

Số: /BC-UBND

Tuy Phước, ngày tháng năm 2022

BÁO CÁO

**Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức
đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước năm 2021
trên địa bàn huyện Tuy Phước**

Phần thứ nhất

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 2021

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 thực hiện

Căn cứ Kế hoạch số 01/KH - UBND-ĐTĐN ngày 29/9/2021 về khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Tuy Phước. Theo đó, Kế hoạch đã xác định cụ thể mục đích, mục tiêu, yêu cầu, nội dung, phương pháp, giải pháp, trách nhiệm, thời gian và kinh phí triển khai 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.

2. Mục đích.

- Xác định mức độ hài lòng của người dân, tổ chức với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, qua đó đề xuất các giải pháp để cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn huyện.

- Tăng cường tính minh bạch và trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính trong cung cấp dịch vụ hành chính công.

- Phát huy vai trò giám sát của nhân dân đối với hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

- Cung cấp kết quả đo lường chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) nhằm phục vụ công tác đánh giá, xác định chỉ số cải cách hành chính năm 2021 của UBND các xã, thị trấn và chất lượng cung cấp dịch vụ công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện Tuy Phước.

3. Phạm vi, đối tượng khảo sát

3.1. Phạm vi khảo sát

UBND 13 xã, thị trấn và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện Tuy Phước

3.2. Đối tượng khảo sát

Tổ chức, cá nhân trực tiếp thực hiện giao dịch thủ tục hành chính tại UBND 13 xã, thị trấn và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện đã hoàn tất giao dịch tại thời điểm khảo sát.

4. Nội dung đo lường sự hài lòng

Khảo sát, lấy ý kiến nhận xét, đánh giá về 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công bao gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; (2) Thủ tục hành chính; (3) Sự phục vụ của công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính; (4) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính; (5) Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị.

Thu thập ý kiến góp ý của người dân, tổ chức về các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

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

4.1. Tiếp cận dịch vụ

- Tìm đến nơi tiếp nhận hồ sơ để giải quyết công việc có dễ dàng.
- Không gian nơi tiếp nhận và trả kết quả như thế nào.
- Trang thiết bị có thuận lợi để giúp ích giải quyết công việc.
- Hình thức cung cấp thông tin về thủ tục hành chính có rõ ràng, dễ hiểu.
- Việc tiếp nhận hồ sơ có công bằng không.

4.2. Thủ tục hành chính

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại cơ quan có rõ ràng, dễ hiểu.
- Các thông tin về hồ sơ thủ tục được cơ quan niêm yết, công khai có thống nhất với hướng dẫn của công chức tiếp nhận hồ sơ.
- Cơ quan có yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ sau khi hồ sơ đã được tiếp nhận.

4.3. Sự phục vụ của công chức, viên chức

- Thái độ giao tiếp của công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ như thế nào.
- Thời gian chờ đợi khi đến làm việc.

- Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ có trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức về thủ tục hành chính mình giải quyết.

4.4. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

- Trả kết quả có đúng hẹn.
- Việc nhận kết quả giải quyết công việc có thuận lợi.
- Kết quả nhận được có đầy đủ, chính xác, hài lòng.

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

- Cơ quan có niềm yết thông tin đường dây nóng (số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website,...) để người dân, tổ chức phản ánh, kiến nghị.
- Người dân, tổ chức dễ dàng gửi phản ánh, kiến nghị.
- Cơ quan có trả lời các phản ánh, kiến nghị.

5. Phương pháp điều tra khảo sát

Xây dựng Bộ công cụ khảo sát (mẫu phiếu điều tra, khảo sát) gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời. Nội dung các câu hỏi khảo sát phù hợp với các tiêu chí tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020”.

Áp dụng phương pháp điều tra được thực hiện dưới hình thức phát phiếu câu hỏi để tổ chức, cá nhân nghiên cứu và trả lời.

II. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI

Để 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 năm 2021 trên địa bàn huyện; UBND huyện đã ban hành Văn bản số 1466/UBND-NV ngày 01/10/2021 đề nghị các cơ quan, đơn vị cung cấp toàn bộ danh sách các tổ chức, cá nhân đã thực hiện thủ tục hành chính trong khoảng thời gian từ ngày 01/01 đến hết ngày 30/8/2021. Việc phát phiếu, thu phiếu khảo sát tại các địa phương do cán bộ Đoàn Thanh niên các xã, thị trấn thực hiện.

1. Quy trình khảo sát chọn mẫu

- *Phương pháp chọn mẫu điều tra xã hội học*

Mẫu khảo sát được chọn ngẫu nhiên trong số người dân, tổ chức đã thực hiện thủ tục hành chính trong phạm vi thời gian thực hiện khảo sát tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- *Số lượng mẫu khảo sát*

Quy mô mẫu khảo sát trong năm 2021 là 1.040 mẫu, mỗi mẫu khảo sát thực hiện thông qua một phiếu điều tra.

- Đối với Bộ phận Một cửa huyện: 100 mẫu điều tra.

- Đối với cấp xã:

+ Đơn vị hành chính cấp xã loại I: Chọn 80 mẫu điều tra;

+ Đơn vị hành chính cấp xã loại II: Chọn 60 mẫu điều tra;

+ Đơn vị hành chính cấp xã loại III: Chọn 40 mẫu điều tra.

2. Các nội dung thực hiện

2.1. Phương thức khảo sát đánh giá

Cán bộ Đoàn thanh niên các xã, thị trấn phát phiếu khảo sát đến từng người dân, người đại diện tổ chức có tên trong danh sách mẫu khảo sát; giải thích phiếu khảo sát để đối tượng khảo sát tự trả lời; thu phiếu khảo sát. Việc phát phiếu khảo sát thực hiện theo nguyên tắc đúng đối tượng khảo sát trong danh sách mẫu, không gợi ý nội dung trả lời.

2.2. Phân bổ số lượng phiếu khảo sát theo thực tế

Số lượng phiếu khảo sát đối với mỗi đơn vị hành chính như sau:

STT	Đơn vị hành chính	Số lượng phiếu khảo sát
01	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND huyện	100
02	Phước Lộc	80
03	Phước Quang	80
04	Phước An	80
05	Phước Thành	80
06	Phước Thuận	80
07	Phước Sơn	80
08	Phước Hưng	80
09	Phước Hòa	80
10	Phước Hiệp	80
11	Thị trấn Diêu Trì	60
12	Thị trấn Tuy Phước	60
13	Phước Thắng	60
14	Phước Nghĩa	40
	Tổng cộng	1.040

3. Phương pháp đánh giá

3.1. Tổng hợp, phân tích dữ liệu

Trên cơ sở thu thập thông tin từ phiếu điều tra xã hội học, tiến hành tổng hợp, xử lý và phân tích dữ liệu thống kê với công cụ hỗ trợ là các phần mềm Microsoft Excel, SPSS 20.0.

3.2. Cách tính chỉ số hài lòng

- Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) được tính theo công thức:

$$\text{SIPAS} = \frac{\sum_{i=1}^n b_i}{a * n} * 100\%$$

Trong đó:

+ **a**: Là tổng số câu hỏi hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong phiếu điều tra.

+ **b_i**: Là tổng số phương án trả lời ở mức đánh giá cao nhất/tốt nhất đối với mỗi câu hỏi mức độ hài lòng mà mỗi người đã trả lời trong phiếu điều tra.

+ **n**: Là tổng số người tham gia trả lời đối với câu hỏi về mức độ hài lòng trong phiếu điều tra.

- Các chỉ số đối với từng nhóm tiêu chí của 5 yếu tố: Tiếp cận dịch vụ; Thủ tục hành chính; Sự phục vụ của công chức, viên chức; Kết quả giải quyết công việc; Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh và kiến nghị cũng được áp dụng theo công thức trên.

- Chỉ số hài lòng về từng tiêu chí: được xác định bằng tỷ lệ phần trăm (%) số người trả lời ở mức đánh giá cao nhất/tốt nhất trên tổng số người trả lời của từng tiêu chí.

- Các chỉ số đánh giá khác được tính bằng tỷ lệ phần trăm (%) giữa số người trả lời cùng phương án đối với mỗi câu hỏi trên tổng số người tham gia trả lời câu hỏi.

3.3. Cách tính điểm chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính

Điểm tối đa của từng phiếu điều tra là 10 điểm (đối với những câu hỏi tham khảo thì không tính điểm), được chia đều cho 5 nhóm tiêu chí khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính.

Tính điểm chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính theo công thức:

$$\text{Điểm số quy đổi} = \frac{10 * \sum_{i=1}^n b_i}{a * n}$$

Trong đó:

+ **a**: Là số câu hỏi về mức độ hài lòng cần tính điểm được trả lời trong phiếu điều tra.

+ **b_i**: là tổng số phương án trả lời ở mức đánh giá cao nhất/tốt nhất đối với mỗi câu hỏi mức độ hài lòng mà mỗi người đã trả lời trong phiếu điều tra.

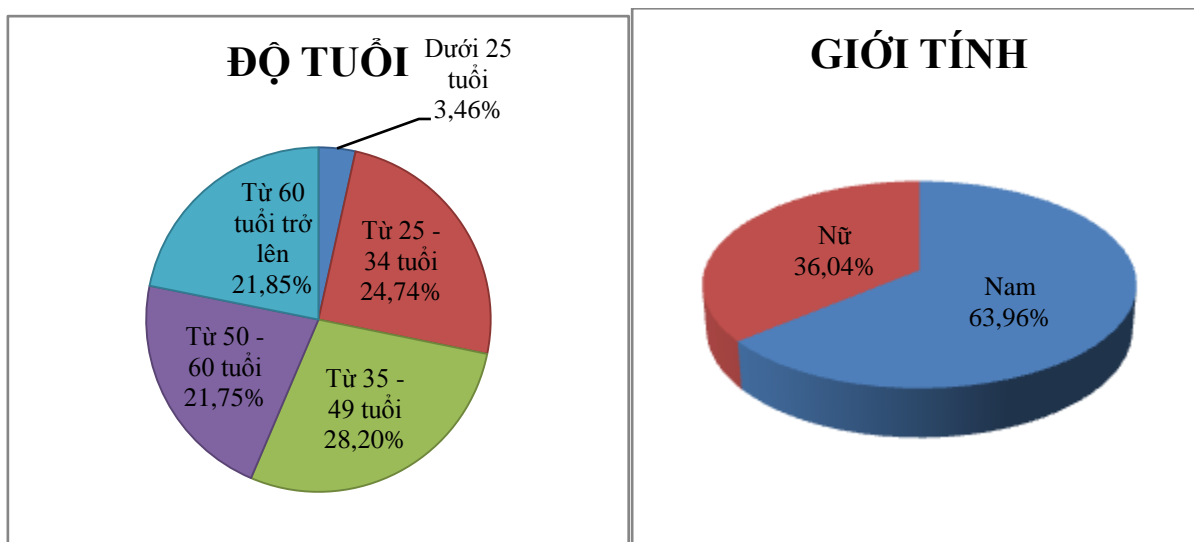
+ **n**: là số người tham gia trả lời đối với câu hỏi về mức độ hài lòng trong phiếu điều tra.

Phần thứ hai

KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT VÀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2021

I. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

- Thành phần đối tượng khảo sát theo độ tuổi và giới tính

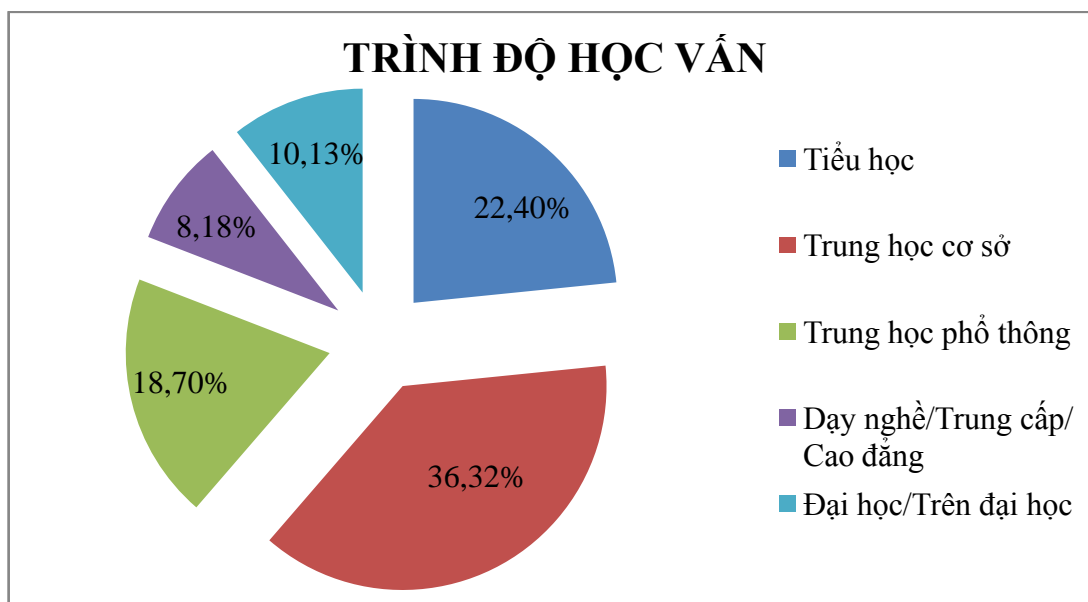


Hình 1. Độ tuổi và giới tính của đối tượng khảo sát

Tuổi của người dân tham gia khảo sát được phân thành 5 mức: Dưới 25 tuổi, từ 25 - 34 tuổi, từ 35 - 49 tuổi, từ 50 - 60 tuổi, từ 60 tuổi trở lên. Số người dân tham gia khảo sát dưới 25 tuổi có tỉ lệ thấp nhất với tỷ lệ 3,46% và có tỷ lệ cao nhất ở độ tuổi từ 35 - 49 tuổi chiếm 28,20%.

Người tham gia khảo sát là nữ có số lượng ít hơn so với nam. Trong đó, nữ có tỷ lệ 36,04% và nam có tỷ lệ 63,96%.

- Thành phần đối tượng khảo sát theo trình độ học vấn

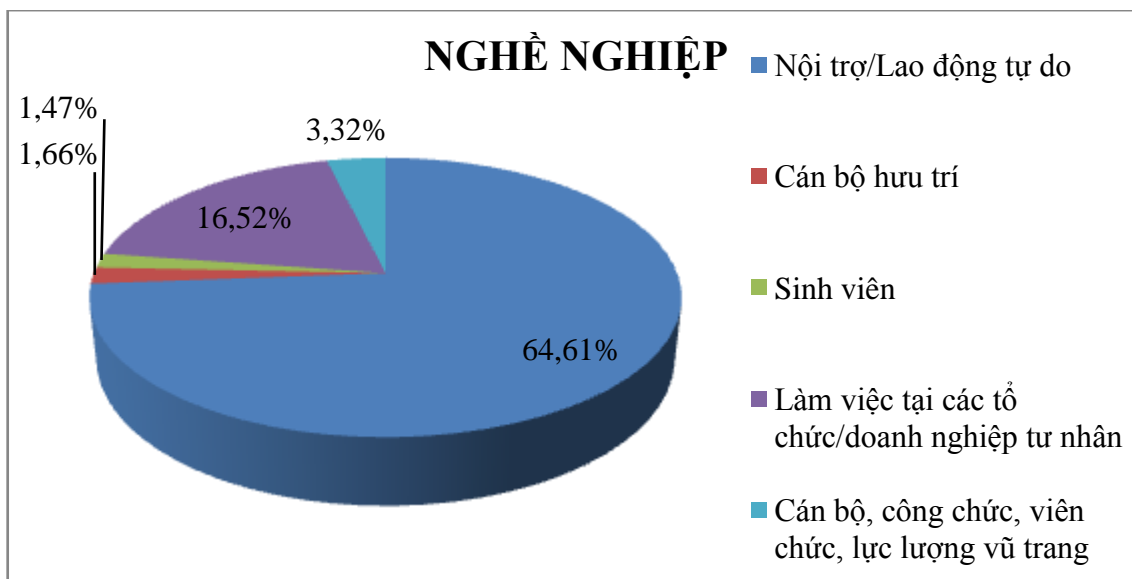


Hình 1. Trình độ học vấn của đối tượng khảo sát

Trình độ học vấn người khảo sát được phân theo 05 nhóm: Tiểu học, trung học cơ sở, trung học phổ thông, dạy nghề/trung cấp/cao đẳng, đại học/trên

đại học. Tỷ lệ người dân có trình độ trung học cơ sở chiếm tỷ lệ cao nhất là 36,32%, chiếm tỷ lệ thấp trình độ dạy nghề/trung cấp/cao đẳng 8,18%.

- Thành phần đối tượng khảo sát theo nghề nghiệp



Hình 3. Nghề nghiệp của đối tượng khảo sát

Nghề nghiệp của người dân tham gia khảo sát được phân theo 05 nhóm gồm: nội trợ/lao động tự do, cán bộ hưu trí, sinh viên, làm việc tại các tổ chức/doanh nghiệp tư nhân, cán bộ, công chức, viên chức, lực lượng vũ trang. Nhóm nội trợ/lao động tự do chiếm tỷ lệ cao nhất là 64,61%, cao thứ 2 là nhóm làm việc tại các tổ chức/doanh nghiệp tư nhân với tỷ lệ 16,52%, nhóm cán bộ, công chức, viên chức, lực lượng vũ trang có tỷ lệ cao thứ 3 với tỷ lệ 3,32%, thấp nhất là sinh viên với tỷ lệ 1,47% và cán bộ hưu trí với tỷ lệ 1,66%.

- Tỷ lệ các thủ tục hành chính được thực hiện ở 14 đơn vị được khảo sát:

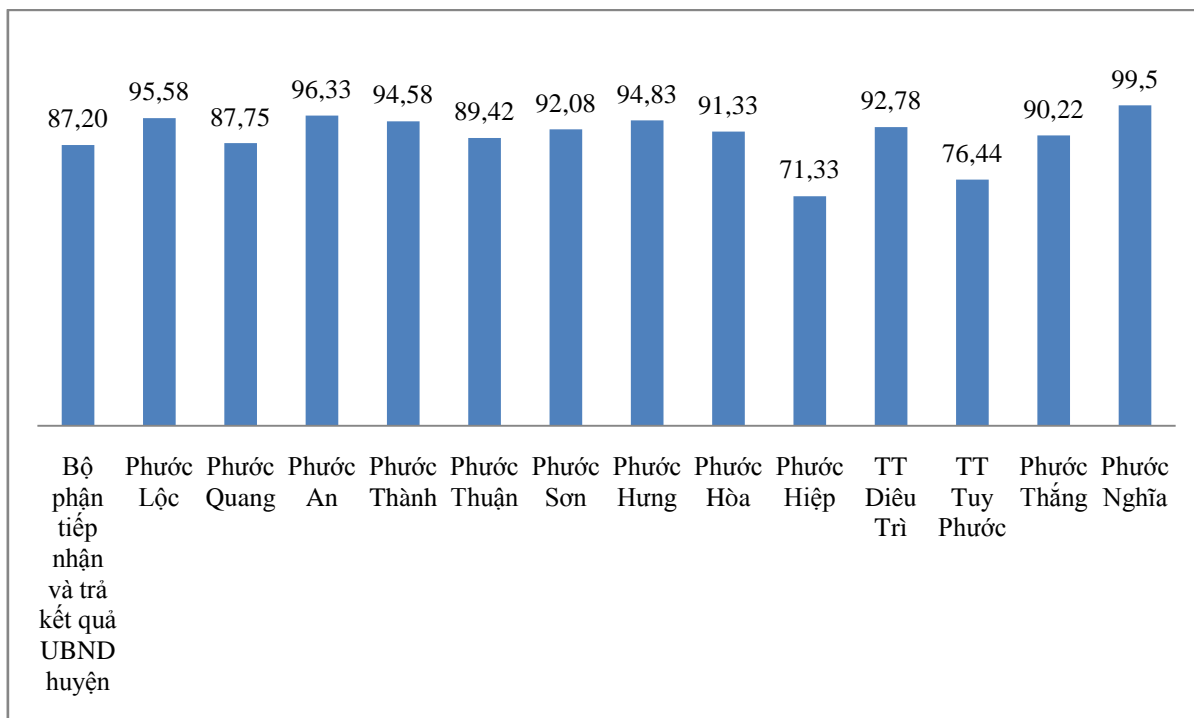
TÊN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH		Đất đai (Cấp GCN QSĐĐ)	Đất đai (Chuyển MĐSDĐ)	Đất đai (Tách thửa)	Xây dựng	Đăng ký kinh doanh	Văn hóa – Xã hội	Hộ Tịch
CƠ QUAN THỰC HIỆN THỦ TỤC	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	20	20	20	20	20	0	0
	UBND huyện							
	Phước Lộc	0	0	0	0	0	40	40
	Phước Quang	0	0	0	0	0	40	40
	Phước An	0	0	0	0	0	40	40
	Phước Thành	0	0	0	0	0	40	40
	Phước Thuận	0	0	0	0	0	40	40
	Phước Sơn	0	0	0	0	0	40	40
	Phước Hưng	0	0	0	0	0	40	40
	Phước Hòa	0	0	0	0	0	40	40
	Phước Hiệp	0	0	0	0	0	40	40
	TT Điều Trì	0	0	0	0	0	30	30
	TT Tuy Phước	0	0	0	0	0	30	30
	Phước Thắng	0	0	0	0	0	30	30
Phước Nghĩa	0	0	0	0	0	20	20	

II. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI UBND CÁC XÃ, THỊ TRẤN VÀ BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ HUYỆN

1. Chỉ số hài lòng theo từng nội dung

1.1. Tiếp cận dịch vụ hành chính

Kết quả khảo sát về mức độ hài lòng cho thấy có 89,74% người dân trả lời “hài lòng” về tiếp cận dịch vụ công tại UBND các xã, thị trấn và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện Tuy Phước.

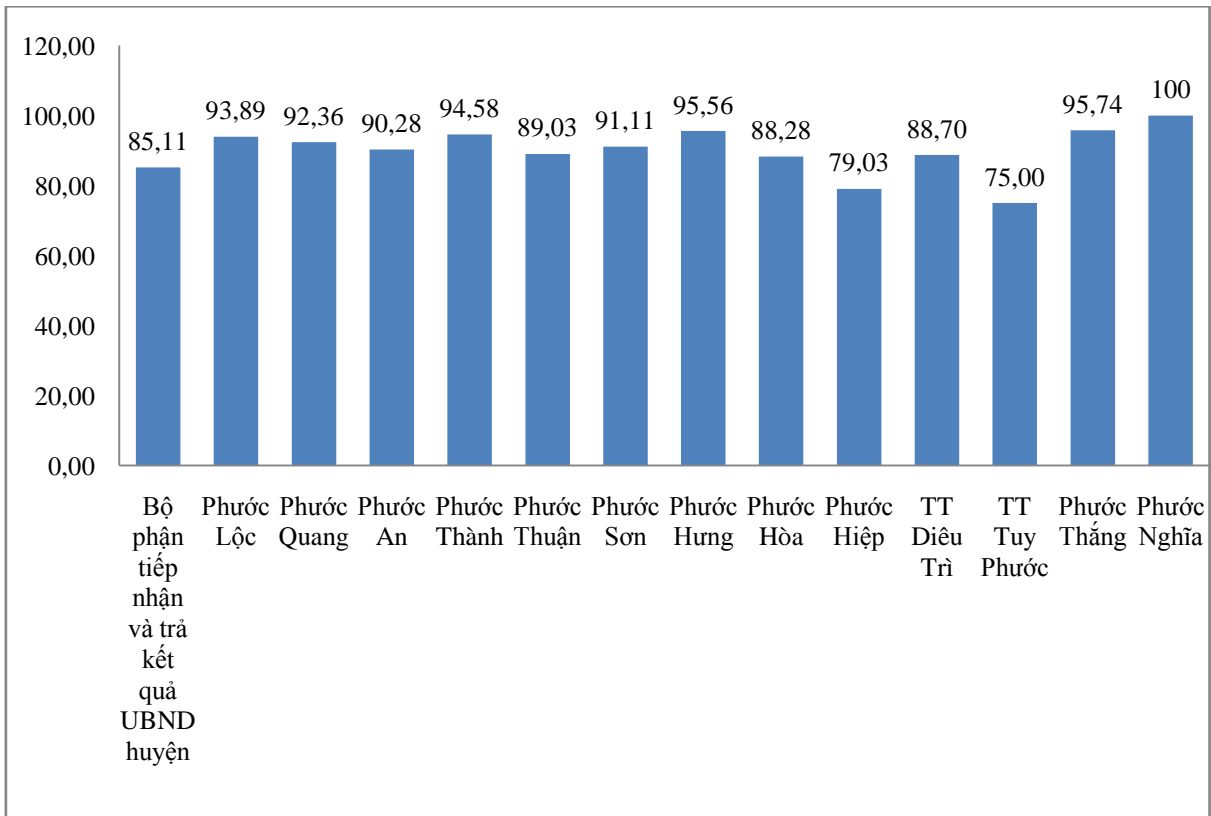


Hình 4. Sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ hành chính trên địa bàn huyện Tuy Phước (%)

Phước Lộc, Phước An, Phước Thành, Phước Sơn, Phước Hưng, Phước Hòa, thị trấn Diêu Trì, Phước Thắng, Phước Nghĩa là các địa phương nhận được sự đánh giá cao về việc tiếp cận dịch vụ (trên 90% đánh giá hài lòng); ngược lại, ít có sự hài lòng về cơ sở vật chất tại nơi tiếp nhận thủ tục hành chính là Phước Hiệp, thị trấn Tuy Phước (dưới 80% đánh giá hài lòng).

1.2. Thủ tục hành chính

Người dân đánh giá hài lòng về thủ tục hành chính trên địa bàn huyện Tuy Phước chiếm 89,62%.

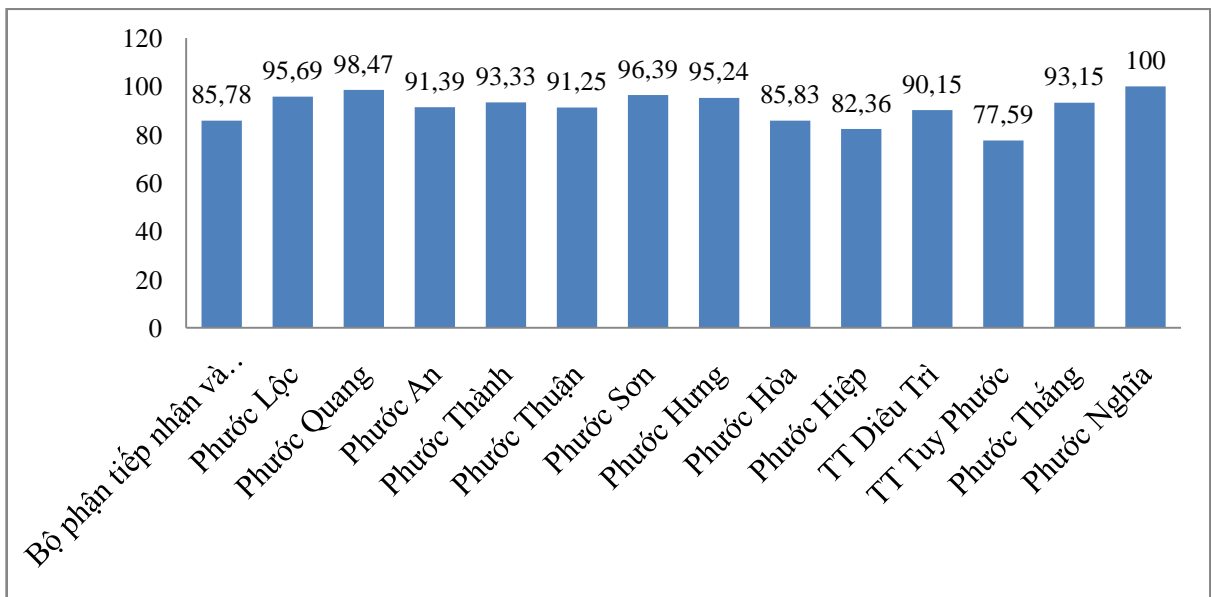


Hình 5. Mức hài lòng về thủ tục hành chính theo địa phương

Có 8/14 đơn vị nhận được sự đánh giá cao về Thủ tục hành chính (từ 90% trở lên đánh giá hài lòng); thấp nhất là thị trấn Tuy Phước với 75% và Phước Hiệp với 79,03% đánh giá hài lòng về Thủ tục hành chính.

1.3. Sự phục vụ của công chức, viên chức

Kết quả khảo sát cho thấy người dân hài lòng về sự hỗ trợ của người công chức, viên chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính với tỷ lệ là 90,99%.

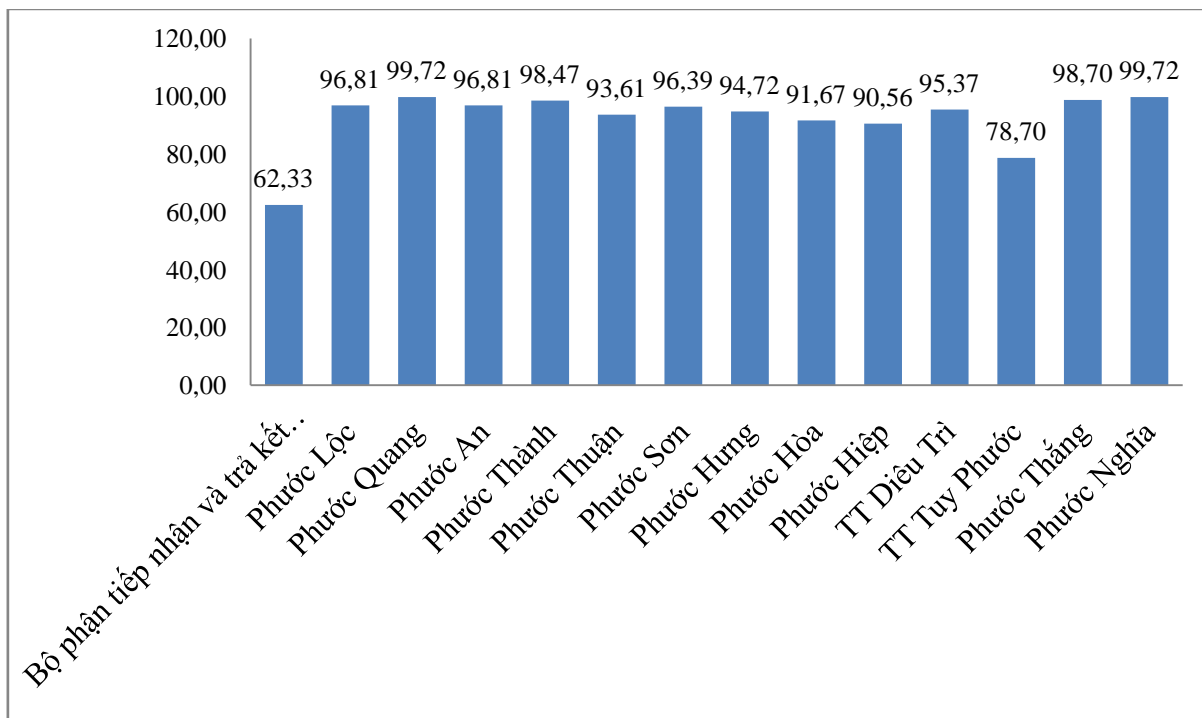


Hình 6. Mức hài lòng về Sự phục vụ của công chức, viên chức theo địa phương

Có 10/14 đơn vị nhận được sự đánh giá cao về Sự phục vụ của công chức, viên chức (từ 90% trở lên đánh giá hài lòng). Ngược lại, tỷ lệ hài lòng thấp nhất là thị trấn Tuy Phước với 77,59%.

1.4. Kết quả giải quyết công việc

Người dân có hài lòng cao về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công mà họ nhận được. Số người hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục mà họ làm chiếm tỷ lệ 94,37%.

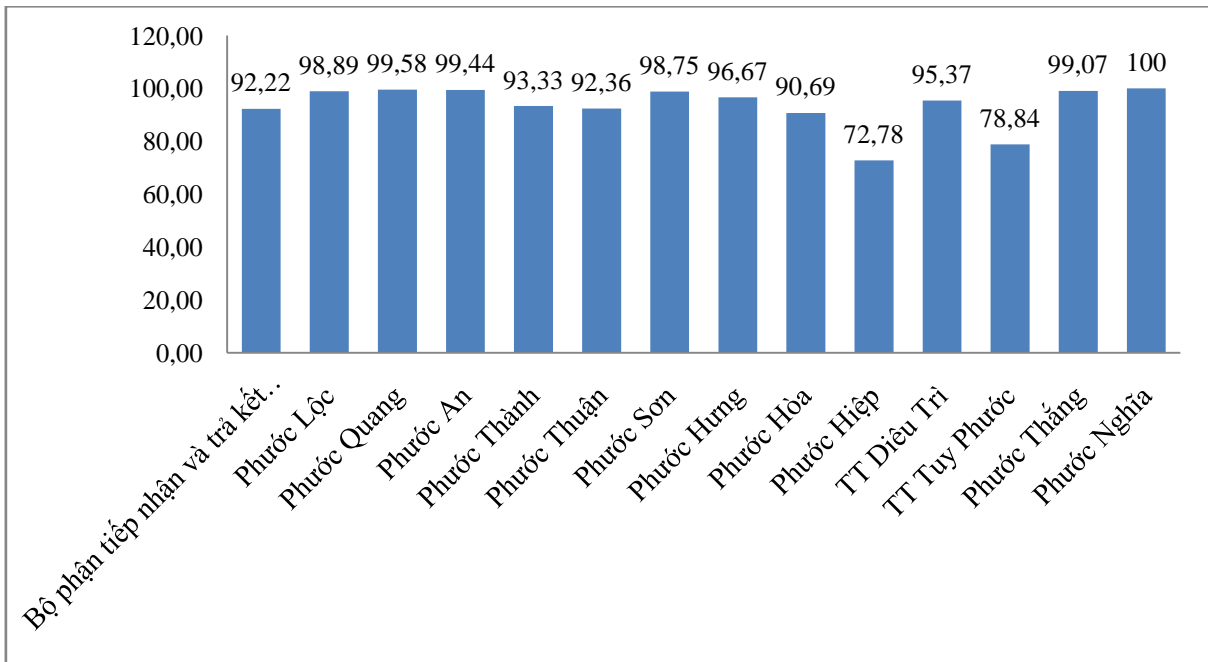


Hình 7. Mức hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công theo địa phương

Có 12/14 đơn vị nhận được sự đánh giá cao về Kết quả cung ứng dịch vụ (trên 90% đánh giá hài lòng), thấp nhất là Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện (62,33%) và thị trấn Tuy Phước (78,70%).

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

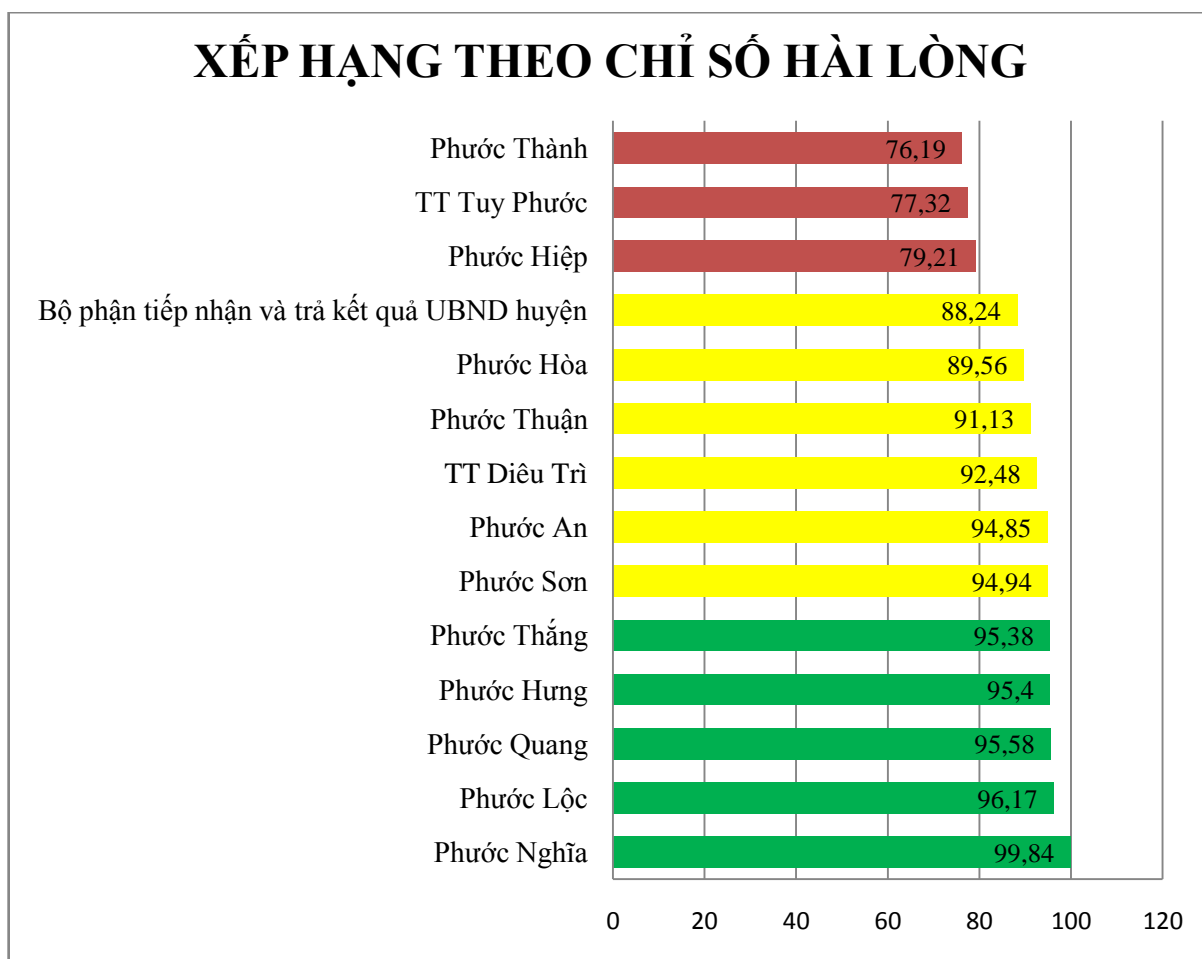
Cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm cao trong việc giải công việc, do đó người dân có hài lòng cao về công tác tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của đơn vị khảo sát. Số người dân “hài lòng” chiếm tỷ lệ 93,42%.



Hình 8. Mức hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công theo địa phương

Có 12/14 đơn vị nhận được sự đánh giá cao về công tác Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị (trên 90% đánh giá hài lòng), thấp nhất là Phước Hiệp (72,78%) và thị trấn Tuy Phước (78,84%).

2. Bảng xếp hạng Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ hành chính công



Hình 9. Xếp hạng đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính năm 2021 đối với các xã, thị trấn và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện Tuy Phước

Điểm số đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công đối với 14 đơn vị được khảo sát trên địa bàn huyện Tuy Phước trung bình đạt 91,63%.

- Có 05 đơn vị đạt điểm đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính đạt tỷ lệ hài lòng rất cao là: Phước Nghĩa, Phước Lộc, Phước Quang, Phước Hưng, Phước Thắng.

- Có 06 đơn vị đạt điểm đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính đạt tỷ lệ hài lòng cao là: Phước Sơn, Phước An, thị trấn Điều Trì, Phước Thuận và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện.

- Có 03 địa phương đạt điểm đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính đạt tỷ lệ hài lòng thấp là: Phước Thành, thị trấn Tuy Phước và Phước Hiệp.

3. Kết quả khảo sát chung của các xã, thị trấn và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện Tuy Phước

Kết quả khảo sát cho thấy chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại UBND của 13 xã, thị trấn và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND

huyện Tuy Phước được người dân đánh giá hài lòng đối với các nhóm tiêu chí đánh giá:

Nhóm tiêu chí đánh giá	Tỷ lệ hài lòng (%)
Tiếp cận dịch vụ	89,74
Thủ tục hành chính	89,62
Sự phục vụ của công chức, viên chức	90,99
Kết quả giải quyết công việc	94,37
Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	93,42

Biểu đồ thể hiện kết quả khảo sát cho thấy chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại UBND của 13 xã, thị trấn và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện Tuy Phước như sau:



Hình 10. Đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính theo nhóm tiêu chí đối với các xã, thị trấn và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện Tuy Phước

Tiêu chí được đánh giá hài lòng cao nhất là “kết quả giải quyết công việc”, tiếp đến là tiêu chí “tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị”. Các tiêu chí đều được đánh giá với tỷ lệ hài lòng cao.

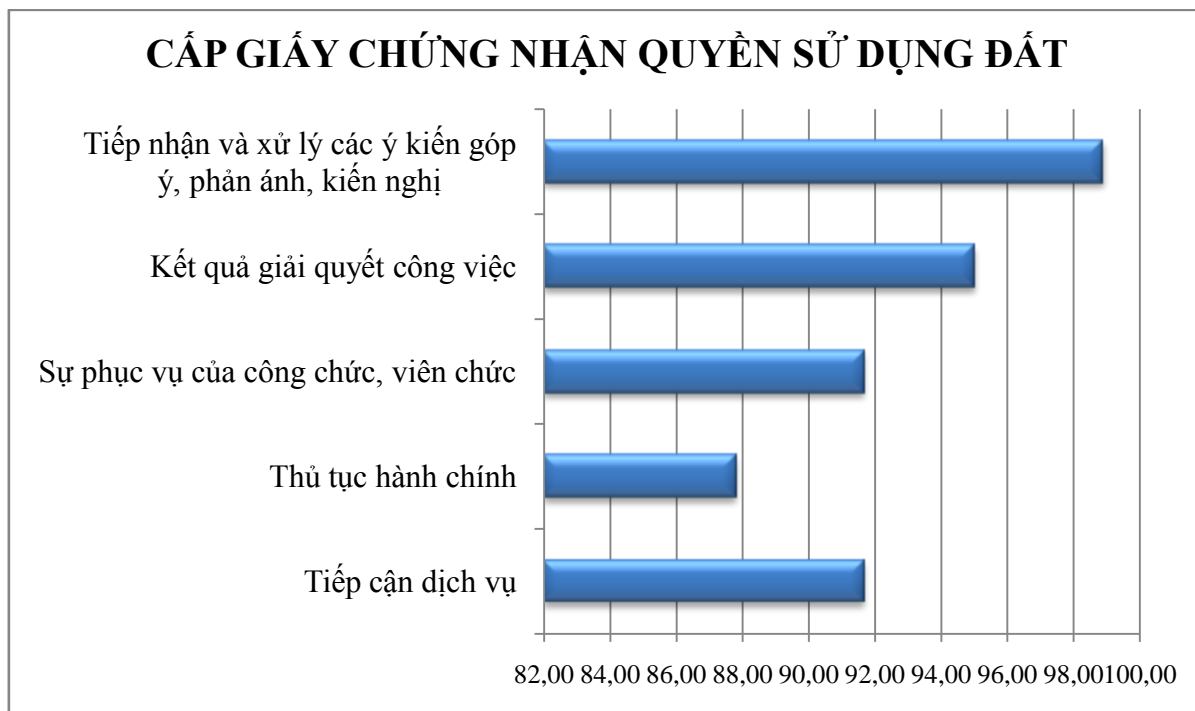
III. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Đánh giá chỉ số hài lòng đối với thủ tục hành chính của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện Tuy Phước

1.1. Đất đai

a. Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất

Kết quả đánh giá 05 tiêu chí đối với thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất như sau:

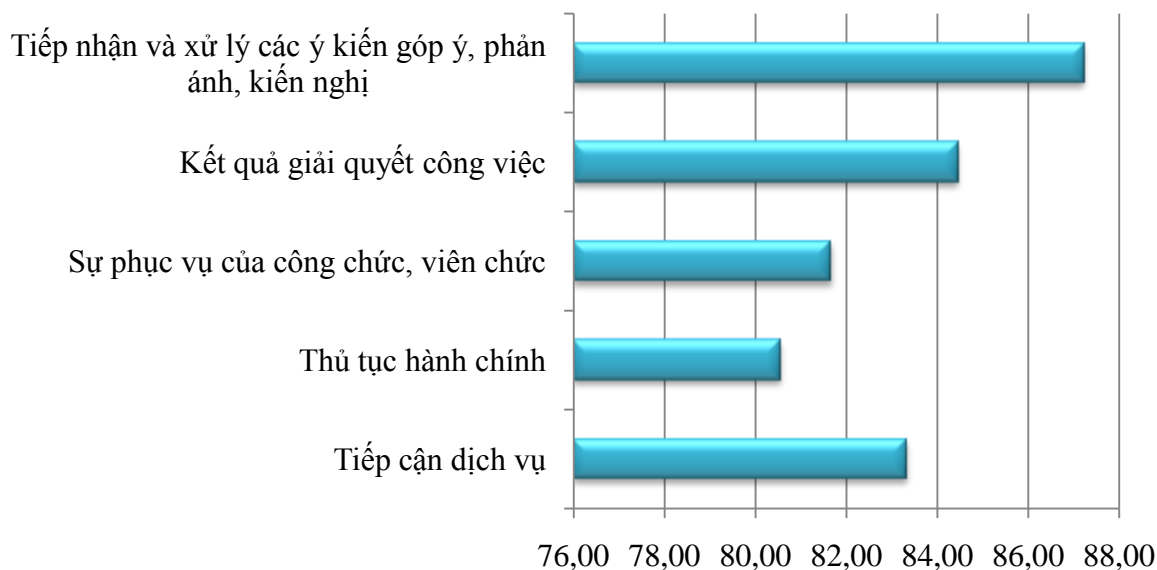


Hình 11. Kết quả đánh giá chỉ số hài lòng cả 05 tiêu chí đối với thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND huyện

b. Chuyển mục đích sử dụng đất

Kết quả đánh giá 05 tiêu chí đối với thủ tục chuyển mục đích sử dụng đất như sau:

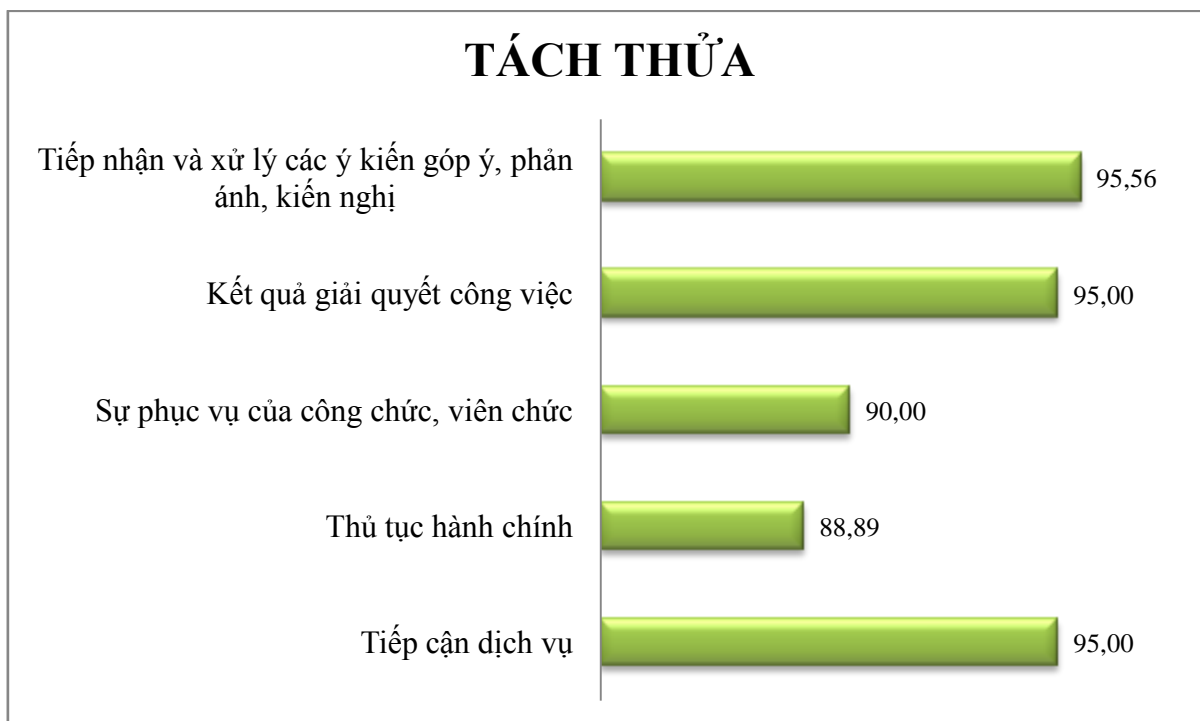
CHUYỂN MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG ĐẤT



Hình 12. Kết quả đánh giá chỉ số hài lòng cả 05 tiêu chí đối với thủ tục chuyển mục đích sử dụng đất của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND huyện

c. Tách thửa

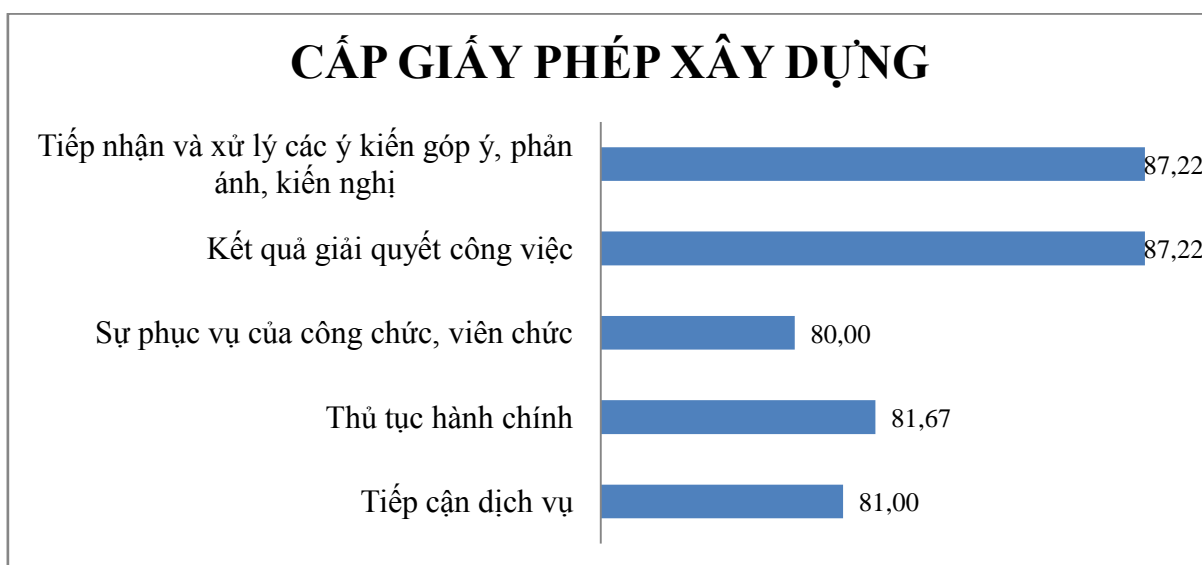
Kết quả đánh giá 05 tiêu chí đối với thủ tục Tách thửa như sau:



Hình 13. Kết quả đánh giá chỉ số hài lòng cả 05 tiêu chí đối với thủ tục tách thửa của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND huyện

1.2. Cấp giấy phép xây dựng

Kết quả đánh giá 05 tiêu chí đối với thủ tục cấp giấy phép xây dựng như sau:



Hình 14. Kết quả đánh giá chỉ số hài lòng cả 05 tiêu chí đối với thủ tục cấp giấy phép xây dựng của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND huyện

1.3. Đăng ký kinh doanh

Kết quả đánh giá 05 tiêu chí đối với thủ tục đăng ký kinh doanh như sau:



Hình 15. Kết quả đánh giá chỉ số hài lòng cả 05 tiêu chí đối với thủ tục đăng ký kinh doanh của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND huyện

1.4. Chỉ số hài lòng chung của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND huyện Tuy Phước

a. Tỷ lệ hài lòng chung đối với 05 tiêu chí đánh giá

Kết quả khảo sát cho thấy người dân hài lòng đối với 05 tiêu chí đánh giá sự phục vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện Tuy Phước là với tỷ lệ là 88,24%. Cụ thể tỷ lệ hài lòng đối với từng tiêu chí như sau:



Hình 16. Kết quả đánh giá chỉ số hài lòng cả 05 tiêu chí đối với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND huyện

Tất cả các tiêu chí đánh giá đều có tỷ lệ hài lòng cao (trên 85%).

b. Tỷ lệ hài lòng chung đối với từng lĩnh vực, thủ tục hành chính

Kết quả khảo sát cho thấy người dân hài lòng đối các thủ tục hành chính của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện Tuy Phước. Cụ thể tỷ lệ hài lòng đối với từng thủ tục hành chính như sau:



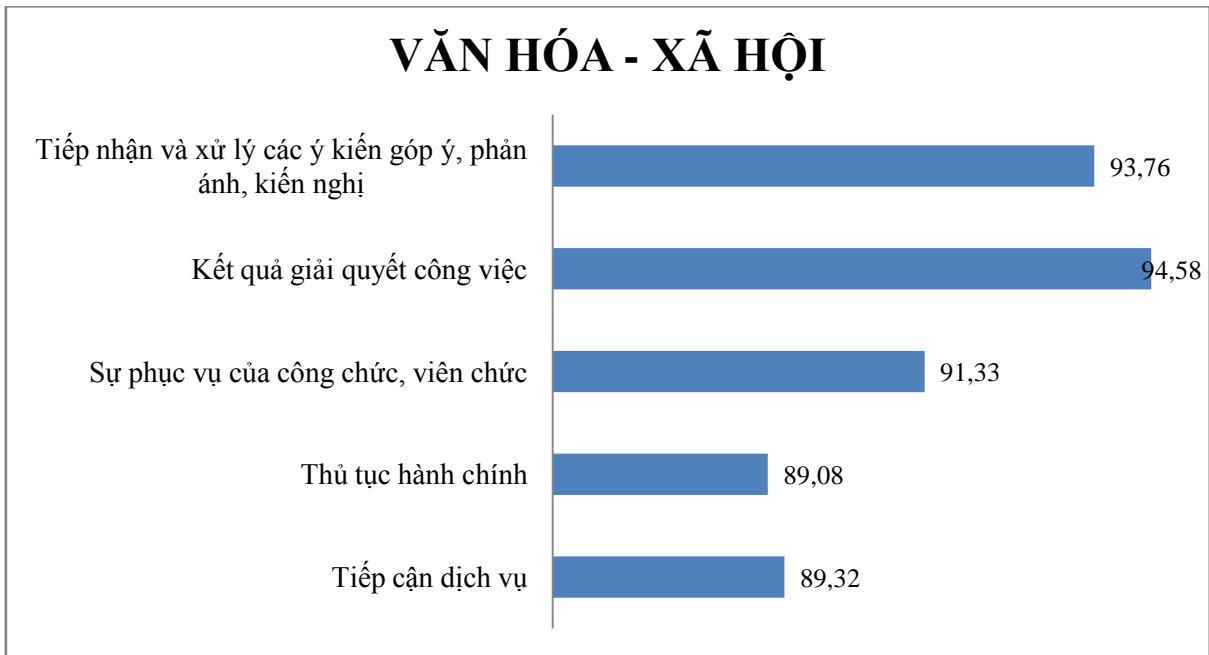
Hình 17. Kết quả đánh giá chỉ số hài lòng đối với các thủ tục hành chính của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND huyện Tuy Phước

Tất cả các tiêu chí đánh giá đều có tỷ lệ hài lòng cao (trên 80%). Trong đó, thủ tục Tách thửa có tỷ lệ hài lòng cao nhất (92,89%), tiếp đến là Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (91,56%).

2. Đánh giá chỉ số hài lòng đối với thủ tục hành chính của 13 xã, thị trấn trên địa bàn huyện Tuy Phước

2.1. Văn hóa – xã hội

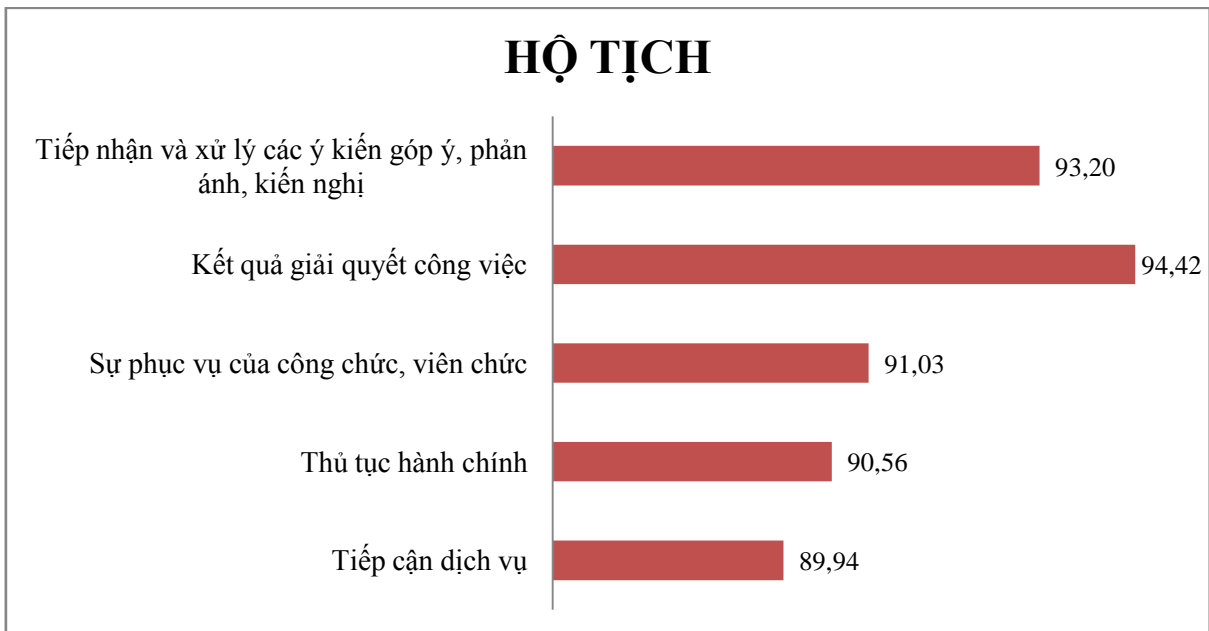
Kết quả khảo sát cho thấy người dân hài lòng 05 tiêu chí đánh giá đối với các thủ tục hành chính của lĩnh vực Văn hóa - xã hội của 13 xã, thị trấn trên địa bàn huyện Tuy Phước. Cụ thể tỷ lệ hài lòng đối với từng thủ tục hành chính như sau:



Hình 18. Kết quả đánh giá chỉ số hài lòng đối với thủ tục hành chính lĩnh vực văn hóa – xã hội của 13 xã, thị trấn trên địa bàn huyện Tuy Phước

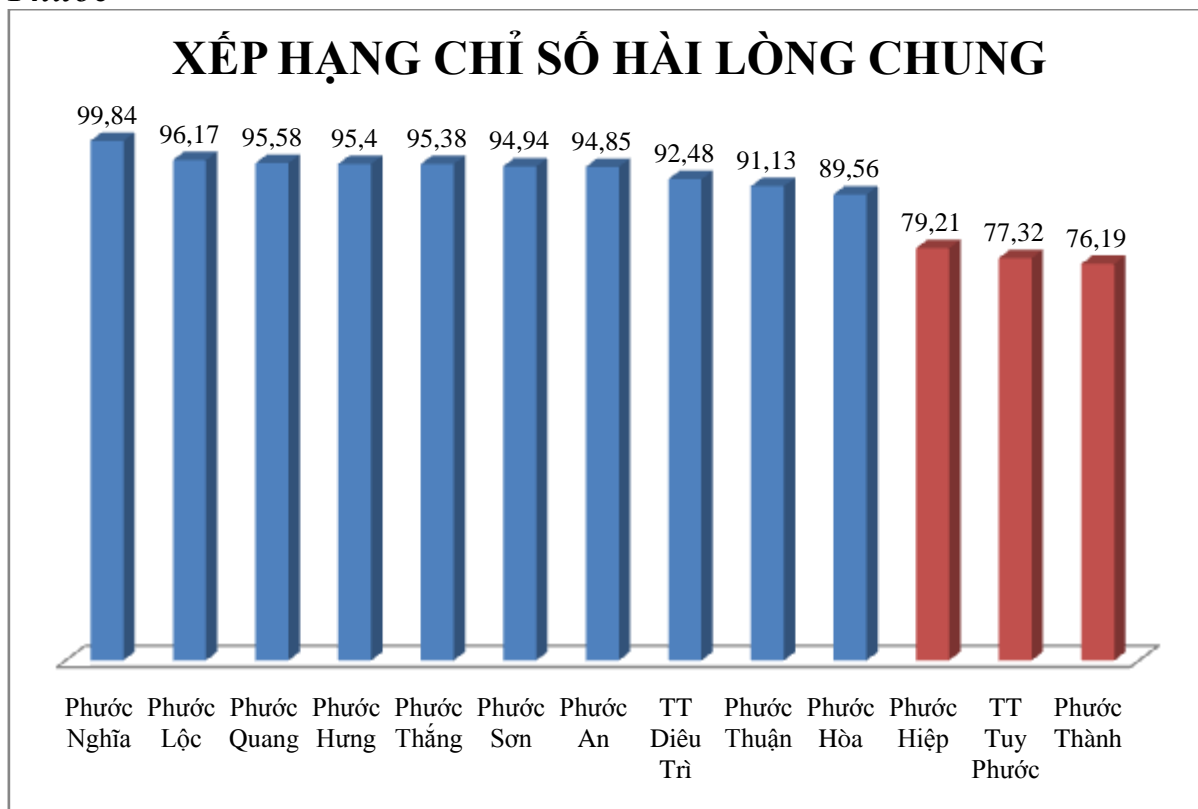
2.2. Hộ tịch

Kết quả khảo sát cho thấy người dân hài lòng 05 tiêu chí đánh giá đối với các thủ tục hành chính của lĩnh vực Hộ tịch của 13 xã, thị trấn trên địa bàn huyện Tuy Phước. Cụ thể tỷ lệ hài lòng đối với từng thủ tục hành chính như sau:



Hình 19. Kết quả đánh giá chỉ số hài lòng đối với thủ tục hành chính lĩnh vực Hộ tịch của 13 xã, thị trấn trên địa bàn huyện Tuy Phước

2.3. Tỷ lệ hài lòng chung đối với 13 xã, thị trấn trên địa bàn huyện Tuy Phước



Hình 20. Kết quả đánh giá chỉ số hài lòng đối với thủ tục hành chính của 13 xã, thị trấn trên địa bàn huyện Tuy Phước

Điểm số đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công đối với 13 xã, thị trấn được khảo sát.

- Có 10 đơn vị đạt điểm đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính đạt tỷ lệ hài lòng cao là: Phước Nghĩa, Phước Lộc, Phước Quang, Phước Hưng, Phước Thắng, Phước Sơn, Phước An, thị trấn Diêu Trì, Phước Thuận, Phước Hòa.

- Có 03 địa phương đạt điểm đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính đạt tỷ lệ hài lòng thấp là: Phước Thành, thị trấn Tuy Phước và Phước Hiệp.

**Phần thứ ba
KẾT LUẬN**

I. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

Khảo sát đo lường mức độ hài lòng của công dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Tuy Phước năm 2021 đã thực hiện điều tra khảo sát với số lượng 1.040 phiếu, được phân bổ cho 14 đơn vị. Quy trình, nội dung và phương pháp khảo sát, đánh giá được thực hiện theo Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục

vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017 – 2020” của Bộ Nội. Kết quả này đã cung cấp thông tin về cảm nhận, đánh giá của người được lựa chọn khảo sát đối với việc cung cấp dịch vụ hành chính công tại địa phương thuộc phạm vi khảo sát. Đây là nguồn thông tin khách quan, tương đối chính xác về kết quả cải cách hành chính trong năm 2021 trên địa bàn huyện.

Kết quả tính toán chỉ số hài lòng chung của các cơ quan được khảo sát trên là khá cao, đạt trên 91,63%. Kết quả đo lường chỉ số hài lòng này cùng với các chỉ số PAPI, PAR INDEX sẽ đánh giá được toàn diện về chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan có hoạt động dịch vụ hành chính công trên huyện Tuy Phước.

Kết quả đo lường sự hài lòng năm 2021 giúp UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện có thêm thông tin để phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện. Kết quả đo lường sự hài lòng năm 2021 cũng giúp các cơ quan, đơn vị, địa phương nắm bắt được thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ công, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan, đơn vị mình cũng như mong đợi của người dân, tổ chức; đồng thời, đây là hình thức để người dân, tổ chức thực hiện quyền và nghĩa vụ giám sát, phản ánh tiếng nói của mình đối với cơ quan hành chính nhà nước, chính quyền địa phương.

2. Thuận lợi, khó khăn

2.1. Thuận lợi

Đây là năm đầu tiên UBND huyện thực hiện khảo sát, kết quả đã ghi nhận quá trình chuẩn bị và tổ chức thực hiện được đảm bảo của cơ quan chủ trì (Phòng Nội vụ huyện Tuy Phước và cơ quan trực tiếp khảo sát (Huyện đoàn Tuy Phước); sự phối hợp tích cực, hỗ trợ mạnh mẽ cơ quan, đơn vị được lựa chọn khảo sát và sự quan tâm của UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện. Đây là yếu tố quan trọng để cuộc khảo sát được tiến hành đúng tiến độ và đảm bảo độ chính xác cao.

2.2. Khó khăn

- Người dân rất ngại bày tỏ quan điểm trực tiếp với điều tra viên, thêm vào đó, đối tượng điều tra đại diện cho các tổ chức, các đơn vị nhà nước thái độ không hợp tác, không trả lời phiếu hoặc trả lời phiếu một cách hời hợt.

- Lĩnh vực khảo sát thuộc phạm vi hành chính công giữa các cơ quan không giống nhau và có sự khác biệt về mức độ phức tạp (có thủ tục liên thông với một số cơ quan hành chính khác), nên khả năng cảm nhận và hiểu hết nội dung phiếu khảo sát có sai khác đáng kể. Yếu tố khách quan này có ảnh hưởng đến chỉ số chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công năm 2021 giữa các cơ quan được khảo sát, đánh giá.

- Nhân lực và kinh phí thực hiện còn hạn chế nên số lượng phiếu khảo sát còn ít, dẫn đến kết quả khảo sát chưa sát với thực tế. Điều tra viên chưa có kinh

nghiệm thực hiện khảo sát, một số ít trường hợp chưa nhận thức đầy đủ trách nhiệm của mình, kỹ năng làm việc chưa chuyên nghiệp nên dẫn đến một số sai sót trong tổ chức điều tra khảo sát. Bên cạnh đó, các điều tra viên ở một số địa phương bị cách ly y tế và tham gia công tác phòng, chống dịch nên thời gian triển khai bị kéo dài so với dự kiến.

- Thời điểm khảo sát và thời điểm phát sinh giao dịch của người dân, tổ chức có khoảng cách khá xa về thời gian nên các đối tượng không nhớ được cụ thể quá trình làm thủ tục. Do đó, có tâm lý vì mọi chuyện đã xảy ra và hồ sơ cuối cùng cũng được giải quyết nên đánh giá “hài lòng”. Đây là lựa chọn của đại đa số người dân được khảo sát.

- Một số địa phương cung cấp danh sách khảo sát chưa chính xác, thiếu thông tin, nhất là số điện thoại liên lạc và địa chỉ chưa cụ thể, rõ ràng. Thông tin của các mẫu khảo sát phải mất nhiều thời gian rà soát lại, cụ thể như: Phước Lộc, Phước Sơn, Phước Thuận, Phước Thành, Điều Trì ...Do đó, mất nhiều thời gian tìm kiếm, liên hệ lại hoặc sử dụng danh sách dự phòng, tốn thời gian tổ chức khảo sát.

II. MỘT SỐ NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM TRONG THỜI GIẠN ĐẾN

1. Đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền, phổ biến về mục đích, ý nghĩa của kết quả đánh giá chỉ số hài lòng về các dịch vụ công năm 2021 để nâng cao nhận thức, tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong việc tham gia vào quá trình xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, lấy sự hài lòng của tổ chức, người dân làm thước đo để đánh giá hiệu quả công tác cải cách hành chính.

- Căn cứ kết quả khảo sát, các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện đề ra các biện pháp, giải pháp cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ công nhằm nâng cao chỉ số hài lòng, đáp ứng yêu cầu, nguyện vọng của tổ chức, cá nhân. Đặc biệt, chú trọng đến các nội dung mà người dân, tổ chức đánh giá chưa cao thông qua các chỉ số phản ánh như: Tiếp cận thông tin, thủ tục hành chính, kết quả giải quyết thủ tục hành chính...

- Thường xuyên kiểm tra và xử lý ngay các trường hợp vi phạm về thái độ giao tiếp ứng xử của công chức tại Bộ phận Một cửa. Nâng cao tinh thần, thái độ, trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính để nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng yêu cầu và sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Hoàn thiện, tăng cường khả năng tiếp cận thông tin của công dân thông qua các kênh thông tin chính thức như bảng niêm yết, thiết bị tra cứu thông tin tại nơi tiếp nhận hồ sơ và tập trung triển khai hệ thống dịch vụ công trực tuyến nhằm đa dạng hóa, tạo điều kiện cho người dân tiếp cận thông tin về thủ tục hành chính được dễ dàng, thuận tiện.

- Quan tâm đầu tư, cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo đầy đủ nơi ngồi chờ, trang thiết bị giải trí, hệ thống tra cứu kết quả,... theo hướng văn minh, hiện đại, dễ sử dụng nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của tổ chức, công dân.

- Đầu tư nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin để hỗ trợ nhanh chóng hơn việc giải quyết các thủ tục hành chính.

- Thường xuyên rà soát, hoàn thiện và thực hiện có hiệu quả quy chế phối hợp, quy trình, thủ tục giải quyết hồ sơ theo hướng giảm bớt các khâu trung gian, rút ngắn thời gian thực hiện thủ tục nhằm tạo điều kiện thuận lợi hơn nữa cho người dân và tổ chức.

- Bố trí công chức có trình độ chuyên môn phù hợp với vị trí và đáp ứng với yêu cầu công việc; thường xuyên hướng dẫn chuyên môn nghiệp vụ cho công chức giải quyết công việc cho tổ chức, công dân; nâng cao nhận thức của đội ngũ công chức, viên chức về tinh thần phục vụ nhân dân.

- Thực hiện phân công nhiệm vụ cụ thể cho công chức và thường xuyên kiểm tra, giám sát, đánh giá kết quả, kịp thời khắc phục, xử lý những vướng mắc phát sinh đối với công chức trong thực thi công vụ; yêu cầu công chức tại các đơn vị liên quan phối hợp chặt chẽ, tuân thủ các quy định trong giải quyết thủ tục hành chính (thông báo với công dân về việc trễ hẹn, gửi thư xin lỗi vì trễ hẹn,...).

2. Trung tâm Văn hóa – Thông tin và Thể thao huyện

- Tăng cường thông tin tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung của cuộc khảo sát đo lường mức độ hài lòng hàng năm theo nhiều hình thức thiết thực nhằm nâng cao nhận thức, hiểu biết về quyền lợi, trách nhiệm và thúc đẩy sự tham gia của người dân, tổ chức trong việc giám sát và phản hồi ý kiến về chất lượng cung ứng dịch vụ công, sự phục vụ cơ quan hành chính nhà nước.

- Tăng cường đưa tin về những việc làm tốt và chưa tốt của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc cung ứng dịch vụ công; về phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức để góp phần cùng với các cơ quan, đơn vị, địa phương xây dựng một nền hành chính phục vụ theo yêu cầu của nội dung cải cách hành chính chung của tỉnh.

Trên đây là Báo cáo kết quả Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước năm 2021 trên địa bàn huyện Tuy Phước./.

Nơi nhận:

- Thường trực Huyện ủy;
- Thường trực HĐND huyện;
- Lãnh đạo UBND huyện;
- Các phòng chuyên môn huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Hùng Tân