

Số: /BC-UBND

Hòa Bình 1, ngày 01 tháng 11 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2022 trên địa bàn xã

Kính gửi:

- UBND huyện Tây Hòa;
- Phòng Nội vụ huyện Tây Hòa.

Thực hiện Quyết định số 1165/QĐ-UBND ngày 07/6/2018 của UBND tỉnh Phú Yên về ban hành Quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh;

Thực hiện Công văn số 1210/UBND-NV ngày 21 tháng 8 năm 2018 của UBND huyện Tây Hòa về việc triển khai thực hiện Quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị, địa phương.

UBND xã báo cáo kết quả khảo sát như sau:

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI

1. Công tác chỉ đạo

UBND xã đã ban hành Kế hoạch số 27/KH-UBND ngày 18/02/2022 của UBND xã Hòa Bình 1 về khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2022 trên địa bàn xã Hòa Bình 1.

Chỉ đạo công chức Văn phòng - thống kê UBND xã (Phụ trách công tác cải cách hành chính) tiến hành khảo sát, lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức theo mẫu quy định tại Quyết định số 1165/QĐ-UBND ngày 07/6/2018 của UBND tỉnh Phú Yên.

2. Hình thức, thời gian, số lượng phiếu lấy ý kiến khảo sát:

- Hình thức khảo sát: Khảo sát trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã.

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 01/3/2022 đến ngày 15/10/2022.

- Số lượng phiếu khảo sát: 200 phiếu.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

- Về độ tuổi: Dưới 25 tuổi: đạt tỷ lệ 11,5%, Từ 25 đến 34 tuổi: đạt tỷ lệ 30%, Từ 35 đến 49 tuổi: đạt tỷ lệ 41%, Từ 50 đến 60 tuổi: đạt tỷ lệ 9,5%, Trên 60 tuổi: đạt

tỷ lệ 8%. Trong đó: Số người tham gia trả lời phiếu khảo sát ở độ tuổi 35 đến 49 là nhiều nhất, chiếm tỷ lệ 41%.

- **Về giới tính:** Nam: đạt tỷ lệ 55%, Nữ: đạt tỷ lệ 45%. Trong đó số người tham gia trả lời phiếu có giới tính Nam là nhiều nhất, chiếm tỷ lệ 55%.

- **Về trình độ học vấn:** Tiểu học: đạt tỷ lệ 7,5%, Trung học cơ sở: đạt tỷ lệ 9,5%, Trung học phổ thông: đạt tỷ lệ 46%, Đại học/ Cao đẳng: đạt tỷ lệ 20%, Đại học: đạt tỷ lệ 16%, Trên Đại học: 1%, Khác: 0%. Trong đó: Số người tham gia trả lời phiếu khảo sát có trình độ học vấn Trung học phổ thông là nhiều nhất, chiếm tỷ lệ 46%.

- **Về nghề nghiệp:** Làm nội trợ/Lao động tự do: đạt tỷ lệ 47%, Nghỉ hưu: đạt tỷ lệ 6,5%, Sinh viên: đạt tỷ lệ 8,5%, Làm việc tại tổ chức/ doanh nghiệp trong lĩnh vực tư: đạt tỷ lệ 33%, Cán bộ/công chức/viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang: đạt tỷ lệ 5%, Khác: 0%. Trong đó: Số người tham gia trả lời phiếu khảo sát có nghề nghiệp làm nội trợ/lao động tự do là nhiều nhất, chiếm tỷ lệ 47%.

- **Nơi sinh sống:** Đô thị: 1,5%, Nông thôn: đạt tỷ lệ 98,5%, Miền núi: 0%, Hải đảo: 0%, Khác: 0%. Trong đó: Số người tham gia trả lời phiếu khảo sát có nơi sinh sống nông thôn là nhiều nhất, chiếm tỷ lệ 98,5%.

III. KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

1. Một số nhận định, đánh giá của người dân:

1.1. Nơi giải quyết công việc và nhận kết quả: 100% người tham gia trả lời tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

1.2. Hình thức biết đến cơ quan giải quyết công việc: Qua chính quyền xã: 100%, Qua hỏi người thân, bạn bè: 0%, Qua phương tiện thông tin đại chúng: 0%, Qua mạng internet: 0%.

1.3. Số lần đi lại trong quá trình giải quyết công việc: 1 lần chiếm 83,5%, 2 lần chiếm 16,5%.

1.4. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết công việc: 100% người trả lời không.

1.5. Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí trong quá trình giải quyết công việc: 100% người trả lời không.

1.6. Thời gian trả kết quả: Đúng hạn chiếm 52,5%, sớm hơn hạn chiếm 47,5%, trễ hạn: 0%.

2. Sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

2.1. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS):

SIPAS = 98,3%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) là **98,3%** (4.327/4400 câu trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng”) trên tổng số 200 phiếu khảo sát với 22 câu hỏi mức độ hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong phiếu khảo sát.

2.2. Chỉ số hài lòng đối với từng yếu tố và các tiêu chí trong từng yếu tố của việc cung ứng dịch vụ hành chính công

2.2.1. Tiếp cận dịch vụ

- Xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức về yếu tố tiếp cận dịch vụ với 4 tiêu chí: (1) Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi; (2) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ; (3) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại; (4) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng.

- Kết quả chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ là **96,9%** (775/800 câu trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng”) trên tổng số 200 phiếu khảo sát với 4 tiêu chí về mức độ hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong Phiếu khảo sát. Trong đó 95,5% hài lòng về nơi ngồi chờ giải quyết công việc có đủ chỗ ngồi; 97% hài lòng về trang thiết bị phục vụ đầy đủ; 97,5% hài lòng về trang thiết bị phục vụ hiện đại; 97,5% hài lòng về trang thiết bị phục vụ dễ sử dụng.

2.2.2. Thủ tục hành chính

- Xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức về yếu tố thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước với 5 tiêu chí: (1) Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ; (2) Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác; (3) Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định; (4) Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định; (5) Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn là đúng quy định.

- Kết quả chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính là **98,9%** (989/1.000 câu trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng”) trên tổng số 200 phiếu khảo sát với 5 tiêu chí về mức độ hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong Phiếu khảo sát. Trong đó: 99% hài lòng về thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ; 99% hài lòng về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác; 98,5% hài lòng về thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định; 99% hài lòng về mức phí/lệ phí phải nộp là đúng quy định; 99% hài lòng về thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn là đúng quy định.

2.2.3. Công chức trực tiếp giải quyết công việc

- Xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức về yếu tố thủ công chức trực tiếp giải quyết công việc với 6 tiêu chí: (1) Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự; (2) Công chức chú ý

lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức; (3) Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến; (4) Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo; (5) Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu; (6) Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

- Kết quả chỉ số hài lòng về công chức trực tiếp giải quyết công việc là **98,3%** (1.179/1200 câu trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng”) trên tổng số 200 phiếu khảo sát với 6 tiêu chí về mức độ hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong Phiếu khảo sát. Trong đó 98% hài lòng về công chức có thái độ giao tiếp lịch sự; 98,5% hài lòng về công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức; 98% hài lòng về công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến; 99% hài lòng về công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo; 97,5% hài lòng về công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu; 98,5% hài lòng về công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

2.2.4. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

- Xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức về yếu tố cung ứng dịch vụ hành chính công với 3 tiêu chí: (1) Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định; (2) Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ; (3) Kết quả Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác.

- Kết quả chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công là **99,3%** (596/600 câu trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng”) trên tổng số 200 phiếu khảo sát với 3 tiêu chí về mức độ hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong Phiếu khảo sát. Trong đó 99% hài lòng về kết quả nhận được là đúng quy định; 99,5% hài lòng về kết quả nhận được có thông tin đầy đủ; 99,5% hài lòng về kết quả nhận được có thông tin chính xác.

2.2.5. Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

- Xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức với 4 tiêu chí: (1) Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị; (2) Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị; (3) Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị; (4) Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị.

- Kết quả chỉ số hài lòng về Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị là **98,5%** (788/800 câu trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng”) trên tổng số 200 phiếu khảo sát với 4 câu hỏi mức độ hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong Phiếu khảo sát. Trong đó 99% hài lòng về việc cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị; 98,5% hài lòng về việc dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị; 98,5% hài lòng về việc cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị; 98% hài lòng về việc cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị.

*** Bảng tổng hợp chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính SIPAS**

CÁC TIÊU CHÍ	Chỉ số hài lòng
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	96,9%
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	95,5%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	97%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	97,5%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	97,5%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	98,9%
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	99%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	99%
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	98,5%
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	99%
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	99%
III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	98,3%
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	98%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	98,5%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	98%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	99%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	97,5%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	98,5%
IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	99,3%
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (<i>Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ</i>)	99%
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	99,5%
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	99,5%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ	98,5%
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	99%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	98,5%

21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	98,5%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	98%
VI. SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	98,3%

3. Ý kiến góp ý của người dân để nâng cao chất lượng phục vụ trong thời gian tới

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công: 11,2%.

- 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: 16,5%

- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính: 28,7%

- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính: 0,8%

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục: 2,8%

- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính: 25,2%

- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính: 13%

- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức: 0%

- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức: 0%

- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức: 0,5%

- Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân: 1,3%

- Khác: 0%.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2022 trên địa bàn xã Hòa Bình 1.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Đảng ủy (b/c);
- TT. HĐND xã
- CT, PCT UBND xã;
- Các CB, CC có liên quan;
- Niêm yết tại Bộ phận một cửa;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lương Tấn Ngãi