

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ công đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước trên địa bàn xã Hoàng Đạt

Thực hiện Công văn số 3054/UBND-NV ngày 25/10/2023 của UBND huyện Hoàng Hoá 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 2023; Kế hoạch số 28/KH-UBND ngày 15/5/2023 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 2023, trên cơ sở kết quả khảo sát. UBND xã Hoàng Đạt báo cáo như sau:

I. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CUỘC KHẢO SÁT

1. Mục đích

Khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân (TCCD) đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước là hình thức thăm dò ý kiến tổ chức, công dân về các dịch vụ do cơ quan nhà nước cung cấp nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của TCCD 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 TCCD.

2. Lĩnh vực lựa chọn khảo sát

Năm 2023, UBND xã lựa chọn 04 lĩnh vực để tiến hành khảo sát (lĩnh vực: hộ tịch; chứng thực; bảo trợ xã hội; người có công).

3. Xác định đối tượng

- Đối tượng khảo sát: là người dân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả dịch vụ công thuộc 04 lĩnh vực khảo sát (lĩnh vực hộ tịch; chứng thực; bảo trợ xã hội; người có công) tại Bộ phận Một cửa UBND xã, trong khoảng thời gian từ ngày 01/01/2023 đến ngày 31/10/2023.

4. Mẫu khảo sát

- Số lượng mẫu dự kiến theo kế hoạch: 60 mẫu (tương ứng với 60 phiếu khảo sát); trong đó: lĩnh vực hộ tịch 30 mẫu; lĩnh vực chứng thực 20 mẫu; bảo trợ xã hội 05 mẫu; người có công 05 mẫu

- Chọn mẫu: khảo sát trực tiếp tại Bộ phận Một cửa xã: lựa chọn ngẫu nhiên người đến giao dịch thuộc 04 lĩnh vực lựa chọn khảo sát.

5. Phiếu khảo sát

- Phiếu khảo sát: mỗi phiếu khảo sát gồm các câu hỏi theo 4 chủ đề chính là:

(1) *Việc tiếp cận dịch vụ*: tiêu chí về cơ quan trực tiếp giải quyết công việc cho tổ chức, công dân (TCCD); kênh thông tin để biết về cơ quan trực tiếp giải quyết công việc cho TCCD; kênh thông tin để biết về thủ tục hành chính (TTHC); trang thiết bị phục vụ TCCD; niềm yết, công khai TTHC.

(2) *Khả năng đáp ứng*: thời hạn giải quyết; số lần đi lại đến cơ quan để giải

quyết công việc; về công chức trực tiếp giải quyết TTHC (việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu; việc công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí); việc giải quyết đúng hạn/quá hạn; việc xin lỗi vì quá hạn.

(3) *Chi phí sử dụng dịch vụ*: phí/lệ phí mà TCCD phải nộp; mức độ phù hợp của phí/lệ phí; việc phải chi thêm các khoản phí khác; việc bồi dưỡng cho công chức tiếp nhận, giải quyết TTHC.

(4) *Cơ chế phản hồi, góp ý*: bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của TCCD; giải quyết những vấn đề TCCD góp ý; thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến phản ánh, kiến nghị của TCCD.

- Số lượng phiếu khảo sát phát ra: 60 phiếu
- Số lượng phiếu khảo sát thu được: 60 phiếu. Cụ thể:

Bảng 1: Tổng số phiếu khảo sát thu được

Các lĩnh vực khảo sát	Số phiếu phát ra	Số phiếu thu vào
Lĩnh vực Hộ tịch	30	30
Lĩnh vực Chứng thực	20	30
Bảo trợ xã hội	05	05
Người có công	05	05

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của công dân đối với việc giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Hộ tịch

Đối tượng khảo sát là cá nhân đã trực tiếp giải quyết các TTHC liên quan đến lĩnh vực hộ tịch, gồm: thủ tục cấp bản sao trích lục hộ tịch; thủ tục đăng ký kết hôn; thủ tục đăng ký lại khai sinh; thủ tục đăng ký khai tử; thủ tục cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân; liên thông các thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi tại Bộ phận một cửa; thủ tục đăng ký giám hộ với tổng số phiếu là 30 phiếu cụ thể:

1.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ

a) *Tìm hiểu thông tin về thủ tục, hồ sơ trước khi thực hiện*

Kết quả khảo sát cho thấy, có 100% công dân có tìm hiểu về thông tin liên quan đến thủ tục, hồ sơ trước khi thực hiện. Hình thức mà công dân lựa chọn tìm hiểu thông tin là hỏi thông tin tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (100%).

Đánh giá về mức độ đầy đủ và dễ hiểu của các kênh thông tin nêu trên, 100% người dân đều cho biết các thông tin mà họ nhận được đều đầy đủ và dễ hiểu. Tuy nhiên, từ kết quả trên cho thấy, người dân vẫn lựa chọn hình thức truyền thống thay vì sử dụng, ứng dụng công nghệ thông tin, công nghệ số. Như vậy, cần tuyên truyền, đồng thời có giải pháp thích hợp khuyến khích người dân tiếp cận, sử dụng ứng dụng công nghệ thông tin trong giao dịch với cơ quan nhà nước, đặc biệt trong thời điểm thực hiện chuyển đổi số hiện nay.

b) *Về nơi tiếp nhận hồ sơ*

- Cơ sở vật chất tại Bộ phận một cửa được công dân đánh giá rất cao, tỉ lệ hài lòng và rất hài lòng đạt 100% ở tất cả các yếu tố từ diện tích, không gian đến bàn ghế, bút, nước uống hay vệ sinh công cộng...

- Đánh giá về tính minh bạch của thủ tục: 100% người dân đánh giá quy trình thủ tục hồ sơ đã được niêm yết công khai, rõ ràng.

- Đánh giá về hình thức chờ đợi đến lượt được tiếp nhận hồ sơ: 100% người dân sử dụng hình thức xếp hàng chờ đến lượt.

- Về việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính thông qua cổng dịch vụ công của tỉnh, dịch vụ công quốc gia: 100% người dân thực hiện.

- Hình thức tìm hiểu thông tin về tình hình giải quyết hồ sơ: 100% người dân tìm hiểu về tình hình giải quyết hồ sơ của mình sau khi hồ sơ được tiếp nhận. Trong đó 100% là hỏi trực tiếp công chức giải quyết hồ sơ. Lý do chủ yếu là cán bộ, công chức giải thích rõ ràng, đầy đủ.

c) Đề xuất của người dân về cơ sở vật chất, quy trình tiếp nhận và trả hồ sơ
100% người dân không đề xuất ý kiến.

1.2. Khả năng đáp ứng

a) Thái độ phục vụ và năng lực của cán bộ công chức (CBCC)

- Thái độ làm việc của CBCC: 65,5% công dân đánh giá CBCC rất nhiệt tình; 34,5% công dân đánh giá CBCC nhiệt tình.

- Khả năng hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ: 68,6% người dân đánh giá CBCC giải thích các thủ tục dễ hiểu; 31,4% đánh giá rất dễ hiểu.

- Cán bộ, công chức ưu tiên tiếp nhận và trả hồ sơ: khi khảo sát 100% công dân không bắt gặp hiện tượng CBCC ưu tiên tiếp nhận và trả hồ sơ không theo số thứ tự.

b) Thời gian tiếp nhận, xử lý và trả hồ sơ

- Thời gian chờ đợi để được tiếp nhận và trả hồ sơ: 100% người dân trả lời chờ dưới 30 phút. Không có tình trạng người dân làm thủ tục bị công chức từ chối tiếp nhận hồ sơ vì sắp hết giờ làm việc.

c) Tình hình tiếp nhận và xử lý hồ sơ

- Số lần nộp hồ sơ trước khi được tiếp nhận, giải quyết: 100% công dân chỉ thực hiện, hoàn chỉnh hồ sơ 01 lần, trước khi hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết.

- Thời gian được trả hồ sơ so với hẹn: phần lớn kết quả được trả đúng hạn và sớm hạn.

- Đánh giá về thời gian xử lý hồ sơ: 100% đánh giá việc xử lý hồ sơ đúng quy định; 100% đánh giá nhanh và hợp lý.

d) Thời gian phải chờ để nhận được kết quả

- Phần lớn người dân (100%) nhận được kết quả đúng hạn và sớm hạn.

- Đánh giá về thời gian giải quyết: 100% đánh giá thời gian xử lý hồ sơ theo quy định hiện nay là: hợp lý và nhanh.

Bảng 2: Thời gian nhận/trả kết quả

Nội dung	Tỷ lệ %
1. Thời gian nhận được hồ sơ	
Sớm hẹn	33,3
Đúng hẹn	66,7
Trễ hẹn	0
Không hẹn ngày, cán bộ gọi	0
2. Nhận xét của người dân về thời gian xử lý hiện nay	
Lâu	0

Hợp lý	50
Nhanh	50
3. Lý do trả trễ hẹn	
Do hồ sơ phức tạp, cần xử lý thêm	0
Do công chức không làm văn bản yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định	0
Do công chức trả hồ sơ đi vắng	0
Do bộ phận chuyên môn chưa xử lý xong hồ sơ	0
Do công chức gợi ý ông/bà tặng quà biếu, phong bì	0
Khác (cán bộ không giải thích, không rõ ý do, đợi cấp trên xử lý...)	0

e) Ý kiến đề xuất của người dân để công chức đáp ứng tốt hơn mong muốn của người dân trong thời gian tới

100% các ý kiến chủ yếu tập trung vào các vấn đề sau: tiếp tục phát huy tinh thần làm việc nhanh chóng như hiện nay; rút ngắn thời gian xử lý.

Bên cạnh những thiếu sót mà CBCC cần sửa chữa cũng rất nhiều ý kiến của công dân cho rằng cán bộ, công chức hiện nay đã thực hiện rất tốt việc phục vụ nhân dân, vì vậy nên phát huy và duy trì.

1.3. Chi phí sử dụng dịch vụ

Bồi dưỡng cho CBCC trong quá trình giải quyết công việc

100% công dân không bồi dưỡng cho công chức khi sử dụng dịch vụ.

a) Các điều kiện đảm bảo cho công dân góp ý, khiếu nại, tố cáo

b) Việc tiếp thu, giải quyết những ý kiến đóng góp của người dân

100% người dân nói rằng ý kiến của họ đã được tiếp thu, giải quyết nhiệt tình.

c) Nguyên nhân người dân không tham gia đóng góp ý kiến

Bảng 3: Nguyên nhân người dân không tham gia góp ý

Nguyên nhân	Tỷ lệ (%)
Do không có gì cần góp ý	100
Do chất lượng dịch vụ cung ứng tốt	
Do những thiếu sót chưa đến mức phải góp ý	
Do ông/bà nghĩ rằng có góp ý, khiếu nại, tố cáo cũng không thay đổi được gì	
Khác	

Lý do không tham gia đóng góp ý kiến được người dân lựa chọn nhiều nhất là do không có gì cần góp ý (100%).

1.4. Mức độ hài lòng chung

Kết quả cuộc khảo sát cho thấy, phần lớn công dân khá hài lòng và rất hài lòng đối với chất lượng giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa xã (100%).

1.5. Ý kiến của người dân, tổ chức để nâng cao chất lượng dịch vụ

100% các ý kiến chủ yếu tập trung vào các vấn đề sau: tăng cường rà soát, bãi

bỏ những thủ tục hành chính rườm rà, không cần thiết; rút ngắn thời gian hoàn thành các thủ tục hành chính cho người dân; thực hiện tốt việc niêm yết công khai quy trình giải quyết các thủ tục hành chính; tăng cường tuyên truyền cho người dân về các quy định và thủ tục hành chính; nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức.

2. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của công dân đối với việc giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực chứng thực

Đối tượng khảo sát là cá nhân đã trực tiếp giải quyết các TTHC liên quan đến lĩnh vực chứng thực, gồm: thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận với tổng số phiếu là 20 cụ thể:

2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ

b) Tìm hiểu thông tin về thủ tục, hồ sơ trước khi thực hiện:

Kết quả khảo sát cho thấy, có 100% công dân có tìm hiểu về thông tin liên quan đến thủ tục, hồ sơ trước khi thực hiện. Hình thức mà công dân lựa chọn tìm hiểu thông tin là hỏi thông tin tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (100%).

Đánh giá về mức độ đầy đủ và dễ hiểu của các kênh thông tin nêu trên, 100% người dân đều cho biết các thông tin mà họ nhận được đều đầy đủ và dễ hiểu. Tuy nhiên, từ kết quả trên cho thấy, người dân vẫn lựa chọn hình thức truyền thống thay vì sử dụng, ứng dụng công nghệ thông tin, công nghệ số. Như vậy, cần tuyên truyền, đồng thời có giải pháp thích hợp khuyến khích người dân tiếp cận, sử dụng ứng dụng công nghệ thông tin trong giao dịch với cơ quan nhà nước, đặc biệt trong thời điểm thực hiện chuyển đổi số hiện nay.

b) Về nơi tiếp nhận hồ sơ

- Cơ sở vật chất tại Bộ phận một cửa được công dân đánh giá rất cao, tỉ lệ hài lòng và rất hài lòng đạt 100% ở tất cả các yếu tố từ diện tích, không gian đến bàn ghế, bút, nước uống hay vệ sinh công cộng...

- Đánh giá về tính minh bạch của thủ tục: 100% người dân đánh giá quy trình thủ tục hồ sơ đã được niêm yết công khai, rõ ràng.

- Đánh giá về hình thức chờ để đợi đến lượt được tiếp nhận hồ sơ: 100% người dân sử dụng hình thức xếp hàng chờ đến lượt.

- Hình thức tìm hiểu thông tin về tình hình giải quyết hồ sơ: 100% người dân tìm hiểu về tình hình giải quyết hồ sơ của mình sau khi hồ sơ được tiếp nhận. Trong đó 100% là hỏi trực tiếp công chức giải quyết hồ sơ. Lý do chủ yếu là cán bộ, công chức giải thích rõ ràng, đầy đủ.

c) Đề xuất của người dân về cơ sở vật chất, quy trình tiếp nhận và trả hồ sơ

100% người dân không đề xuất ý kiến.

2.2. Khả năng đáp ứng

a) Thái độ phục vụ và năng lực của cán bộ công chức (CBCC)

- Thái độ làm việc của CBCC: 76,6% công dân đánh giá CBCC rất nhiệt tình, 23,4% công dân đánh giá CBCC nhiệt tình.

- Khả năng hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ: 46,7% người dân đánh giá CBCC giải thích các thủ tục dễ hiểu; 53,3% đánh giá rất dễ hiểu.

- Cán bộ, công chức ưu tiên tiếp nhận và trả hồ sơ: khi khảo sát 100% công dân không bắt gặp hiện tượng CBCC ưu tiên tiếp nhận và trả hồ sơ không theo số thứ tự.

b) Thời gian tiếp nhận, xử lý và trả hồ sơ

- Thời gian chờ đợi để được tiếp nhận và trả hồ sơ: 100% người dân trả lời chờ dưới 30 phút.

c) Tình hình tiếp nhận và xử lý hồ sơ

- Số lần nộp hồ sơ trước khi được tiếp nhận, giải quyết: 100% công dân chỉ thực hiện, hoàn chỉnh hồ sơ 01 lần, trước khi hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết.

- Thời gian được trả hồ sơ so với hạn: 100% kết quả được trả sớm hạn.

- Đánh giá về thời gian xử lý hồ sơ: 100% đánh giá việc xử lý hồ sơ đúng quy định; 100% đánh giá nhanh và hợp lý.

d) Thời gian phải chờ để nhận được kết quả

- Phần lớn người dân (100%) nhận được kết quả đúng hạn và sớm hạn.

- Đánh giá về thời gian giải quyết: 100% đánh giá thời gian xử lý hồ sơ theo quy định hiện nay là: hợp lý và nhanh.

Bảng 2: Thời gian nhận/trả kết quả

Nội dung	Tỷ lệ %
1. Thời gian nhận được hồ sơ	
Sớm hạn	34,5
Đúng hạn	65,5
Trễ hạn	
Không hẹn ngày, cán bộ gọi	
2. Nhận xét của người dân về thời gian xử lý hiện nay	
Lâu	
Hợp lý	26,7
Nhanh	73,3
3. Lý do trả trễ hạn	
Do hồ sơ phức tạp, cần xử lý thêm	
Do công chức không làm văn bản yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định	
Do công chức trả hồ sơ đi vắng	
Do bộ phận chuyên môn chưa xử lý xong hồ sơ	
Do công chức gợi ý ông/bà tặng quà biếu, phong bì	
Khác (cán bộ không giải thích, không rõ ý do, đợi cấp trên xử lý...)	

e) Ý kiến đề xuất của người dân để công chức đáp ứng tốt hơn mong muốn của người dân trong thời gian tới

100% các ý kiến chủ yếu tập trung vào các vấn đề sau: tiếp tục phát huy tinh thần làm việc nhanh chóng như hiện nay; rút ngắn thời gian xử lý.

Bên cạnh những thiếu sót mà CBCC cần sửa chữa cũng rất nhiều ý kiến của công dân cho rằng cán bộ, công chức hiện nay đã thực hiện rất tốt việc phục vụ nhân dân, vì vậy nên phát huy và duy trì.

2.3. Chi phí sử dụng dịch vụ

Bồi dưỡng cho CBCC trong quá trình giải quyết công việc

100% công dân không bồi dưỡng cho công chức khi sử dụng dịch vụ.

a) Các điều kiện đảm bảo cho công dân góp ý, khiếu nại, tố cáo

b) Việc tiếp thu, giải quyết những ý kiến đóng góp của người dân

100% người dân nói rằng ý kiến của họ đã được tiếp thu, giải quyết nhiệt tình.

c) Nguyên nhân người dân không tham gia đóng góp ý kiến

Bảng 3: Nguyên nhân người dân không tham gia góp ý

Nguyên nhân	Tỷ lệ (%)
Do không có gì cần góp ý	100
Do chất lượng dịch vụ cung ứng tốt	
Do những thiếu sót chưa đến mức phải góp ý	
Do ông/bà nghĩ rằng có góp ý, khiếu nại, tố cáo cũng không thay đổi được gì	
Khác	

Lý do không tham gia đóng góp ý kiến được người dân lựa chọn là do không có gì cần góp ý (100%).

2.4. Mức độ hài lòng chung

Kết quả cuộc khảo sát cho thấy, phần lớn công dân khá hài lòng và rất hài lòng đối với chất lượng giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa (100%).

2.5. Ý kiến của người dân, tổ chức để nâng cao chất lượng dịch vụ

100% các ý kiến chủ yếu tập trung vào các vấn đề sau: tăng cường rà soát, bãi bỏ những thủ tục hành chính rườm rà, không cần thiết; rút ngắn thời gian hoàn thành các thủ tục hành chính cho người dân; thực hiện tốt việc niêm yết công khai quy trình giải quyết các thủ tục hành chính; tăng cường tuyên truyền cho người dân về các quy định và thủ tục hành chính; nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức.

3. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của công dân đối với việc giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Người có công

Đối tượng khảo sát là cá nhân đã trực tiếp giải quyết các TTHC liên quan đến lĩnh vực chứng thực, gồm: thủ tục Thủ tục giải quyết chế độ trợ cấp thờ cúng liệt sĩ ; Giải quyết chế độ mai táng phí đối với cựu chiến binh; Giải quyết chế độ mai táng phí đối với thanh niên xung phong thời kỳ chống Pháp với tổng số phiếu là 05 cụ thể:

3.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ

b) *Tìm hiểu thông tin về thủ tục, hồ sơ trước khi thực hiện:*

Kết quả khảo sát cho thấy, có 100% công dân có tìm hiểu về thông tin liên quan đến thủ tục, hồ sơ trước khi thực hiện. Hình thức mà công dân lựa chọn tìm hiểu thông tin là hỏi thông tin tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (100%).

Đánh giá về mức độ đầy đủ và dễ hiểu của các kênh thông tin nêu trên, 100% người dân đều cho biết các thông tin mà họ nhận được đều đầy đủ và dễ hiểu. Tuy nhiên, từ kết quả trên cho thấy, người dân vẫn lựa chọn hình thức truyền thống thay vì sử dụng, ứng dụng công nghệ thông tin, công nghệ số. Như vậy, cần tuyên truyền, đồng thời có giải pháp thích hợp khuyến khích người dân tiếp cận, sử dụng ứng dụng công nghệ thông tin trong giao dịch với cơ quan nhà nước, đặc biệt trong thời điểm thực hiện chuyển đổi số hiện nay.

d) Về nơi tiếp nhận hồ sơ

3.1.1. Cơ sở vật chất tại Bộ phận một cửa được công dân đánh giá rất cao, tỉ lệ hài lòng và rất hài lòng đạt 100% ở tất cả các yếu tố từ diện tích, không gian đến bàn ghế, bút, nước uống hay vệ sinh công cộng...

3.1.2. Đánh giá về tính minh bạch của thủ tục: 100% người dân đánh giá quy trình thủ tục hồ sơ đã được niêm yết công khai, rõ ràng.

3.1.3. Đánh giá về hình thức chờ đợi đến lượt được tiếp nhận hồ sơ: 100% người dân sử dụng hình thức xếp hàng chờ đến lượt.

3.1.4. Hình thức tìm hiểu thông tin về tình hình giải quyết hồ sơ: 100% người dân tìm hiểu về tình hình giải quyết hồ sơ của mình sau khi hồ sơ được tiếp nhận. Trong đó 100% là hỏi trực tiếp công chức giải quyết hồ sơ. Lý do chủ yếu là cán bộ, công chức giải thích rõ ràng, đầy đủ.

e) Đề xuất của người dân về cơ sở vật chất, quy trình tiếp nhận và trả hồ sơ
100% người dân không đề xuất ý kiến.

3.2. Khả năng đáp ứng

f) Thái độ phục vụ và năng lực của cán bộ công chức (CBCC)

- Thái độ làm việc của CBCC: 76,6% công dân đánh giá CBCC rất nhiệt tình, 23,4% công dân đánh giá CBCC nhiệt tình.

- Khả năng hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ: 46,7% người dân đánh giá CBCC giải thích các thủ tục dễ hiểu; 53,3% đánh giá rất dễ hiểu.

- Cán bộ, công chức ưu tiên tiếp nhận và trả hồ sơ: khi khảo sát 100% công dân không bắt gặp hiện tượng CBCC ưu tiên tiếp nhận và trả hồ sơ không theo số thứ tự.

g) Thời gian tiếp nhận, xử lý và trả hồ sơ

h) Thời gian tiếp nhận, xử lý và trả hồ sơ

- Thời gian chờ đợi để được tiếp nhận và trả hồ sơ: 100% người dân trả lời chờ từ 30 phút đến 1 tiếng do Do thủ tục hồ sơ nhiều giấy tờ

i) Tình hình tiếp nhận và xử lý hồ sơ

- Số lần nộp hồ sơ trước khi được tiếp nhận, giải quyết: 100% công dân chỉ thực hiện, hoàn chỉnh hồ sơ 01 lần đạt 80 %, hồ sơ 02 lần đạt 20 % do chưa chuẩn bị hồ sơ đầy đủ, rước khi hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết.

- Thời gian được trả hồ sơ so với hạn: 100% kết quả được trả đúng hạn.

- Đánh giá về thời gian xử lý hồ sơ: 100% đánh giá việc xử lý hồ sơ đúng quy định; 100% đánh giá nhanh và hợp lý.

j) Thời gian phải chờ để nhận được kết quả

- Phần lớn người dân (100%) nhận được kết quả đúng hạn.

- Đánh giá về thời gian giải quyết: 100% đánh giá thời gian xử lý hồ sơ theo quy định hiện nay là: hợp lý và nhanh.

Bảng 2: Thời gian nhận/trả kết quả

Nội dung	Tỷ lệ %
1. Thời gian nhận được hồ sơ	
Sớm hạn	
Đúng hạn	100
Trễ hạn	
Không hạn ngày, cán bộ gọi	

2. Nhận xét của người dân về thời gian xử lý hiện nay	
Lâu	
Hợp lý	100
Nhanh	
3. Lý do trả trễ hẹn	
Do hồ sơ phức tạp, cần xử lý thêm	
Do công chức không làm văn bản yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định	
Do công chức trả hồ sơ đi vắng	
Do bộ phận chuyên môn chưa xử lý xong hồ sơ	
Do công chức gợi ý ông/bà tặng quà biếu, phong bì	
Khác (cán bộ không giải thích, không rõ ý do, đơ cứng trên xử lý...)	

k) Ý kiến đề xuất của người dân để công chức đáp ứng tốt hơn mong muốn của người dân trong thời gian tới

100% các ý kiến chủ yếu tập trung vào các vấn đề sau: tiếp tục phát huy tinh thần làm việc nhanh chóng như hiện nay; rút ngắn thời gian xử lý.

Bên cạnh những thiếu sót mà CBCC cần sửa chữa cũng rất nhiều ý kiến của công dân cho rằng cán bộ, công chức hiện nay đã thực hiện rất tốt việc phục vụ nhân dân, vì vậy nên phát huy và duy trì.

3.3. Chi phí sử dụng dịch vụ

Bồi dưỡng cho CBCC trong quá trình giải quyết công việc

100% công dân không bồi dưỡng cho công chức khi sử dụng dịch vụ.

d) Các điều kiện đảm bảo cho công dân góp ý, khiếu nại, tố cáo

e) Việc tiếp thu, giải quyết những ý kiến đóng góp của người dân

100% người dân nói rằng ý kiến của họ đã được tiếp thu, giải quyết nhiệt tình.

f) Nguyên nhân người dân không tham gia đóng góp ý kiến

Bảng 3: Nguyên nhân người dân không tham gia góp ý

Nguyên nhân	Tỷ lệ (%)
Do không có gì cần góp ý	100
Do chất lượng dịch vụ cung ứng tốt	
Do những thiếu sót chưa đến mức phải góp ý	
Do ông/bà nghĩ rằng có góp ý, khiếu nại, tố cáo cũng không thay đổi được gì	
Khác	

Lý do không tham gia đóng góp ý kiến được người dân lựa chọn là do không có gì cần góp ý (100%).

3.4. Mức độ hài lòng chung

Kết quả cuộc khảo sát cho thấy, phần lớn công dân khá hài lòng và rất hài lòng đối với chất lượng giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa (100%).

3.5. Ý kiến của người dân, tổ chức để nâng cao chất lượng dịch vụ

100% các ý kiến chủ yếu tập trung vào các vấn đề sau: tăng cường rà soát, bãi bỏ những thủ tục hành chính rườm rà, không cần thiết; rút ngắn thời gian hoàn thành các thủ tục hành chính cho người dân; thực hiện tốt việc niêm yết công khai quy trình giải quyết các thủ tục hành chính; tăng cường tuyên truyền cho người dân về các quy định và thủ tục hành chính; nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức.

4. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của công dân đối với việc giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Bảo trợ xã hội

Đối tượng khảo sát là cá nhân đã trực tiếp giải quyết các TTHC liên quan đến lĩnh vực chứng thực, gồm: thủ tục Xác định, xác định lại mức độ khuyết tật và cấp Giấy xác nhận khuyết tật; Hỗ trợ chi phí mai táng cho đối tượng bảo trợ xã hội; Công nhận hộ thoát nghèo, hộ thoát cận nghèo thường xuyên hàng năm với tổng số là 05 phiếu cụ thể:

4.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ

b) Tìm hiểu thông tin về thủ tục, hồ sơ trước khi thực hiện:

Kết quả khảo sát cho thấy, có 100% công dân có tìm hiểu về thông tin liên quan đến thủ tục, hồ sơ trước khi thực hiện. Hình thức mà công dân lựa chọn tìm hiểu thông tin là hỏi thông tin tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (100%).

Đánh giá về mức độ đầy đủ và dễ hiểu của các kênh thông tin nêu trên, 100% người dân đều cho biết các thông tin mà họ nhận được đều đầy đủ và dễ hiểu. Tuy nhiên, từ kết quả trên cho thấy, người dân vẫn lựa chọn hình thức truyền thống thay vì sử dụng, ứng dụng công nghệ thông tin, công nghệ số. Như vậy, cần tuyên truyền, đồng thời có giải pháp thích hợp khuyến khích người dân tiếp cận, sử dụng ứng dụng công nghệ thông tin trong giao dịch với cơ quan nhà nước, đặc biệt trong thời điểm thực hiện chuyển đổi số hiện nay.

f) Về nơi tiếp nhận hồ sơ

4.1.1. Cơ sở vật chất tại Bộ phận một cửa được công dân đánh giá rất cao, tỉ lệ hài lòng và rất hài lòng đạt 100% ở tất cả các yếu tố từ diện tích, không gian đến bàn ghế, bút, nước uống hay vệ sinh công cộng...

4.1.2. Đánh giá về tính minh bạch của thủ tục: 100% người dân đánh giá quy trình thủ tục hồ sơ đã được niêm yết công khai, rõ ràng.

4.1.3. Đánh giá về hình thức chờ đợi đến lượt được tiếp nhận hồ sơ: 100% người dân sử dụng hình thức xếp hàng chờ đến lượt.

4.1.4. Hình thức tìm hiểu thông tin về tình hình giải quyết hồ sơ: 100% người dân tìm hiểu về tình hình giải quyết hồ sơ của mình sau khi hồ sơ được tiếp nhận. Trong đó 100% là hỏi trực tiếp công chức giải quyết hồ sơ. Lý do chủ yếu là cán bộ, công chức giải thích rõ ràng, đầy đủ.

g) Đề xuất của người dân về cơ sở vật chất, quy trình tiếp nhận và trả hồ sơ
100% người dân không đề xuất ý kiến.

4.2. Khả năng đáp ứng

l) Thái độ phục vụ và năng lực của cán bộ công chức (CBCC)

- Thái độ làm việc của CBCC: 55,5% công dân đánh giá CBCC rất nhiệt tình, 44,5% công dân đánh giá CBCC nhiệt tình.

- Khả năng hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ: 50,0% người dân đánh giá CBCC giải thích các thủ tục dễ hiểu; 50,0% đánh giá rất dễ hiểu.

- Cán bộ, công chức ưu tiên tiếp nhận và trả hồ sơ: khi khảo sát 100% công dân

không bắt gặp hiện tượng CBCC ưu tiên tiếp nhận và trả hồ sơ không theo số thứ tự.

m) Thời gian tiếp nhận, xử lý và trả hồ sơ

- Thời gian chờ đợi để được tiếp nhận và trả hồ sơ: 100% người dân trả lời chờ Từ 30 phút đến 1 tiếng do Do thủ tục hồ sơ nhiều giấy tờ

n) Tình hình tiếp nhận và xử lý hồ sơ

- Số lần nộp hồ sơ trước khi được tiếp nhận, giải quyết: 100% công dân chỉ thực hiện, hoàn chỉnh hồ sơ 01 lần đạt 80 %, hồ sơ 02 lần đạt 20 % do chưa chuẩn bị hồ sơ đầy đủ, rước khi hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết.

- Thời gian được trả hồ sơ so với hạn: 100% kết quả được trả đúng hạn.

- Đánh giá về thời gian xử lý hồ sơ: 100% đánh giá việc xử lý hồ sơ đúng quy định; 100% đánh giá nhanh và hợp lý.

o) Thời gian phải chờ để nhận được kết quả

- Phần lớn người dân (100%) nhận được kết quả đúng hạn và sớm hạn.

- Đánh giá về thời gian giải quyết: 100% đánh giá thời gian xử lý hồ sơ theo quy định hiện nay là: hợp lý và nhanh.

Bảng 2: Thời gian nhận/trả kết quả

Nội dung	Tỷ lệ %
1. Thời gian nhận được hồ sơ	
Sớm hạn	
Đúng hạn	100
Trễ hạn	
Không hạn ngày, cán bộ gọi	
2. Nhận xét của người dân về thời gian xử lý hiện nay	
Lâu	
Hợp lý	100
Nhanh	
3. Lý do trả trễ hạn	
Do hồ sơ phức tạp, cần xử lý thêm	
Do công chức không làm văn bản yêu cầu bổ sung , hoàn thiện hồ sơ theo quy định	
Do công chức trả hồ sơ đi vắng	
Do bộ phận chuyên môn chưa xử lý xong hồ sơ	
Do công chức gợi ý ông/bà tặng quà biếu, phong bì	
Khác (cán bộ không giải thích, không rõ ý do, đợi cấp trên xử lý...)	

p) Ý kiến đề xuất của người dân để công chức đáp ứng tốt hơn mong muốn của người dân trong thời gian tới

100% các ý kiến chủ yếu tập trung vào các vấn đề sau: tiếp tục phát huy tinh thần làm việc nhanh chóng như hiện nay; rút ngắn thời gian xử lý.

Bên cạnh những thiếu sót mà CBCC cần sửa chữa cũng rất nhiều ý kiến của công dân cho rằng cán bộ, công chức hiện nay đã thực hiện rất tốt việc phục vụ nhân dân, vì vậy nên phát huy và duy trì.

4.3. Chi phí sử dụng dịch vụ

Bồi dưỡng cho CBCC trong quá trình giải quyết công việc

100% công dân không bồi dưỡng cho công chức khi sử dụng dịch vụ.

g) Các điều kiện đảm bảo cho công dân góp ý, khiếu nại, tố cáo

h) Việc tiếp thu, giải quyết những ý kiến đóng góp của người dân

100% người dân nói rằng ý kiến của họ đã được tiếp thu, giải quyết nhiệt tình.

i) Nguyên nhân người dân không tham gia đóng góp ý kiến

Bảng 3: Nguyên nhân người dân không tham gia đóng góp ý kiến

Nguyên nhân	Tỷ lệ (%)
Do không có gì cần góp ý	100
Do chất lượng dịch vụ cung ứng tốt	
Do những thiếu sót chưa đến mức phải góp ý	
Do ông/bà nghĩ rằng có góp ý, khiếu nại, tố cáo cũng không thay đổi được gì	
Khác	

Lý do không tham gia đóng góp ý kiến được người dân lựa chọn là do không có gì cần góp ý (100%).

4.4. Mức độ hài lòng chung

Kết quả cuộc khảo sát cho thấy, phần lớn công dân khá hài lòng và rất hài lòng đối với chất lượng giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa (100%).

4.5. Ý kiến của người dân, tổ chức để nâng cao chất lượng dịch vụ

100% các ý kiến chủ yếu tập trung vào các vấn đề sau: tăng cường rà soát, bãi bỏ những thủ tục hành chính rườm rà, không cần thiết; rút ngắn thời gian hoàn thành các thủ tục hành chính cho người dân; thực hiện tốt việc niêm yết công khai quy trình giải quyết các thủ tục hành chính; tăng cường tuyên truyền cho người dân về các quy định và thủ tục hành chính; nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức.

5. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

5.1. Đánh giá chung

- Ưu điểm

Năm 2023, 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 bàn 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 khảo sát 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 2023 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

- Hạn chế, khó khăn

Triển khai khảo sát 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 2023 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 về sử dụng công nghệ thông tin, thực hiện chuyển đổi số còn hạn chế, đa số người dân lựa chọn hình thức truyền thống là chủ yếu. Do vậy, trong thời gian tới cần có giải pháp thông tin, tuyên truyền để tăng cường nhận thức của người dân, tổ chức trong việc áp dụng công nghệ thông tin trong quá trình sử dụng dịch vụ công.

5.2. Đề xuất, kiến nghị

- 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; thực hiện chuyển đổi số, đẩy mạnh việc triển khai dịch vụ công trực tuyến một phần và toàn trình 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 hàng, góp phần thực hiện thành công mục tiêu, chương trình cải cách hành chính nhà nước./.

Nơi nhận:

- UBND huyện (b/c);
- Thường trực ĐU, HĐND, UBND (b/c);
- Cán bộ, công chức UBND xã;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Viết Diện