

Số: /BC-UBND

Hoàng Phú, ngày tháng năm 2024

## 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 Phú

Thực hiện Công văn số 3852/CV-UBND ngày 30/10/2024 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. UBND xã Hoàng Phú về ban hành kế hoạch cải cách hành chính (CCHC) năm 2024, Kế hoạch số 63/KH-UBND ngày 04/7/2024 về việc khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung cấp dịch vụ công của các cơ quan nhà nước trên địa bàn xã. Trên cơ sở kết quả khảo sát, UBND xã Hoàng Phú báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước năm 2024 trên địa bàn xã 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, địa bàn lựa chọn khảo sát

Năm 2024, UBND xã lựa chọn 02 lĩnh vực/02 công chức chuyên môn tham mưu để tiến hành khảo sát (lĩnh vực: Hộ tịch; và lĩnh vực chính sách).

Khảo sát trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận & Trả kết quả xã Hoàng Phú

#### 3. Xác định đối tượng

- Đơn vị được giao thực hiện điều tra, khảo sát: Phòng một cửa UBND các xã Hoàng Phú.

- 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 02 lĩnh vực khảo sát (Hộ tịch; và lĩnh vực chính sách) tại Bộ phận Tiếp nhận & Trả kết quả thuộc UBND xã, trong khoảng thời gian từ ngày 01/01/2024 đến ngày 15/10/2024.

#### 4. Mẫu khảo sát

- Số lượng mẫu dự kiến theo kế hoạch: 38 mẫu (tương ứng với 38 phiếu khảo sát). Trong đó: lĩnh vực Hộ tịch 23 mẫu, lĩnh vực chính sách là 15 mẫu;

- Chọn mẫu:

+ Đối với khảo sát trực tiếp tại Bộ phận Một cửa cấp xã và khảo sát qua điện thoại: lựa chọn ngẫu nhiên người đến giao dịch thuộc 02 lĩnh vực lựa chọn khảo sát.

+ Đối với khảo sát theo dàn mẫu do Bộ phận Tiếp nhận & Trả kết quả xã Hoàng Phú cung cấp: áp dụng công thức xác định cỡ mẫu cho việc chọn mẫu ngẫu nhiên.

#### 5. Phiếu khảo sát

- Phiếu khảo sát: mỗi phiếu khảo sát gồm 09 câu hỏi theo 4 chủ đề chính là:

(1) Việc tiếp cận dịch vụ: mức độ quan tâm theo dõi của tổ chức, công dân đối với chính sách công; kênh thông tin để theo dõi chính sách công; mức độ phù hợp về việc cung cấp thông tin về chính sách của cơ quan nhà nước.

(2) *Khả năng đáp ứng*: thái độ làm việc của cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết TTHC; quy định về nộp phí và lệ phí, việc bồi dưỡng cho cán bộ, công chức khi sử dụng dịch vụ; đánh giá về mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC.

(3) *Mức độ hài lòng của tổ chức, công dân trong việc*: xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công; việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

(4) *Cơ chế phản hồi, góp ý*: mức độ mong muốn của tổ chức, công dân đối với chính quyền trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân.

- Số lượng phiếu khảo sát phát ra: 38 phiếu

- Số lượng phiếu khảo sát thu được: 38 phiếu. Cụ thể:

**Bảng 1: Tổng số phiếu khảo sát phát ra, thu được**

Các lĩnh vực khảo sát	Số phiếu phát ra	Số phiếu thu vào
Lĩnh vực vực Hộ tịch	23	23
Lĩnh vực chính sách	15	15

## II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

### 1. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc giải quyết TTHC Đăng ký thay đổi, cải chính hộ tịch 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, cụ thể: thủ tục “Đăng ký thay đổi, cải chính hộ tịch” tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng HĐND - UBND huyện năm 2024, trên tổng số phiếu khảo sát thu về là 23 phiếu.

#### 1.1. Việc tiếp cận dịch vụ

a) *Mức độ quan tâm theo dõi của tổ chức, công dân đối với chính sách công (Cải cách hành chính)*:

Kết quả khảo sát cho thấy, có 80% công dân trả lời rất quan tâm theo dõi chính sách CCHC ở địa phương; 10% trả lời quan tâm theo dõi; 10% trả lời Khá quan tâm theo dõi. Từ kết quả trên cho thấy, người dân rất quan tâm theo dõi chính sách CCHC ở địa phương.

b) *Kênh thông tin để theo dõi chính sách cải cách hành chính*

Hình thức mà công dân lựa chọn kênh thông tin để theo dõi tìm hiểu thông tin về chính sách CCHC khá phong phú. Trong đó, kênh thông tin được người dân sử dụng nhiều nhất là: qua mạng internet 45% ;qua loa phát thanh của xã 35%; qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư = 10%; qua chính quyền, công chức 10% ;

c) *Đánh giá mức độ phù hợp về việc cung cấp thông tin về chính sách của cơ quan nhà nước*

Kết quả khảo sát cho thấy, có 91% công dân trả lời các hình thức cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về chính sách cải cách hành chính là rất phù hợp; có 9 % trả lời phù hợp; Không có phiếu trả lời khá phù hợp và không phù hợp. Từ kết quả trên cho thấy, các hình thức cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về chính sách cải cách hành chính là phù hợp với thực tế ở địa phương.

#### 1.2. Khả năng đáp ứng

a) *Thái độ làm việc của cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết TTHC*

Kết quả khảo sát: có 100% công dân trả lời không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu người dân trong quá trình giải quyết TTHC ở địa phương. Từ kết quả trên cho thấy thái độ làm việc của cán bộ, công chức tại các cơ quan hành chính nhà nước ngày càng được cải thiện và thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hoá công vụ; hướng tới sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp, xây dựng nền hành chính hiện đại.

*b) Về tình trạng người dân phải nộp tiền ngoài quy định; việc bồi dưỡng cho cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết TTHC*

Kết quả khảo sát: không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức .

*c) Đánh giá về mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC*

Kết quả khảo sát:

- Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp (tại cơ quan nhà nước). Có 95 % phiếu trả lời rất phù hợp; 5 % phiếu trả lời phù hợp;

- Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến toàn trình (tất cả các công việc đều thực hiện qua mạng internet) Có 92 % phiếu trả lời rất phù hợp; 8 % phiếu trả lời phù hợp;

- Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến một phần (một số công việc trực tiếp tại cơ quan nhà nước và một số công việc qua mạng internet) Có 100 % phiếu trả lời rất phù hợp;

### **1.3. Mức độ hài lòng của tổ chức, công dân**

#### *1.3.1. Xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công*

*a) Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp (tại cơ quan nhà nước):* Có 65 % phiếu trả lời rất hài lòng; 35% phiếu trả lời hài lòng;

*b) Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến toàn trình (tất cả các công việc đều thực hiện qua mạng internet):* Có 80 % phiếu trả lời rất hài lòng; 20% phiếu trả lời hài lòng;

*c) Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến một phần (một số công việc trực tiếp tại cơ quan nhà nước và một số công việc qua mạng internet):* Có 75 % phiếu trả lời rất hài lòng; 25% phiếu trả lời hài lòng;

#### *1.3.2. Việc cung ứng dịch vụ hành chính công*

##### *a) Tiếp cận dịch vụ*

- Qua khảo sát tiêu chí về tiếp cận dịch vụ gồm các nội dung: (1) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy; (2) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân; (3) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn. (*Máy lấy số xếp hàng, máy tính, máy để tra cứu thông tin, máy điều hòa, quạt mát*). Kết quả khảo sát cho thấy, có 100 % phiếu trả lời hài lòng ( không có phiếu trả lời không hài lòng); về việc cung ứng dịch vụ hành chính công của nhà nước;

##### *b) Thủ tục hành chính*

- Qua khảo sát tiêu chí về thủ tục hành chính gồm các nội dung: (1) Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc; (2) Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định; (3) Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định; (4) Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định. Kết quả khảo sát cho thấy, có phiếu 100 % trả lời hài lòng (không có phiếu trả lời không hài lòng)

##### *c) Công chức trực tiếp giải quyết công việc*

- Qua khảo sát tiêu chí về công chức trực tiếp giải quyết công việc gồm các nội dung: (1) Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân; (2) Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn; (3) Công chức Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân. Kết quả khảo sát cho thấy, có phiếu 100 % trả lời hài lòng (không có phiếu trả lời không hài lòng)

*d) Kết quả (Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)*

Qua khảo sát tiêu chí về Kết quả gồm các nội dung: (1) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn; (2) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác; (3) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính

công bằng. Kết quả khảo sát cho thấy, có phiếu 100 % trả lời hài lòng (không có phiếu trả lời không hài lòng)

e) *Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân*

- Qua khảo sát tiêu chí về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân gồm các nội dung: (1) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng; (2) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định; (3) Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời. Kết quả khảo sát cho thấy, có phiếu 100 % trả lời hài lòng (không có phiếu trả lời không hài lòng)

#### **1.4. Cơ chế phản hồi, góp ý**

Qua khảo sát tiêu chí về mức độ mong muốn của tổ chức, công dân đối với chính quyền trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân gồm các nội dung: (1) Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân; (2) Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân; (3) Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền; (4) Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương; (5) Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân; (6) Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân; (7) Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân; (8) Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân; (9) Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến; (10) Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân. Kết quả khảo sát cho thấy, có 100% phiếu trả lời rất mong muốn chính quyền địa phương trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân; (không có phiếu trả lời khá mong muốn)

#### **1.5. Mức độ hài lòng chung (tập trung lấy kết quả tại câu 8 và câu 4 để đánh giá chung)**

Kết quả cuộc khảo sát cho thấy, phần lớn công dân rất hài lòng và hài lòng đối với chất lượng giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Hộ tịch và lĩnh vực chính sách tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã Hoàng Phú. Cụ thể:

- Rất hài lòng: 25 phiếu = 65,8%;
- Hài lòng: 13 phiếu = 34,2%;

#### **2. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với việc giải quyết TTHC lĩnh vực hộ tịch và lĩnh vực chính sách:**

##### **- Đối với lĩnh vực hộ tịch :**

Kết quả khảo sát cho thấy, có 100% công dân đánh giá

- 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, máy tra cứu thông tin, 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; 100% .

- Đánh giá về hình thức chờ đợi đến lượt được tiếp nhận hồ sơ: 100% người dân sử dụng hình thức nộp hồ sơ, lấy phiếu hẹn và trả trực tiếp.

- Về việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính thông qua cổng dịch vụ công của tỉnh: chỉ có 20% người dân thực hiện.

##### **- Đối với lĩnh vực chính sách:**

- Thái độ tiếp công dân nhiệt tình, chu đáo.

- Việc tiếp nhận và hướng dẫn hồ sơ cho công dân rõ ràng, dễ hiểu

- Trả hồ sơ giải quyết cho công dân đúng quy định

### **III. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ**

#### **1. Đánh giá chung**

- *Ưu điểm:*

Đánh giá tổng quát cho thấy, người dân có nhu cầu giải quyết TTHC thuộc 02 lĩnh vực hộ tịch và lĩnh vực chính sách có mức độ hài lòng và rất hài lòng cao; điều này cho thấy đã có những tiến bộ nhất định về chất lượng giải quyết TTHC trên địa bàn xã; đại đa số người được hỏi cho rằng cơ sở vật chất đã đáp ứng cơ bản nhu cầu; thái độ và khả năng đáp ứng của CBCC phần lớn là tốt; chi phí tương đối hợp lý; không có hiện tượng nhũng nhiễu và nhiều vấn đề cần khiếu nại;

**- Hạn chế, khó khăn:**

- Số lượng công dân, tổ chức thực hiện các thủ tục trong lĩnh vực chính sách chưa nhiều, nên việc chọn mẫu khảo sát theo dàn mẫu các đơn vị cung cấp chưa áp dụng công thức xác định cỡ mẫu cho việc chọn mẫu ngẫu nhiên, chưa đạt số phiếu theo kế hoạch.

- Người trả lời phiếu chưa quan tâm đến một số nội dung như: tìm hiểu thông tin, thủ tục trước khi thực hiện TTHC; việc phản hồi, góp ý; tâm lý nhận được kết quả là xong. Do vậy, trong một số trường hợp, việc trả lời phiếu qua loa, hoặc trả lời chưa nhất quán trong một số trường hợp, dẫn đến một số thông tin, dữ liệu có kết quả không tương thích, gây rất nhiều khó khăn cho việc tổng hợp đánh giá.

- Danh sách mẫu trong 2 lĩnh vực còn có những sai lệch, chưa đầy đủ hoặc người dân ngại trả lời.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức sử dụng dịch vụ công đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước năm 2024 trên địa bàn xã Hoằng Phú./.

**Nơi nhận:**

- Phòng Nội vụ (b/c);
- Chủ tịch UBND xã (b/c);
- Các Công chức chuyên môn;
- Lưu: VP.

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Hồng**