

Số: /BC-UBND

Hoàng Đạt, ngày tháng 11 năm 2022

BÁO CÁO

Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022 trên địa bàn xã Hoàng Đạt

Thực hiện Công văn số 2492/UBND-NV ngày 21/10/2022 của UBND huyện Hoàng Hóa về việc tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện, năm 2022; Kế hoạch số 17/KH-UBND ngày 27/4/2022 của UBND xã Hoàng Đạt về triển khai tổ chức thực hiện Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Hoàng Đạt năm 2022, UBND xã Hoàng Đạt báo cáo Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022 trên địa bàn xã như sau:

Phần I

TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2022

I. TỔNG QUAN VỀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

1. Cơ sở

Kế hoạch số 71/KH-UBND ngày 20/4/2022 của UBND huyện Hoàng Hóa về triển khai thực hiện Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện năm 2022; Kế hoạch số 17/KH-UBND ngày 27/4/2022 của UBND xã Hoàng Đạt về triển khai tổ chức thực hiện Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Hoàng Đạt năm 2022.

2. Mục đích.

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

3. Nội dung đo lường sự hài lòng

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện đối với 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) thủ tục hành

chính; (3) công chức trực tiếp giải quyết công việc; (4) kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị.

Các tiêu chí đánh giá về tổ chức cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước gồm:

a) Tiêu chí đánh giá của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước;

b) Tiêu chí đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức: Gồm có 22 tiêu chí, tương ứng với 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công;

c) Tiêu chí đo lường sự mong đợi của người dân, tổ chức.

4. Phương pháp xác định Chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS):

Áp dụng phương pháp điều tra xã hội học thông qua Phiếu điều tra để thu thập thông tin, xác định Chỉ số hài lòng của người dân, và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây sử dụng tên tiếng Anh viết tắt là SIPAS).

a) Đối tượng, phạm vi điều tra xã hội học:

- Đối tượng:

Để đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công dựa trên phản hồi của người dân, tổ chức, SIPAS xác định đối tượng điều tra xã hội học là người dân, tổ chức đã trực tiếp giải quyết công việc và nhận kết quả giải quyết tại cơ quan hành chính nhà nước.

- Phạm vi:

SIPAS được thực hiện tại 04/04 thôn, thông qua phương pháp chọn mẫu điều tra xã hội học.

b) Chọn mẫu điều tra xã hội học:

Mẫu điều tra xã hội học được xác định theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, phân tầng, nhiều giai đoạn; được thực hiện theo các bước sau:

+ Đối với công chức chuyên môn UBND xã: Có cung ứng dịch vụ hành chính cho người dân, tổ chức và cơ quan phát sinh giao dịch của người dân, tổ chức với cơ quan hành chính

c) Phiếu điều tra xã hội học:

- Phiếu điều tra xã hội học gồm hai loại: Phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với người dân và phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với tổ chức.

- Phiếu điều tra xã hội học gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, tổ chức lựa chọn. Câu hỏi của phiếu điều tra xã hội học thể hiện nội dung của các tiêu chí đo lường sự hài lòng; đồng thời phản ánh quá trình, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

d) Phương thức điều tra xã hội học:

Phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp hoặc gửi thư qua bưu điện đến người dân, tổ chức để trả lời phiếu.

đ) Tổng hợp, phân tích dữ liệu và tính toán các chỉ số.

II. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

UBND xã xây dựng Kế hoạch số 17/KH-UBND ngày 27/4/2022 về triển

khai thực hiện Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã năm 2022. Trên cơ sở của UBND xã đề nghị các công chức chuyên môn phối hợp, hỗ trợ công tác chọn mẫu điều tra xã hội học và phúc tra kết quả thu phiếu điều tra xã hội học Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022.

1. Chọn mẫu điều tra xã hội học

a) Mẫu điều tra xã hội học:

Việc chọn mẫu được thực hiện theo quy trình: (1) Chọn công chức chuyên môn (2) chọn các lĩnh vực của mỗi công chức chuyên môn; (3) chọn người dân, tổ chức đã thực hiện nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết hồ sơ của mỗi lĩnh vực làm đối tượng điều tra. Tiêu chí, số lượng cơ quan, lĩnh vực và đối tượng điều tra được chọn cụ thể như sau:

- Chọn lĩnh vực: tiến hành chọn một số lĩnh vực chính của các công chức chuyên môn.

- Chọn đối tượng điều tra: Từ cơ sở dữ liệu về người dân, tổ chức đã giao dịch và nhận kết quả của mỗi lĩnh vực đã chọn, chọn ngẫu nhiên các cá nhân để tiến hành điều tra, với số lượng bằng cỡ mẫu được phân bổ cho lĩnh vực đó.

b) Cỡ mẫu điều tra xã hội học:

Cỡ mẫu điều tra xã hội học của SIPAS 2021 là 40 người dân, người đại diện cho tổ chức. Phân bổ cỡ mẫu điều tra cho từng dịch vụ/lĩnh vực dịch vụ của UBND xã đã chọn tại các bộ phận chuyên môn nguyên tắc dựa trên lượng giao dịch của lĩnh vực dịch vụ (Bảng 1).

Bảng 1: Phân bổ phiếu điều tra SIPAS 2021

ST T	Đơn vị	Lĩnh vực	Số lượng được khảo sát (bao gồm số phiếu được khảo sát trực tiếp và khảo sát qua đường bưu điện)
1	Công chức TP-HT	Hộ tịch	07 phiếu
		Chứng thực	08 phiếu
2	Công chức VH - chính sách	Người có công	03 phiếu
		BTXH	02 phiếu
	Tổng		20 phiếu

2. Triển khai điều tra xã hội học.

Việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2022 do điều tra viên thực hiện. Điều tra viên phát phiếu điều tra đến từng cá nhân người dân, người đại diện tổ chức có tên trong danh sách mẫu điều tra chính thức; giải thích phiếu điều tra; đề đối tượng điều tra tự trả lời; thu phiếu điều tra.

Kết quả phân tích thành phần trả lời phiếu điều tra:

a) Số lượng phiếu thu về: Tổng số phiếu thu về là 20 phiếu, đạt 100% số phiếu phát ra. số phiếu thu về hợp lệ là 20, đạt 100% số phiếu phát ra .

Bảng 2: Thống kê phiếu điều tra

TT	Đơn vị	Số phiếu phát ra	Số phiếu thu về	Số phiếu hợp lệ	Số phiếu không hợp lệ	Ghi chú
1	Công chức TP-HT	15	15	15	0	
2	Công chức VH (chính sách XH)	05	05	05	0	

b) Thành phần trả lời phiếu: Kết quả từ 20 phiếu thu về hợp lệ cho thấy thành phần đối tượng trả lời phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2022 như sau:

Bảng 3: Thành phần nhân khẩu học của người trả lời phiếu điều tra

Thành phần		Tỷ lệ phản hồi
Cá nhân, tổ chức	Cá nhân người dân	100%
	Người đại diện tổ chức	
	Dưới 25 tuổi	15%
	25-34 tuổi	40%
	35-49 tuổi	25%
	50-60 tuổi	20%
	Trên 60 tuổi	
Giới tính	Nam	65%
	Nữ	35%
Trình độ học vấn	Tiểu học	0
	Trung học cơ sở	10 %
	Trung học phổ thông	65%
	Dạy nghề/ trung cấp/cao đẳng	15%
	Đại học	10%
	Trên đại học	0%
	Khác	
Nơi sinh sống	Đô thị	
	Nông thôn	100%
Nghề nghiệp	Làm nội trợ/Lao động tự do	35%
	Nghỉ hưu	25%
	Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư	15%
	Cán bộ/công chức/viên chức/ người công tác trong lực lượng vũ trang	5%
	Khác	20%
Chức vụ	Giám đốc, phó giám đốc	
	Trưởng phòng, Phó trưởng phòng	
	Kế toán trưởng	
	Kỹ sư/ kế toán	
	Nhân viên, kỹ thuật viên	
	Khác	10,0%

Phần II

KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2022

I.MỘT SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VỀ VIỆC TỔ CHỨC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Bảng 4: Tổng hợp các chỉ số nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công

T T	Nội dung	Chỉ số	Tổng hợp xã	Ghi chú
1	Cơ quan trực tiếp giải quyết công việc	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	20 phiếu = 100%	
		Cơ quan hành chính	0 phiếu	
2	Kênh thông tin để biết về cơ quan trực tiếp giải quyết công việc	Qua người thân, bạn bè	0 phiếu	
		Qua chính quyền phường, xã	20 phiếu = 100%	
		Qua phương tiện thông tin đại chúng	0 phiếu	
		Qua mạng internet	0 phiếu	
3	Số lần đi lại đến cơ quan để giải quyết công việc	1-2 lần	12 phiếu = 60%	
		Trên 2 lần	08 phiếu = 40%	
		Trên 3 lần	0 phiếu	
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu		0 phiếu	
5	Công chức gọi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí		0 phiếu	
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	13 phiếu = 65%	
		Sớm hạn	07 phiếu = 35%	
		Trễ hạn	0 phiếu	
7	Cơ quan thông báo về việc trễ hạn trả kết quả		0 phiếu	
8	Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn trả kết quả		0 phiếu	

II. KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2021

1. Tổng hợp kết quả khảo sát

Nhận định (các tiêu chí đánh giá)	Số lượt đánh giá (phiếu)/tỷ lệ %				
	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	5 phiếu = 25%	13 phiếu = 65%	02 phiếu = 10,0%		
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	04 phiếu = 20,0%	10 phiếu = 50,0%	06 phiếu = 30,0%		
3. Trang thiết bị phục vụ người dân,	02 phiếu	17 phiếu	01 phiếu		

tổ chức tại cơ quan hiện đại	= 10,0%	= 85,0%	= 05,0%		
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	3 phiếu = 15%	15 phiếu = 75%	02 phiếu = 10,0%		
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	09 phiếu = 45%	09 phiếu = 45%	02 phiếu = 10%		
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	09 phiếu = 45%	09 phiếu = 45%	02 phiếu = 10%		
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	14 phiếu = 70%	04 phiếu = 20,0%	01 phiếu = 10%		
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	16 phiếu = 80%	03 phiếu = 15,0%	01 phiếu = 5%		
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	05 phiếu = 25%	14 phiếu = 70,0%	01 phiếu = 5%		
III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	8 phiếu = 40%	10 phiếu = 50,0%	02 phiếu = 10%		
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	9 phiếu = 45%	9 phiếu = 45,0%	02 phiếu = 10%		
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	10 phiếu = 50,0%	08 phiếu = 40,0%	02 phiếu = 10%		
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	7 phiếu = 35%	17 phiếu = 85,0%	03 phiếu = 15%		
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	11 phiếu = 55%	08 phiếu = 40,0%	01 phiếu = 5%		
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	09 phiếu = 45,0%	08 phiếu = 40%	03 phiếu = 15%		
IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	10 phiếu = 50%	09 phiếu = 45%	01 phiếu = 5%		
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	14 phiếu = 70%	04 phiếu = 20,0%	01 phiếu = 10%		
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	11 phiếu = 55%	08 phiếu = 40,0%	01 phiếu = 5%		
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ					
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	11 phiếu = 55%	08 phiếu = 40,0%	01 phiếu = 5%		
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	05 phiếu = 25,0%	11 phiếu = 55%	04 phiếu = 20%		
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích	13 phiếu	06 phiếu	01 phiếu		

cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	= 65,0%	= 30%	= 5%		
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	14 phiếu = 70%	04 phiếu = 20,0%	01 phiếu = 10%		

III. SỰ MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VỀ VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Ngoài các chỉ số phản ánh nhận định, chỉ số hài lòng ở trên, SIPAS 2022 còn đưa ra các chỉ số phản ánh sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước trong việc ưu tiên cải cách nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức. Sự mong đợi của người dân, tổ chức về ưu tiên cải cách đối với cơ quan hành chính nhà nước nói chung tập trung ở 06 nội dung (sắp xếp theo thứ tự từ mong đợi nhiều nhất):

1. Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp nhận dịch vụ hành chính công (100% số người được hỏi).
2. Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính (85% số người được hỏi).
3. Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (60% số người được hỏi).
4. Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính (40% số người được hỏi).
5. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC (20% số người được hỏi).
6. Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (20% số người được hỏi).

Phần III KẾT LUẬN

I. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Về kết quả đạt được của SIPAS 2022

Năm 2022, công tác cải cách hành chính đã được cấp ủy chính quyền quan tâm triển khai thực hiện, với nhiều giải pháp đồng bộ, hiệu quả, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong hoạt động của bộ máy hành chính. Nền hành chính đã có chuyển biến tích cực theo hướng nền hành chính phục vụ, chuyên nghiệp, hiện đại, năng động, trách nhiệm, đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu của người dân và xã hội và phát triển kinh tế - xã hội trên địa xã; giúp cơ quan hành chính nhà nước xây dựng, cung ứng các dịch vụ hành chính công có chất lượng; đồng thời, có cơ sở điều chỉnh mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính phù hợp, đáp ứng yêu cầu, mong đợi của người dân.

Quá trình triển khai SIPAS 2022, xã đã nhận được sự phối hợp và sự tham gia tích cực, có trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, các ngành, đoàn thể, tổ chức, cá nhân trên địa bàn xã.

2. Khó khăn, hạn chế và nguyên nhân

Việc triển khai SIPAS 2022 gặp phải một số khó khăn, hạn chế trong quá trình triển khai, như nguồn kinh phí triển khai chưa có, phạm vi điều tra rộng, công tác tuyên truyền, cung cấp đầy đủ thông tin cho người dân, tổ chức về mục đích,

nội dung của việc khảo sát sự hài lòng còn hạn chế, nên người dân, tổ chức chưa tích cực tham gia cung cấp thông tin, trả lời phiếu khảo sát. Do vậy, trong thời gian tới cần có giải pháp thông tin, tuyên truyền phù hợp để tăng cường nhận thức của người dân, tổ chức và đội ngũ công chức về SIPAS, từ đó tích cực ủng hộ, tham gia để việc triển khai SIPAS thực sự hiệu quả, kết quả SIPAS phản ánh đúng thực tiễn chất lượng cung ứng dịch vụ công, sự mong đợi của người dân, tổ chức.

II. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

- Công chức chuyên môn, tiếp tục đẩy mạnh hơn nữa ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của UBND xã, góp phần thực hiện mục tiêu hiện đại hóa nền hành chính và xây dựng chính quyền điện tử; đẩy mạnh việc triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 nhằm tạo sự minh bạch trong cung cấp dịch vụ công của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Tạo điều kiện, bố trí kinh phí phù hợp cho hoạt động triển khai đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính, góp phần thực hiện thành công mục tiêu, chương trình cải cách hành chính nhà.

- Tăng cường thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung của SIPAS và kết quả SIPAS 2022 tới toàn thể đội ngũ cán bộ, công chức người dân, tổ chức trên địa bàn nhằm nâng cao nhận thức và sự tham gia tích cực của các đối tượng này vào quá trình triển khai SIPAS, cung cấp thông tin cho điều tra xã hội học của SIPAS hàng năm./.

Nơi nhận:

- UBND Huyện (b/c);
- Phòng Nội vụ (b/c);
- Thường trực ĐU, UBND xã (b/c);
- Công chức chuyên môn xã;
- Lưu VP .

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Viết Diện