

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 2023
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 2023

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 92/KH-UBND ngày 11/8/2023 về khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 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 2023 của UBND các xã, thị trấn và chất lượng cung cấp dịch vụ công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Bộ phận Một cửa) 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 Một cửa 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 Một cửa huyện đã hoàn tất giao dịch tại thời điểm khảo sát (từ ngày 01/9/2022 đến ngày 15/8/2023).

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 niêm 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 2023 trên địa bàn huyện; UBND huyện đã ban hành Văn bản số 1269/UBND-NV ngày 15/8/2023 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 01/9/2022 đến hết ngày 15/8/2023. Việc phát phiếu, thu phiếu khảo sát tại các địa phương do Nhân viên Bưu điện huyện 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 2023 là 1000 mẫu, mỗi mẫu khảo sát thực hiện thông qua một phiếu điều tra.

- Đối với Bộ phận Một cửa cấp huyện: 100 mẫu điều tra.
- Đối với cấp xã:
 - + Đơn vị hành chính cấp xã loại I: Chọn 75 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 45 mẫu điều tra

2. Các nội dung thực hiện

2.1. Phương thức khảo sát đánh giá

Nhân viên Bưu điện huyện 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	TỔNG SỐ PHIẾU	SỐ PHIẾU PHÂN BỐ CHO TỪNG LĨNH VỰC						
			Đất đai (Cấp GCN QSDĐ)	Đất đai (Chuyên MĐSDĐ)	Đất đai (Tách thửa)	Xây dựng	Đăng ký kinh doanh	Văn hóa – Xã hội	Hộ tịch
1	Bộ phận Một cửa UBND huyện	100	20	20	20	20	20	0	0
2	Xã Phước Lộc	75	0	0	0	0	0	35	40
3	Xã Phước Quang	75	0	0	0	0	0	35	40
4	Xã Phước An	75	0	0	0	0	0	35	40
5	Xã Phước Thành	75	0	0	0	0	0	35	40
6	Xã Phước Thuận	75	0	0	0	0	0	35	40
7	Xã Phước Sơn	75	0	0	0	0	0	35	40
8	Xã Phước Hưng	75	0	0	0	0	0	35	40
9	Xã Phước Hòa	75	0	0	0	0	0	35	40
10	Xã Phước Hiệp	75	0	0	0	0	0	35	40
11	TT Diêu Trì	60	0	0	0	0	0	30	30
12	TT Tuy Phước	60	0	0	0	0	0	30	30
13	Xã Phước Thắng	60	0	0	0	0	0	30	30
14	Xã Phước Nghĩa	45	0	0	0	0	0	20	25
Tổng cộng		1000							

3. Kiểm tra, giám sát, phúc tra kết quả điều tra xã hội học

3.1. Kiểm tra, giám sát điều tra xã hội học: Phòng Nội vụ tiến hành kiểm tra, giám sát việc thực hiện khảo sát trên phạm vi toàn huyện để nắm bắt tình hình triển khai điều tra xã hội học và có hướng dẫn, nhắc nhở kịp thời để đảm bảo việc triển khai điều tra xã hội học đạt kết quả chính xác, đầy đủ, khách quan.

3.2. Phúc tra kết quả điều tra xã hội học: Việc phúc tra kết quả điều tra xã hội học được Phòng Nội vụ thực hiện ngẫu nhiên trên danh sách điều tra xã hội học do Bureau huyện đã thực hiện (100 phiếu). Kết quả phúc tra, giám sát đều đạt yêu cầu theo quy định.

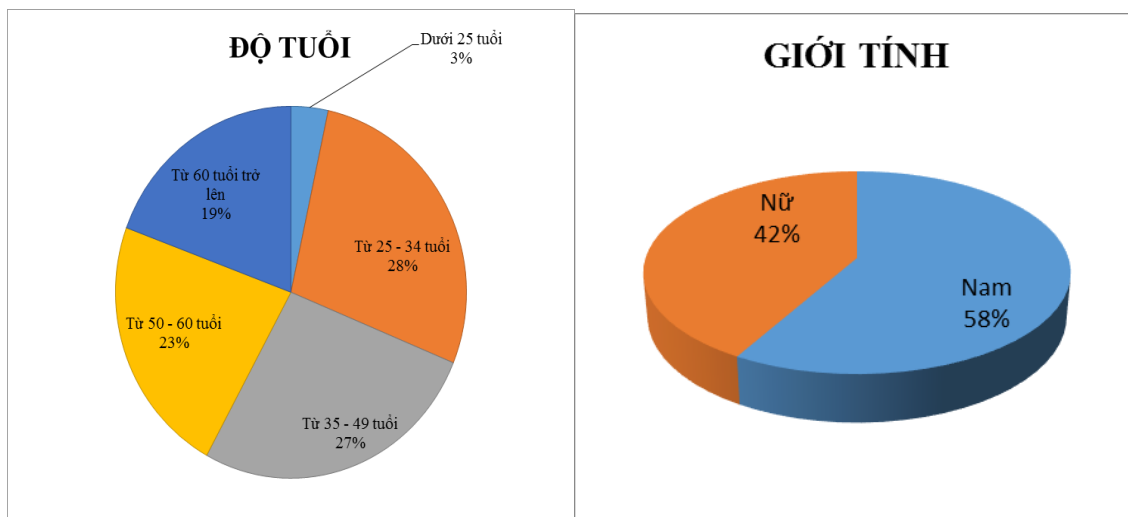
4. Kết quả thu phiếu điều tra xã hội học

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 với tổng số phiếu phát ra là: 1000. Tổng số phiếu thu về hợp lệ là: 1000, đạt 100%.

Phần thứ hai
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 2023

I. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

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

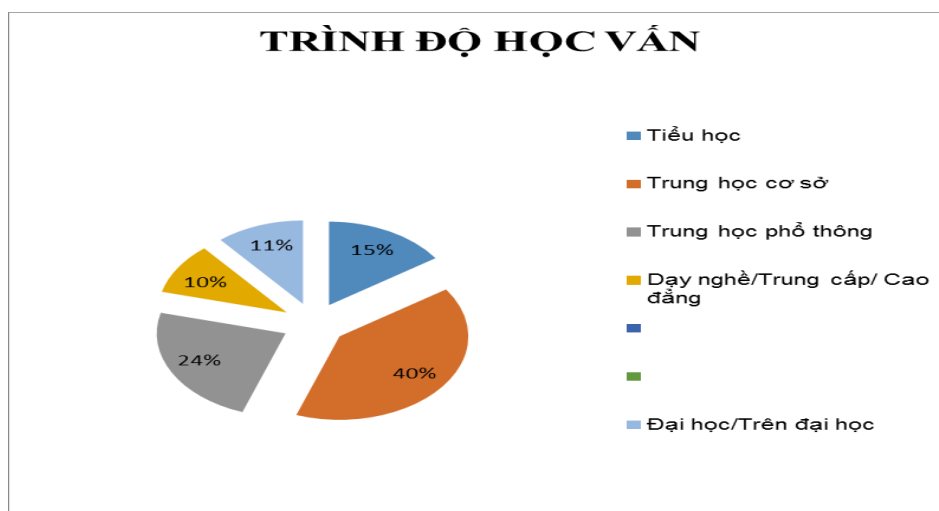


Hình 1. Độ tuổi và giới tính của đối tượng khảo sát

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% và có tỷ lệ cao nhất ở độ tuổi từ 25 - 34 tuổi chiếm 28% và độ tuổi từ 35 - 49 tuổi chiếm 27%.

Người tham gia khảo sát là nữ có số lượng ít hơn so với nam. Trong đó, nữ có tỷ lệ 42% và nam có tỷ lệ 58%.

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

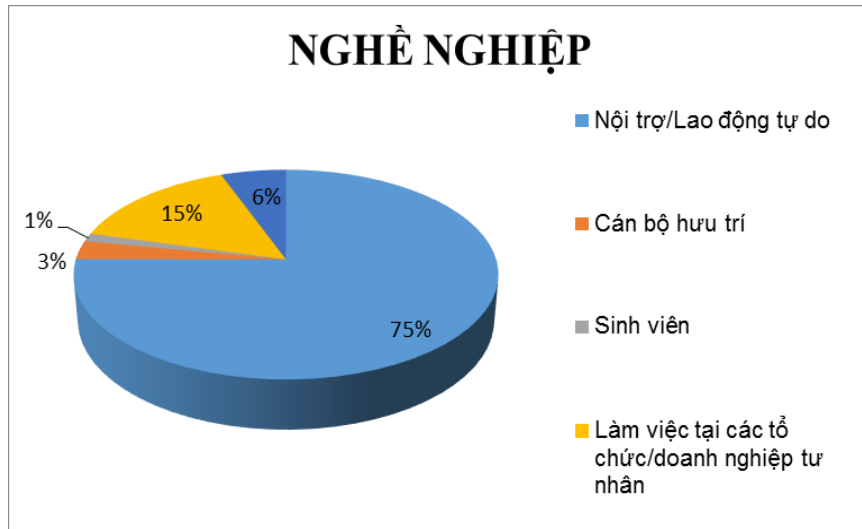


Hình 2. Trình độ học vấn của đối tượng khảo sát

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 40%, chiếm tỷ lệ thấp trình độ dạy nghề/trung cấp/cao đẳng 10%.

- 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 75%, thấp nhất là sinh viên với tỷ lệ 1% và cán bộ hưu trí với tỷ lệ 3%.

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

1. Sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công

Bảng 1: Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn và Bộ phận Một cửa cấp huyện

TT	Đơn vị	Chỉ số hài lòng (%)	
		2023	2022
1	Xã Phước Nghĩa	97,96	99,73
2	Xã Phước Thành	97,70	99,49
3	Xã Phước Hưng	97,02	98,28
4	Xã Phước Quang	96,52	96,30
5	Xã Phước Sơn	96,14	98,96
6	Xã Phước Lộc	92,91	97,21
7	Xã Phước Hiệp	91,16	90,18
8	Bộ phận Một cửa huyện	90,93	91,97
9	Thị trấn Diêu Trì	90,53	94,36
10	Thị trấn Tuy Phước	89,78	89,78
11	Xã Phước Thuận	88,77	86,95
12	Xã Phước Thắng	88,20	89,06
13	Xã Phước An	86,06	90,93
14	Xã Phước Hòa	84,66	93,73
Giá trị trung bình		92,02	94,05

Bảng 2: Chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn và Bộ phận Một cửa huyện theo các nội dung đánh giá

TT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tỷ lệ hài lòng (%)	
		2023	2022
1	Tiếp cận dịch vụ	91,41	92,43
2	Thủ tục hành chính	89,45	94,51
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	90,13	92,61
4	Kết quả giải quyết công việc	94,43	95,65
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	94,69	96,03
Giá trị trung bình		92,02	94,24

Theo kết quả đo lường sự hài lòng đối với Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn và Bộ phận Một cửa huyện giá trị trung bình là 92,02%, thấp hơn so với năm 2022 (đạt 94,24%). Trong số 03 đơn vị đứng đầu bảng năm 2023, xã Phước Nghĩa giữ vững vị trí đứng đầu với 97,96%, năm 2022 là 99,73%, xã Phước Thành đứng vị trí thứ 02, đạt 97,70% (năm 2022 đứng vị trí thứ 02 với 99,49%), xã Phước Hưng đứng vị trí thứ 03, tăng hạng 01 bậc so với năm 2022 đạt 97,02% (năm 2022 đứng vị trí thứ 04 với 98,28%). Đứng cuối bảng là xã Phước Hòa với chỉ số hài lòng 84,66%, tụt hạng 06 bậc so với năm 2022 (năm 2022 đứng vị trí thứ 08 với 93,73%).

Trong 05 nội dung được lựa chọn để đánh giá, tiêu chí được đánh giá hài lòng cao nhất là “Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị” với 94,69%. Tiêu chí Thủ tục hành chính đạt tỷ lệ hài lòng thấp nhất là “Thủ tục hành chính” với 89,45%, thấp hơn năm 2022 5,06% (năm 2022 tỷ lệ 94,51%).

Qua kết quả khảo sát năm 2023 cho thấy, lãnh đạo các địa phương đã có sự quan tâm trong công tác cải cách hành chính, đã có sự chuyển biến mạnh mẽ, nâng cao mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính như: Phước Thuận (năm 2023 đứng thứ 14, năm 2022 đứng thứ 11; Phước Quang (năm 2023 đứng thứ 04, năm 2022 đứng thứ 06); Phước Hiệp (năm 2023 đứng thứ 7, năm 2022 đứng thứ 12)...

2. Chỉ số hài lòng theo từng nội dung

2.1. Tiếp cận dịch vụ hành chính

Bảng 3: Sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ hành chính trên địa bàn huyện (%)

STT	Đơn vị	Chỉ số thành phần (%)	
		Năm 2023	Năm 2022
1	Xã Phước Thành	99,56	99,52
2	Xã Phước Quang	98,58	97,71
3	Xã Phước Nghĩa	97,93	99,73
4	Xã Phước Sơn	96,80	96,86
5	Xã Phước Hưng	96,36	96,00
6	Xã Phước Lộc	94,40	97,14
7	Xã Phước Hiệp	93,96	84,38
8	Bộ phận Một cửa huyện	90,67	91,87
9	Thị trấn Diêu Trì	89,50	91,87
10	Xã Phước Thuận	88,27	82,86
11	Thị trấn Tuy Phước	87,38	87,38
12	Xã Phước An	85,51	86,95
13	Xã Phước Hòa	85,51	85,13
14	Xã Phước Thắng	75,44	94,67
Giá trị trung bình		91,41	92,43

Nơi tiếp nhận hồ sơ để giải quyết công việc của các đơn vị hầu hết được đánh giá bố trí đầy đủ các trang thiết bị và thuận lợi. Kết quả khảo sát về mức độ hài lòng cho thấy 91,41% người dân trả lời “hài lòng” về tiếp cận dịch vụ công tại UBND các xã, thị trấn và Bộ phận Một cửa huyện Tuy Phước. Phước Nghĩa, Phước Thành, Phước Quang, Phước Lộc, Phước Sơn, Phước Hưng, Phước Hiệp là các địa phương nhận được sự đánh giá cao về việc tiếp nhận dịch vụ (trên 90% đánh giá hài lòng); ngược lại, ít có sự hài lòng hơn về cơ sở vật chất tại nơi tiếp nhận thủ tục hành chính là các xã Phước Thắng, Phước An, Phước Hòa, Phước Thuận, thị trấn Tuy Phước, thị trấn Diêu Trì (dưới 90% đánh giá hài lòng).

Qua khảo sát cho thấy, nhu cầu của người dân và tổ chức ngày càng cao trong việc tiếp cận các dịch vụ giải quyết hành chính. Các địa phương cần quan tâm hơn nữa trong việc bố trí trang thiết bị, nguồn lực tại Bộ phận Một cửa để đáp ứng nhu

cầu tiếp cận dịch vụ của người dân và tổ chức khi có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

2.2. Thủ tục hành chính

Bảng 4: Sự hài lòng về thủ tục hành chính trên địa bàn huyện (%)

TT	Đơn vị	Chỉ số thành phần (%)	
		Năm 2023	Năm 2022
1	Xã Phước Nghĩa	97,78	99,05
2	Xã Phước Thành	97,33	100
3	Xã Phước Quang	96,89	99,05
4	Xã Phước Hưng	96,44	99,05
5	Xã Phước Sơn	94,81	98,73
6	Thị trấn Diêu Trì	92,78	92,59
7	Bộ phận Một cửa huyện	90,78	87,86
8	Thị trấn Tuy Phước	90,43	97,46
9	Xã Phước Lộc	88,59	97,61
10	Xã Phước Thắng	87,04	91,44
11	Xã Phước Hiệp	84,15	89,05
12	Xã Phước Thuận	83,85	90,43
13	Xã Phước An	76,15	90,32
14	Xã Phước Hòa	75,26	90,63
Giá trị trung bình		89,45	94,52

Tỷ lệ hài lòng về thủ tục hành chính năm 2023 đạt 89,45%, giảm so với năm 2022 (đạt 94,52%). Trong đó: chỉ số hài lòng đạt cao nhất là 97,78% của xã Phước Nghĩa và thấp nhất là 75,26% của xã Phước Hòa. Qua khảo sát, vẫn còn tình trạng người dân đi lại nhiều lần mới hoàn thành việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. Điều này cũng đã gây khó khăn, bức xúc cho người dân khi có yêu cầu cơ quan hành chính nhà nước giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

2.3. Sự phục vụ của công chức, viên chức

Bảng 5: Mức hài lòng về Sự phục vụ của công chức, viên chức theo địa phương (%)

TT	Đơn vị	Chỉ số thành phần (%)	
		Năm 2023	Năm 2022
1	Xã Phước Hưng	97,92	99,84
2	Xã Phước Nghĩa	96,05	99,84
3	Xã Phước Sơn	93,78	99,77
4	Xã Phước Thành	92,15	99,84
5	Xã Phước Quang	91,26	88,57
6	Xã Phước Hiệp	91,11	84,96
7	Xã Phước Thắng	91,11	97,62
8	Xã Phước Lộc	90,67	88,73
9	Thị trấn Diêu Trì	88,15	86,03
10	Bộ phận Một cửa huyện	88,11	88,81
11	Xã Phước Thuận	88,00	88,67
12	Thị trấn Tuy Phước	85,81	94,53
13	Xã Phước An	85,04	89,37
14	Xã Phước Hòa	82,67	90,00
Giá trị trung bình		90,13	92,59

Tỷ lệ hài lòng về sự phục vụ của công chức, viên chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính năm 2023 đạt 90,13%, giảm so với năm 2022 (đạt 92,59%). Kết quả đánh giá chung về sự phục vụ của công chức, viên chức cho thấy, có 8/14 đơn vị nhận được từ 90% số ý kiến đánh giá hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với công chức, viên chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính. Xã Phước Hòa nhận được sự đánh giá thấp nhất về thái độ phục vụ của công chức với mức tỷ lệ 82,67%. Qua khảo sát, các địa phương cần nâng cao hơn nữa thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ và nâng cao năng lực giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của công chức.

2.4. Kết quả giải quyết công việc

Bảng 6: Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết công việc (%)

TT	Đơn vị	Chỉ số thành phần (%)	
		Năm 2023	Năm 2022
1	Xã Phước Thành	99,74	100
2	Xã Phước Hưng	98,7	99,52
3	Xã Phước Nghĩa	98,02	99,52
4	Xã Phước Sơn	97,96	99,52
5	Xã Phước Quang	97,81	98,25
6	Xã Phước Thắng	96,3	97,78
7	Xã Phước Lộc	94,7	97,14
8	Xã Phước Hiệp	93,67	95,08
9	Xã Phước Thuận	92,63	94,60
10	Thị trấn Tuy Phước	92,14	93,50
11	Bộ phận Một cửa huyện	90,78	92,78
12	Thị trấn Diêu Trì	90,56	92,32
13	Xã Phước An	89,96	92,14
14	Xã Phước Hòa	89,07	86,98
Giá trị trung bình		94,43	95,65

Người dân, tổ chức hài lòng khá cao về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công mà họ nhận được. Tỷ lệ trung bình của số người hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính mà họ làm chiếm tỷ lệ 94,43%, giảm so với năm 2022 (đạt 95,65%). 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 xã Phước Hòa (89,07%).

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

Bảng 6: Chỉ số hài lòng về tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị (%)

TT	Đơn vị	Chỉ số thành phần (%)	
		Năm 2023	Năm 2022
1	Xã Phước Nghĩa	100	100
2	Xã Phước Thành	99,7	99,52
3	Xã Phước Quang	98,07	99,52
4	Xã Phước Sơn	97,33	98,74
5	Xã Phước Lộc	96,15	98,73
6	Xã Phước Hưng	95,7	98,25
7	Bộ phận Một cửa huyện	94,33	96,98
8	Xã Phước An	93,63	96,67
9	Thị trấn Tuy Phước	93,16	95,71
10	Xã Phước Hiệp	92,89	95,11
11	Thị trấn Diêu Trì	91,67	93,85
12	Xã Phước Thuận	91,11	93,16
13	Xã Phước Thắng	91,11	90,16
14	Xã Phước Hòa	90,81	88,03
Giá trị trung bình		94,69	96,03

Cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm cao trong việc giải quyết 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 94,69%, thấp hơn năm 2022 (96,03%). Đây là tiêu chí có mức độ hài lòng trung bình cao nhất trong 05 yếu tố được đánh giá. Trong đó, có 14/14 đơn vị được đánh giá hài lòng cao (trên 90%), Xã Phước Hòa đánh giá thấp nhất với 90,81%.

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 Một cửa 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:

Bảng 7. 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 của UBND huyện

TT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tỷ lệ hài lòng (%)	
		2023	2022
1	Tiếp cận dịch vụ	90,00	90,33
2	Thủ tục hành chính	88,33	88,89
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	87,78	91,67
4	Kết quả giải quyết công việc	87,78	92,78
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	96,67	96,11
Giá trị trung bình		90,11	91,96

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:

Bảng 8. 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

TT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tỷ lệ hài lòng (%)	
		2023	2022
1	Tiếp cận dịch vụ	88,33	90,33
2	Thủ tục hành chính	87,22	91,67
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	85,56	88,33
4	Kết quả giải quyết công việc	87,22	91,67
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	89,44	93,89
Giá trị trung bình		87,56	91,18

c. Tách thửa

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

Bảng 9. 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

TT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tỷ lệ hài lòng (%)	
		2023	2022
1	Tiếp cận dịch vụ	91,67	96,67
2	Thủ tục hành chính	92,78	93,33
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	88,33	92,22
4	Kết quả giải quyết công việc	93,33	93,89
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	95,00	96,00
Giá trị trung bình		92,22	94,42

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:

Bảng 10. 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

TT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tỷ lệ hài lòng (%)	
		2023	2022
1	Tiếp cận dịch vụ	90,00	92,22
2	Thủ tục hành chính	91,67	92,22
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	90,00	85,00
4	Kết quả giải quyết công việc	91,67	90,56
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	93,89	89,67
Giá trị trung bình		91,44	89,93

1.3. Đăng ký kinh doanh

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

Bảng 11. 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

TT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tỷ lệ hài lòng (%)	
		2023	2022
1	Tiếp cận dịch vụ	93,33	96,67
2	Thủ tục hành chính	93,89	93,33
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	88,89	86,11
4	Kết quả giải quyết công việc	93,89	92,22
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	96,67	93,00
Giá trị trung bình		93,33	92,27

1.3. Chỉ số hài lòng chung của Bộ phận Một cửa 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 90,94%, thấp hơn so với năm 2022 (đạt tỷ lệ 91,97%). Cụ thể tỷ lệ hài lòng đối với từng tiêu chí như sau:

Bảng 12. Kết quả đánh giá chỉ số hài lòng cả 05 tiêu chí đối với Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND huyện

TT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tỷ lệ hài lòng (%)	
		2023	2022
1	Tiếp cận dịch vụ	90,76	95,11
2	Thủ tục hành chính	90,78	92,78
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	88,13	88,67
4	Kết quả giải quyết công việc	90,78	91,44
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	94,34	91,87
Giá trị trung bình		90,94	91,97

Hầu hết các tiêu chí đánh giá đều có tỷ lệ hài lòng cao (trên 90%), riêng tiêu chí sự phục vụ của công chức, viên chức thấp nhất, đạt 88,13%.

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 với 05 thủ tục hành chính được đánh giá của Bộ phận Một cửa của UBND huyện Tuy Phước là với tỷ lệ là 90,94%, thấp hơn năm 2022 (năm 2022 đạt 91,97%). Cụ thể tỷ lệ hài lòng đối với từng thủ tục như sau:

Bảng 13. Kết quả đánh giá chỉ số hài lòng với các thủ tục hành chính của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND huyện

TT	Thủ tục hành chính	Tỷ lệ hài lòng (%)	
		2023	2022
1	Đất đai (Cấp GCNQSDĐ)	90,11	90,80
2	Đất đai (Chuyển MĐSDĐ)	87,56	91,29
3	Đất đai (Tách thửa)	92,22	94,42
4	Xây dựng	91,44	89,93
5	Đăng ký kinh doanh	93,33	92,27
Giá trị trung bình		90,94	91,97

Tất cả các tiêu chí đánh giá đều có tỷ lệ hài lòng cao (trên 80%). Trong đó, thủ tục Đăng ký kinh doanh có tỷ lệ hài lòng cao nhất (93,33%), thấp nhất là Chuyển mục đích sử dụng đất (87,56%).

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:

Bảng 14. 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

TT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tỷ lệ hài lòng (%)	
		2023	2022
1	Tiếp cận dịch vụ	91,62	94,63
2	Thủ tục hành chính	91,58	95,09
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	89,57	93,54
4	Kết quả giải quyết công việc	93,75	94,96
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	94,42	91,89
Giá trị trung bình		92,19	94,02

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:

Bảng 15. 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

TT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tỷ lệ hài lòng (%)	
		2023	2022
1	Tiếp cận dịch vụ	82,69	92,49
2	Thủ tục hành chính	83,60	93,22
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	80,75	93,84
4	Kết quả giải quyết công việc	85,10	94,58
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	84,89	93,48
Giá trị trung bình		83,41	93,52

Phần thứ ba

KẾT LUẬN

I. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

Khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Tuy Phước năm 2023 được thực hiện đối với UBND 13 xã, thị trấn và Bộ phận Một cửa cấp huyện thông qua việc khảo sát đối với 1000 người dân, tổ chức. Quy trình và nội dung, 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 vụ và Kế hoạch của UBND tỉnh. 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 2023 trên địa bàn huyện.

Kết quả khảo sát sự hài lòng năm 2023 giúp UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của 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 UBND các xã, thị trấn và Bộ phận Một cửa huyện. Kết quả khảo sát sự hài lòng năm 2023 cũng giúp UBND các xã, thị trấn, Bộ phận Một cửa huyện nắm bắt được thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ công; chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của đơn vị mình; đặc biệt khi so sánh với các đơn vị khác để rút ra bài học kinh nghiệm, trên cơ sở đó tìm ra giải pháp phù hợp để khắc phục những tồn tại và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ người dân, tổ chức. Việc triển khai khảo sát sự hài lòng năm 2023 thể hiện trách nhiệm giải trình của UBND các xã, thị trấn và Bộ phận Một cửa huyện đối với người dân, tổ chức; đồng thời là một hình thức để người dân, tổ chức thực hiện quyền và nghĩa vụ giám sát, phản ánh tiếng nói của mình đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Thuận lợi, khó khăn

2.1. Thuận lợi

- Khảo sát sự hài lòng năm 2023 tiếp tục nhận được sự quan tâm của UBND huyện, Chủ tịch UBND huyện, sự phối hợp chặt chẽ của lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương và Bưu điện huyện.

- Nhận thức của cán bộ, công chức trong việc triển khai khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức ở các địa phương đã được nâng lên, góp phần giúp quá trình triển khai điều tra xã hội học thuận lợi, hiệu quả hơn.

2.2. Khó khăn

- Công tác triển khai khảo sát được triển khai vào thời điểm cuối năm, mưa to

kéo dài làm ảnh hưởng số lượng phiếu thực hiện mỗi ngày theo kế hoạch.

- 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 tỏ 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 2023 giữa các cơ quan được khảo sát, đánh giá.

- Đối tượng điều tra xã hội học được chọn đại diện nên trình độ, sự hiểu biết vẫn còn hạn chế, trong khi đó nhiều nội dung quy định, thuật ngữ hành chính được phản ánh trong phiếu điều tra còn trừu tượng, có cách hiểu không thống nhất. Do vậy, việc đề đảm bảo đối tượng điều tra hiểu câu hỏi thống nhất và trả lời phiếu điều tra đầy đủ, khách quan phụ thuộc vào điều tra viên. Tuy nhiên, một số ít điều tra viên (nhân viên Bưu điện) chưa nhận thức đầy đủ trách nhiệm của mình, kỹ năng làm việc chưa chuyên nghiệp và do tính chất ngành nghề, một số nhân viên mới tham gia lần đầu chưa có kinh nghiệm nên dẫn đến một số sai sót trong quá trình điều tra.

- 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.

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

1. Đối với các cơ quan, 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 2023 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 dịch vụ, sự phục vụ của công chức, viên chức...

- 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 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.

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 hằng 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 của 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 khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 trên địa bàn huyện Tuy Phước./.

Nơi nhận:

- Thường trực Huyện ủy;
- Thường trực HĐND huyện;
- Lãnh đạo UBND huyện;
- Các phòng, ban chuyên môn huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- LĐVP, CVVP (K1-K8);
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Hùng Tân