

Số: /BC-UBND

Hoàng Phụ, ngày tháng 11 năm 2021

BÁO CÁO

Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã Hoàng Phụ năm 2021.

Thực hiện kế hoạch số 39/KH-UBND ngày 04/3/2021 của UBND Huyện Hoàng Hóa về triển khai tổ chức thực hiện 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 Hoàng Hóa năm 2021. Công văn số 2441/UBND-NV ngày 21/10/2021 của UBND Huyện về tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện năm 2021.

UBND xã Hoàng Phụ báo cáo kết quả thực hiện như sau:

Phần I.

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.

Quyết định số 5476/QĐ-UBND ngày 24/12/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hóa về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính (CCHC) năm 2021; Kế hoạch số 169/KH-UBND ngày 28/12/2020 của UBND huyện về thực hiện công tác CCHC năm 2021 trên địa bàn huyện; Kế hoạch số 39/KH-UBND ngày 04/3/2021 của UBND Huyện Hoàng Hóa về triển khai tổ chức thực hiện 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 Hoàng Hóa năm 2021.

2. Mục đích:

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã. Thông qua đó, cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

3. Nội dung đo lường sự hài lòng.

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện đối với 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức giải quyết công việc; (4) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị.

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

- Tiêu chí đánh giá của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Tiêu chí đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, gồm 22 tiêu chí, tương ứng với 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công.

- Tiêu chí đo lường sự mong đợi của người dân, tổ chức.

4. Phương pháp xác định Chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS).

Áp dụng phương pháp điều tra xã hội học thông qua phiếu điều tra để thu thập thông tin, xác định Chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (viết tắt là SIPAS).

a. Đối tượng, phạm vi điều tra xã hội học.

- Đối tượng: Để đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công dựa trên phản hồi của người dân, tổ chức, SIPAS xác định đối tượng điều tra xã hội học là người dân, tổ chức đã trực tiếp giải quyết công việc và nhận kết quả giải quyết tại cơ quan hành chính nhà nước.

- Phạm vi: SIPAS được thực hiện trên phạm vi toàn xã thông qua phương pháp chọn mẫu điều tra xã hội học.

b. Chọn mẫu điều tra xã hội học được xác định theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, đảm bảo cỡ mẫu có đủ đại diện theo quy định tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ và Kế hoạch của UBND tỉnh Thanh Hóa về triển khai tổ chức thực hiện 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 tỉnh Thanh Hóa năm 2021.

c. Phiếu điều tra xã hội học:

- Phiếu điều tra xã hội gồm hai loại: Phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với người dân và phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với tổ chức.

- Phiếu điều tra xã hội học gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, tổ chức lựa chọn. Câu hỏi của phiếu điều tra xã hội học thể hiện nội dung của các tiêu chí đo lường sự hài lòng; đồng thời phản ánh quá trình, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

d. Phương pháp điều tra xã hội học: Phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện đến người dân, tổ chức để trả lời phiếu.

đ. Tổng hợp, phân tích dữ liệu và tính toán các chỉ số.

II. Tình hình triển khai thực hiện.

Trên cơ sở Kế hoạch số 39/KH-UBND ngày 04/3/2021 của UBND Huyện Hoằng Hóa, UBND xã đã xây dựng kế hoạch và tổ chức triển khai thực hiện. UBND xã đã gửi phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến người dân.

1. Chọn mẫu điều tra xã hội học.

a. Mẫu điều tra xã hội học: Việc chọn mẫu được thực hiện theo quy trình: (1) chọn công chức chuyên môn; (2) chọn các lĩnh vực thuộc lĩnh vực phụ trách của công chức

chuyên môn; (3) chọn người dân đã thực hiện nộp hồ sơ của mỗi lĩnh vực làm đối tượng điều tra. Tiêu chí, số lượng lĩnh vực và đối tượng điều tra được chọn cụ thể như sau:

- Chọn công chức chuyên môn: Tư pháp – hộ tịch, Văn hóa – xã hội (CSXH).
- Chọn lĩnh vực: Hộ tịch, chứng thực, Bảo trợ xã hội.
- Chọn đối tượng điều tra: Từ hồ sơ theo dõi người dân đến giao dịch và nhận kết quả của mỗi lĩnh vực.

b. Cỡ mẫu điều tra xã hội học:

Cỡ mẫu điều tra xã hội học của SIPAS năm 2021 là 50 người dân. Phân bổ cỡ mẫu điều tra cho từng lĩnh vực đã chọn của từng công chức chuyên môn phụ trách trên nguyên tắc dựa trên lượng giao dịch của lĩnh vực. (Bảng 1)

Bảng 1: Phân bổ phiếu điều tra SIPAS 2021

STT	Đơn vị	Lĩnh vực	Số lượng được khảo sát	Ghi chú
1	Tư pháp hộ tịch	Hộ tịch	20	
		Chứng thực	20	
2	Văn hóa – xã hội (CSXH)	Bảo trợ xã hội	10	
		Người có công	0	
	Tổng cộng		50 phiếu	

2. Triển khai điều tra xã hội học.

Việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2021 do công chức chuyên môn của từng lĩnh vực trực tiếp phát cho công dân đến giao dịch hồ sơ, giải thích phiếu điều tra để đối tượng điều tra tự trả lời, sau đó thu phiếu điều tra.

3. Kết quả phân tích thành phần trả lời phiếu điều tra.

a. Số lượng phiếu thu về: Tổng số phiếu thu về là 50/50 phiếu = 100%. Số phiếu hợp lệ là 50, đạt 100%.

Bảng 2: Thống kê phiếu điều tra

STT	Lĩnh vực	Số phiếu phát ra	Số phiếu thu về	Số phiếu hợp lệ	Số phiếu không hợp lệ	Ghi chú
1	Hộ tịch	20	20	20	0	
2	Chứng thực	20	20	20	0	
3	Bảo trợ xã hội	10	10	10	0	
	Tổng cộng	50	50	50	0	

b. Thành phần trả lời phiếu: Kết quả từ 50 phiếu thu về và hợp lệ cho thấy thành phần đối tượng trả lời phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2021 như sau:

Bảng 3: Thành phần nhân khẩu học của người trả lời phiếu

Thành phần		Tỷ lệ phần trăm (%)	Ghi chú
Cá nhân, tổ chức	Cá nhân người dân	100	
	Người đại diện tổ chức		

Độ tuổi	Dưới 25 tuổi	18	
	25 - 34 tuổi	10	
	35 - 49 tuổi	12	
	50 - 60 tuổi	7	
	Trên 60 tuổi	3	
Giới tính	Nam	37	
	Nữ	13	
Trình độ học vấn	Tiểu học (cấp I)	10	
	Trung học cơ sở (cấp II)	15	
	Trung học phổ thông (cấp III)	20	
	Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng	3	
	Đại học	2	
	Trên Đại học	0	
Nơi sinh sống	Thị trấn		
	Nông thôn	100	
Nghề nghiệp	Nông thôn/Lao động tự do	70	
	Nghỉ hưu	3	
	Sinh viên	2	
	Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp	15	
	Cán bộ/công chức/viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang	5	
	Khác	5	
Chức vụ	Giám đốc, phó giám đốc		
	Trưởng phòng, Phó trưởng phòng		
	Kê toán trưởng		
	Kỹ sư/kế toán		
	Nhân viên/Kỹ thuật viên	7	
	Khác	93	

Phần II.

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 2021.

I. Một số nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công.

Bảng 4: Tổng hợp các chỉ số nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

TT	Nội dung	Chỉ số		Xã	Ghi chú
1	Cơ quan trực tiếp giải quyết	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả		50 phiếu = 100%	
		Cơ quan hành chính			
2	Kênh thông tin để biết về cơ quan trực tiếp giải quyết công việc	Qua hỏi người thân, bạn bè.		12 phiếu = 24%	
		Qua chính quyền phường, xã.		33 phiếu = 66%	
		Qua phương tiện thông tin đại chúng		5 phiếu = 10%	
		Qua mạng Internet.			
		Khác			
3	Số lần đi lại đến cơ quan để giải quyết công việc	1-2 lần		50 phiếu = 100%	
		Trên 2 lần			
		Trên 3 lần			
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu			0 phiếu	
5	Công chức gợi ý nộp tiền (ngoài lệ phí)			0 phiếu	
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn		41 phiếu = 82%	
		Sớm hạn		9 phiếu = 18%	
		Trễ hạn			
7	Cơ quan thông báo về việc trễ hạn			0 phiếu	
8	Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn trả kết quả.			0 phiếu	

II. Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2021.

1. Tổng hợp kết quả khảo sát.

Nhận định (Các tiêu chí đánh giá)	Số lượt đánh giá (phiếu)/tỷ lệ %				
	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không

					hài lòng
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	45 phiếu = 90%	5 phiếu = 10%	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	45 phiếu = 90%	5 phiếu = 10%	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	45 phiếu = 90%	5 phiếu = 10%	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	45 phiếu = 90%	5 phiếu = 10%	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	50 phiếu = 100 %	0 phiếu = 0%	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	48 phiếu = 96%	2 phiếu = 4%	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	47 phiếu = 94%	3 phiếu = 6%	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	47 phiếu = 94%	3 phiếu = 6%	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	48 phiếu = 96%	2 phiếu = 4%	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu
III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	48 phiếu = 96%	2 phiếu = 4%	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	47 phiếu = 94%	3 phiếu = 6%	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	47 phiếu = 94%	3 phiếu = 6%	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	48 phiếu = 96%	2 phiếu = 4%	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	48 phiếu = 96%	2 phiếu = 4%	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	47 phiếu = 94%	3 phiếu = 6%	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu
IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	50 phiếu = 100 %	0 phiếu = 0%	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin	50 phiếu = 100 %	0 phiếu = 0%	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu

đầy đủ					
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	50 phiếu = 100 %	0 phiếu = 0%	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ					
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu	0 phiếu

III. Sự mong đợi của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

Ngoài các chỉ số phản ánh nhận định, chỉ số hài lòng ở trên, SIPAS 2021 còn đưa ra các chỉ số phản ánh sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước trong việc ưu tiên cải cách nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức. Sự mong đợi của người dân, tổ chức về ưu tiên cải cách đối với cơ quan hành chính nhà nước tập chung ở các nội dung:

- Tiếp tục đơn giản hóa TTHC (70% số người được hỏi)
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị (20% số người được hỏi)
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục (5% số người được hỏi)
- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính. (5% số người được hỏi)

Phần III

Kết luận

I. Đánh giá chung:

1. Về kết quả đạt được của SIPAS 2021.

Năm 2021, công tác cải cách hành chính đã được Đảng ủy, UBND xã quan tâm triển khai thực hiện, với nhiều giải pháp đồng bộ, hiệu quả, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong hoạt động của bộ máy hành chính. Nền hành chính đã có chuyển biến tích cực theo hướng nền hành chính phục vụ chuyên nghiệp, hiện đại, năng động, và xã hội với sự phát triển kinh tế xã hội trên địa bàn xã. Giúp cơ quan hành chính nhà nước xây dựng, cung ứng các dịch vụ hành chính công có chất lượng, đồng thời có cơ sở điều chỉnh mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính phù hợp, đáp ứng yêu cầu, mong đợi của người dân.

2. Khó khăn, hạn chế và nguyên nhân.

- Người dân chưa tích cực trong việc cung cấp đầy đủ các thông tin theo yêu cầu, còn e ngại khi trả lời phiếu.

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin chưa đồng bộ, như lĩnh vực đăng ký quản lý cư trú.

- Nhận thức của người dân còn chưa tích cực trong việc khảo sát.

II. Kiến nghị, đề xuất.

Đề nghị cấp có thẩm quyền xem xét, đẩy mạnh hơn nữa ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước, đặc biệt trong cải cách thủ tục hành chính (lĩnh vực Đăng ký quản lý cư trú).

Nơi nhận:

- UBND huyện, Phòng Nội vụ (b/c);
- TV Đảng ủy – TT HĐND (B/c)
- Thành viên UBND
- Bộ phận 1 cửa, công chức chuyên môn (t/h);
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Thanh Bình