

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 2022
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 2022

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 15/8/2022 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 2022 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 2022 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 15/12/2021 đến ngày 15/8/2022).

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 2022 trên địa bàn huyện; UBND huyện đã ban hành Văn bản số 1316/UBND-NV ngày 19/8/2022 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 15/12/2021 đến hết ngày 15/8/2022. Việc phát phiếu, thu phiếu khảo sát tại các địa phương do cán bộ Đoàn Thanh niên các xã, 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 2022 là 975 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 70 mẫu điều tra;
 - + Đơn vị hành chính cấp xã loại II: Chọn 65 mẫu điều tra;
 - + Đơn vị hành chính cấp xã loại III: Chọn 50 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
1	Bộ phận Một cửa UBND huyện	100
2	Xã Phước Lộc	70
3	Xã Phước Quang	70
4	Xã Phước An	70
5	Xã Phước Thành	70
6	Xã Phước Thuận	70
7	Xã Phước Sơn	70
8	Xã Phước Hưng	70
9	Xã Phước Hòa	70
10	Xã Phước Hiệp	70
11	TT Diêu Trì	65
12	TT Tuy Phước	65
13	Xã Phước Thắng	65
14	Xã Phước Nghĩa	50
Tổng cộng		975

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 Huyện đoàn đã thực hiện (85 phiếu). Kết quả phúc tra, giám sát đều đạt yêu cầu theo quy định.

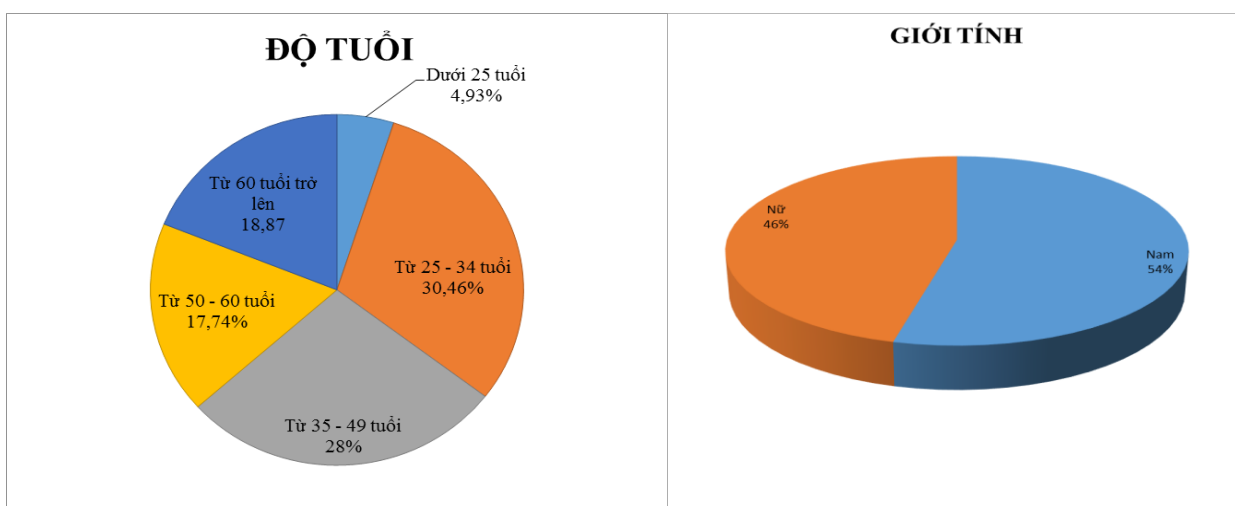
4. Kết quả thu phiếu điều tra xã hội học

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: 975. Tổng số phiếu thu về hợp lệ là: 975, 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 2022

I. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

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

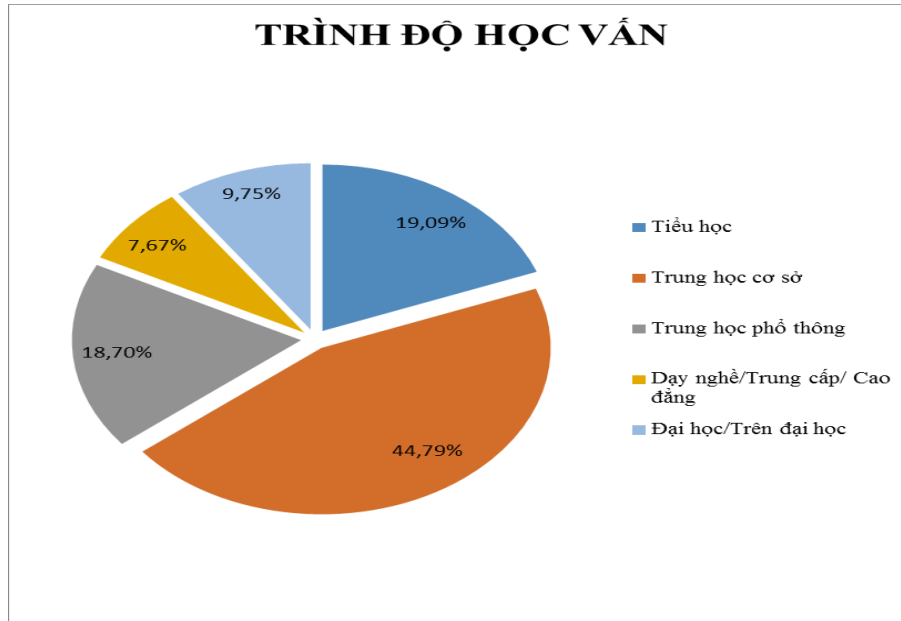


Hình 1. Độ tuổi và giới tính của đối tượng khảo sát

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 4,93% và có tỷ lệ cao nhất ở độ tuổi từ 25 - 34 tuổi chiếm 30,46%.

Người tham gia khảo sát là nam có số lượng ít hơn so với nữ. Trong đó, nữ có tỷ lệ 46% và nam có tỷ lệ 54%.

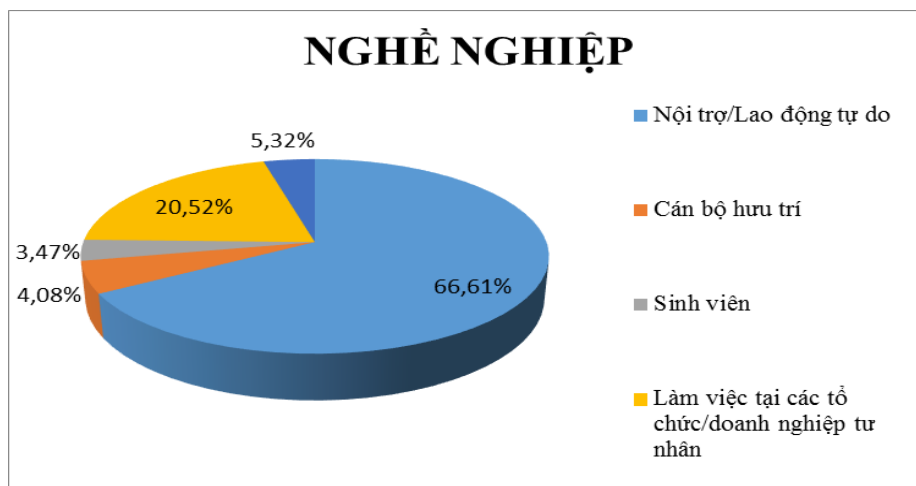
- Thành phần đối tượng khảo sát theo trình độ học vấn:



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 44,79%, chiếm tỷ lệ thấp trình độ dạy nghề/trung cấp/cao đẳng 7,67%.

- 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 66,61%, cao thứ 2 là nhóm làm việc tại các tổ chức/doanh nghiệp tư nhân với tỷ lệ 20,52%, nhóm Cán bộ, công chức, viên chức, lực lượng vũ trang có tỷ lệ cao thứ 3 với tỷ lệ 5,32%, thấp nhất là sinh viên với tỷ lệ 3,47% và cán bộ hưu trí với tỷ lệ 4,08%.

- 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 QSDĐ)	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 Một cửa UBND huyện	20	20	20	20	20	0	0
	Xã Phước Lộc	0	0	0	0	0	35	35
	Xã Phước Quang	0	0	0	0	0	35	35
	Xã Phước An	0	0	0	0	0	35	35
	Xã Phước Thành	0	0	0	0	0	35	35
	Xã Phước Thuận	0	0	0	0	0	35	35
	Xã Phước Sơn	0	0	0	0	0	35	35
	Xã Phước Hưng	0	0	0	0	0	35	35
	Xã Phước Hòa	0	0	0	0	0	35	35
	Xã Phước Hiệp	0	0	0	0	0	35	35
	TT Điều Trì	0	0	0	0	0	30	35
	TT Tuy Phước	0	0	0	0	0	30	35
	Xã Phước Thắng	0	0	0	0	0	30	35
	Xã Phước Nghĩa	0	0	0	0	0	25	25

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 (%)	
		2022	2021
1	Xã Phước Nghĩa	99,73	99,84
2	Xã Phước Thành	99,49	94,86
3	Xã Phước Sơn	98,96	94,94
4	Xã Phước Hưng	98,28	95,40
5	Xã Phước Lộc	97,21	96,17
6	Xã Phước Quang	96,30	95,58
7	Thị trấn Diêu Trì	94,36	92,48
8	Xã Phước Hòa	93,73	89,56
9	Bộ phận Một cửa huyện	91,97	88,24
10	Xã Phước An	90,93	94,85
11	Xã Phước Hiệp	90,18	79,21
12	Thị trấn Tuy Phước	89,78	77,32
13	Xã Phước Thắng	89,06	95,38
14	Xã Phước Thuận	86,95	91,13
Giá trị trung bình		94,05	91,78

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 (%)	
		2022	2021
1	Tiếp cận dịch vụ	92,43	89,74
2	Thủ tục hành chính	94,51	89,62
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	92,61	90,99
4	Kết quả giải quyết công việc	95,65	94,37
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	96,03	93,42
Giá trị trung bình		94,24	91,63

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 94,05%, cao hơn so với năm 2021 (đạt 91,78%), tất cả các đơn vị đều có chỉ số hài lòng trên 80%, năm 2021 có 02 đơn vị đạt chỉ số hài lòng dưới 80% là thị trấn Tuy Phước và xã Phước Hiệp. Trong số 03 đơn vị đứng đầu bảng năm 2022, xã Phước Nghĩa giữ vững vị trí đứng đầu với 99,73%, năm 2021 là 99,84%, xã Phước Thành đứng vị trí thứ 02, tăng hạng 05 bậc so với năm 2021 đạt 99,49% (năm 2021 đứng vị trí thứ 07 với 94,86%), xã Phước Sơn đứng vị trí thứ 03, tăng hạng 03 bậc so với năm 2021 đạt 98,96% (năm 2021 đứng vị trí thứ 06 với 94,94%). Đứng cuối bảng là xã Phước Thuận với chỉ số hài lòng 86,95%, tụt hạng 04 bậc so với năm 2021 (năm 2021 đứng vị trí thứ 10 với 91,13%).

Trong 05 nội dung được lựa chọn để đánh giá, nhìn chung, tất cả các tiêu chí tăng so với năm 2021. Tiêu chí được đánh giá hài lòng cao nhất là “Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị”, tiếp đến là “Kết quả giải quyết công việc”. Tất cả các tiêu chí đều được đánh giá với tỷ lệ hài lòng cao, trên 90%. Điều đó cho thấy các đơn vị đã có nhiều giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, nhất là mở rộng các hình thức tiếp cận thông tin dịch vụ hành chính công, đơn giản hóa thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức, viên chức, sử dụng đầy đủ các mẫu phiếu theo quy định trong giải quyết thủ tục hành chính, xử lý kịp thời các phản ánh kiến nghị của người dân/tổ chức.

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 (%)

1	Đơn vị	Chỉ số thành phần (%)	
		Năm 2022	Năm 2021
1	Xã Phước Nghĩa	99,73	99,50
2	Xã Phước Thành	99,52	94,58
3	Xã Phước Quang	97,71	97,75
4	Xã Phước Lộc	97,14	95,58
5	Xã Phước Sơn	96,86	92,08
6	Xã Phước Hưng	96,00	94,83
7	Xã Phước Hòa	94,67	91,33
8	Thị trấn Diêu Trì	93,85	92,78
9	Bộ phận Một cửa cấp huyện	91,87	87,20
10	Thị trấn Tuy Phước	87,38	76,44
11	Xã Phước An	86,95	96,33
12	Xã Phước Thắng	85,13	90,22
13	Xã Phước Hiệp	84,38	71,33
14	Xã Phước Thuận	82,86	89,42
Giá trị trung bình		92,43	89,74

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 có 92,43% 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, tăng dần qua từng năm, năm 2021 đạt 89,74%. Phước Nghĩa, Phước Thành, Phước Quang, Phước Lộc, Phước Sơn, Phước Hưng, Phước Hòa, thị trấn Diêu Trì 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 An, Phước Thắng, Phước Hiệp, Phước Thuận, thị trấn Tuy Phước (dưới 90% đánh giá hài lòng).

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 2022	Năm 2021
1	Xã Phước Nghĩa	100	100
2	Xã Phước Thành	99,05	94,58
3	Xã Phước Sơn	99,05	91,11
4	Xã Phước Hưng	99,05	95,56
5	Xã Phước Quang	98,73	92,36
6	Thị trấn Diêu Trì	97,61	88,07
7	Xã Phước Lộc	97,46	93,89
8	Xã Phước Hiệp	92,59	79,03
9	Bộ phận Một cửa cấp huyện	91,44	85,11
10	Xã Phước Hòa	90,63	88,28
11	Thị trấn Tuy Phước	90,43	75,00
12	Xã Phước An	90,32	90,28
13	Xã Phước Thuận	89,05	89,03
14	Xã Phước Thắng	87,86	95,74
Giá trị trung bình		94,52	89,62

Tỷ lệ hài lòng về thủ tục hành chính năm 2022 đạt 94,52%, tăng so với năm 2021 (đạt 89,62%). Trong đó: chỉ số hài lòng đạt cao nhất là 100% của xã Phước Nghĩa và thấp nhất là 87,86% của xã Phước Thắng. Qua đó, cho thấy các cơ quan đã quan tâm hơn trong việc công khai thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị tại Bộ phận một cửa và trên trang thông tin điện tử; đơn giản các biểu mẫu, tờ khai trong hồ sơ TTHC; người dân không đi lại nhiều lần để giải quyết TTHC; điều đó đã tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân khi đến giao dịch.

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 2022	Năm 2021
1	Xã Phước Thành	99,84	93,33
2	Xã Phước Sơn	99,84	96,39
3	Xã Phước Hưng	99,84	95,24
4	Xã Phước Nghĩa	99,77	100
5	Xã Phước Lộc	97,62	95,69
6	Thị trấn Diêu Trì	94,53	90,53
7	Xã Phước Hòa	90,00	85,83
8	Xã Phước An	89,37	91,39
9	Thị trấn Tuy Phước	88,81	77,59
10	Xã Phước Hiệp	88,73	82,36
11	Bộ phận Một cửa cấp huyện	88,67	85,78
12	Xã Phước Quang	88,57	98,47
13	Xã Phước Thuận	86,03	91,25
14	Xã Phước Thắng	84,96	93,15
Giá trị trung bình		92,59	90,99

Tỷ lệ hài lòng về sự phục vụ của công chức, viên chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính năm 2022 đạt 92,59%, tăng so với năm 2021 (đạt 90,99%). Kết quả đánh giá chung về sự phục vụ của công chức, viên chức cho thấy, chỉ có 7/14 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 Thắng nhận được sự đánh giá thấp nhất về thái độ phục vụ của công chức với mức tỷ lệ 84,96%.

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 2022	Năm 2021
1	Xã Phước Nghĩa	100	99,72
2	Xã Phước Thành	99,52	98,47
3	Xã Phước Sơn	99,52	96,39
4	Xã Phước Hưng	99,52	94,72
5	Xã Phước Quang	98,25	99,72
6	Thị trấn Diêu Trì	97,78	95,37
7	Xã Phước Lộc	97,14	96,81
8	Xã Phước Hiệp	95,08	90,56
9	Xã Phước Hòa	94,60	91,67
10	Xã Phước Thắng	93,50	98,70
11	Bộ phận Một cửa cấp huyện	92,78	62,33
12	Xã Phước An	92,32	96,81
13	Thị trấn Tuy Phước	92,14	78,70
14	Xã Phước Thuận	86,98	93,61
Giá trị trung bình		95,65	94,37

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 95,65%, tăng so với năm 2021 (đạt 94,37%). Có 13/14 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 Thuận (86,98%).

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 2022	Năm 2021
1	Xã Phước Nghĩa	100	100
2	Xã Phước Thành	99,52	93,33
3	Xã Phước Sơn	99,52	98,75
4	Xã Phước Thuận	98,74	92,36
5	Xã Phước Hòa	98,73	90,69
6	Xã Phước Quang	98,25	99,58
7	Xã Phước Hưng	96,98	96,67
8	Xã Phước Lộc	96,67	98,89
9	Xã Phước An	95,71	99,44
10	Bộ phận Một cửa cấp huyện	95,11	92,22
11	Xã Phước Thắng	93,85	99,07
12	Thị trấn Tuy Phước	93,16	78,84
13	Xã Phước Hiệp	90,16	72,78
14	Thị trấn Diêu Trì	88,03	95,37
Giá trị trung bình		96,03	93,42

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 96,03%, cao hơn năm 2021 (93,42%). Đây là tiêu chí có mức độ hài lòng trung bình cao nhất trong 05 yếu tố được đánh giá. Trong đó, có 13/14 đơn vị được đánh giá hài lòng cao (trên 90%), Thị trấn Diêu Trì đánh giá thấp nhất với 88,03%.

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 (%)	
		2022	2021
1	Tiếp cận dịch vụ	90,33	91,67
2	Thủ tục hành chính	88,89	87,78
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	91,67	91,67
4	Kết quả giải quyết công việc	92,78	95
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	96,11	98,89
Giá trị trung bình		91,96	93,00

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 (%)	
		2022	2021
1	Tiếp cận dịch vụ	90,33	83,33
2	Thủ tục hành chính	91,67	80,56
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	88,33	81,67
4	Kết quả giải quyết công việc	91,67	84,44
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	93,89	87,22
Giá trị trung bình		91,18	83,44

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 (%)	
		2022	2021
1	Tiếp cận dịch vụ	96,67	95,00
2	Thủ tục hành chính	93,33	88,89
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	92,22	90,00
4	Kết quả giải quyết công việc	93,89	95,00
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	96,00	95,56
Giá trị trung bình		94,42	92,89

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 (%)	
		2022	2021
1	Tiếp cận dịch vụ	92,22	81,00
2	Thủ tục hành chính	92,22	81,67
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	85,00	80,00
4	Kết quả giải quyết công việc	90,56	87,22
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	89,67	87,22
Giá trị trung bình		89,93	83,42

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 (%)	
		2022	2021
1	Tiếp cận dịch vụ	96,67	85,00
2	Thủ tục hành chính	93,33	86,67
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	86,11	85,56
4	Kết quả giải quyết công việc	92,22	92,78
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	93,00	92,22
Giá trị trung bình		92,27	88,45

1.4. 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 91,97%, cao hơn so với năm 2021 (đạt tỷ lệ 88,24%). 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 (%)	
		2022	2021
1	Tiếp cận dịch vụ	95,11	87,20
2	Thủ tục hành chính	92,78	85,11
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	88,67	85,78
4	Kết quả giải quyết công việc	91,44	90,89
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	91,87	92,22
Giá trị trung bình		91,97	88,24

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 88,67%.

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 91,74%, cao hơn năm 2021 3,79% (năm 2021 đạt 87,95%). 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 (%)	
		2022	2021
1	Đất đai (Cấp GCNQSDĐ)	90,80	91,56
2	Đất đai (Chuyển MĐSDĐ)	91,29	83,44
3	Đất đai (Tách thửa)	94,42	92,89
4	Xây dựng	89,93	83,42
5	Đăng ký kinh doanh	92,27	88,44
Giá trị trung bình		91,74	87,95

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 (94,42%), thấp nhất là thủ tục xây dựng (89,93%).

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 (%)	
		2022	2021
1	Tiếp cận dịch vụ	94,63	89,32
2	Thủ tục hành chính	95,09	89,08
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	93,54	91,33
4	Kết quả giải quyết công việc	94,96	94,58
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	91,89	93,76
Giá trị trung bình		94,02	91,61

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 (%)	
		2022	2021
1	Tiếp cận dịch vụ	92,49	89,94
2	Thủ tục hành chính	93,22	90,56
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	93,84	91,03
4	Kết quả giải quyết công việc	94,58	94,42
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	93,48	93,20
Giá trị trung bình		93,52	91,83

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 2022 đã thực hiện điều tra xã hội học với số lượng 975 phiếu, được phân bổ cho 14 đơn vị. 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 2022 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 94,05%, cao hơn so với năm 2021 (91,78%). Kết quả đo lường chỉ số hài lòng này cùng với các chỉ số PCI, 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 khảo sát đã phản ánh sự “hài lòng” của người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện. Tuy nhiên, vẫn còn thủ tục rườm rà, cách tiếp cận dịch vụ vẫn chưa dễ dàng, cơ sở hạ tầng chưa đáp ứng tốt nhu cầu ngày càng cao của người dân, tổ chức và thái độ giao tiếp của công chức, viên chức ở một số cơ quan chưa đúng chuẩn mực,... Đây sẽ là cơ sở để có biện pháp, giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công, dịch vụ công, góp phần thực hiện đạt mục tiêu về cải cách hành chính huyện Tuy Phước.

2. Thuận lợi, khó khăn

2.1. Thuận lợi

- Khảo sát sự hài lòng năm 2022 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 Huyện đoàn.

- 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

- 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 2022 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 thực sự chính xác, cụ thể. Điều tra viên chưa có kinh nghiệm thực hiện khảo sát nên chưa hướng dẫn cụ thể đến đối tượng thực hiện khảo sát.

- 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, làm mất nhiều thời gian rà soát lại.

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 2022 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 đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022 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
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Hùng Tân