

## BÁO CÁO

### **Kết quả tự điều tra xã hội học xác định mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính của xã Ba Điền năm 2023**

Thực hiện Công văn số 1600/UBND ngày 27/7/2023 của UBND huyện Ba To về việc triển khai tự điều tra xã hội học xác định mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2023;

UBND xã Ba Điền báo cáo kết quả tự điều tra xã hội học xác định mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2023 với nội dung như sau:

#### **I. Kết quả điều tra xã hội học đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính**

##### **1. Lĩnh vực Tư pháp:**

##### **- Tiếp cận TTHC và điều kiện phục vụ**

+ Thông tin về thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có dễ tìm hiểu, tra cứu: Rất hài lòng: 5/15 chiếm tỷ lệ: 33,33%; Hài lòng: 7/15 chiếm tỷ lệ: 46,67%; Bình thường: 3/15 chiếm tỷ lệ: 20% và Không hài lòng: 0 chiếm tỷ lệ: 00%.

+ Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC: Rất hài lòng: 4/15 chiếm tỷ lệ: 26,67%; Hài lòng 10/15 chiếm tỷ lệ: 66,67%; Bình thường: 1/15 chiếm tỷ lệ: 6,67 %; Không hài lòng: 0 chiếm tỷ lệ: 0% và rất Không hài lòng: 0 chiếm tỷ lệ: 0%.

+ Trang thiết bị phục vụ người dân trong giải quyết TTHC: Rất hài lòng: 6/15 chiếm tỷ lệ: 40%; Hài lòng: 9/15 chiếm tỷ lệ: 60%; Bình thường: 0 chiếm tỷ lệ: 0% và Không hài lòng: 0 chiếm tỷ lệ: 0%.

##### **- Thủ tục hành chính**

+ Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác: Rất hài lòng: 4/15 chiếm tỷ lệ: 26,67%; Hài lòng 8/15 chiếm tỷ lệ: 53,33%; Bình thường: 3/15 chiếm tỷ lệ: 13,33% và Không hài lòng: 0 chiếm tỷ lệ: 0%.

+ Thành phần hồ sơ mà ông/bà phải nộp là đúng quy định: Rất hài lòng: 5/15 chiếm tỷ lệ: 33,33%; Hài lòng 5/15 chiếm tỷ lệ: 33,33%. Bình thường: 5/15 chiếm tỷ lệ: 33,33% và Không hài lòng: 0 chiếm tỷ lệ: 0%.

+ Mức phí/ lệ phí mà ông/bà phải nộp là đúng quy định.: Rất hài lòng: 5/15 chiếm tỷ lệ: 33,33%; Hài lòng: 8/15 chiếm tỷ lệ: 53,33%; Bình thường: 2/15 chiếm tỷ lệ: 13,33% và Không hài lòng: 0 chiếm tỷ lệ: 0%.

+ Thời gian giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định: Rất hài lòng: 3/15 chiếm tỷ lệ: 20%; Hài lòng 8/15 chiếm tỷ lệ: 53,33%; Bình thường: 4/15 chiếm tỷ lệ: 26,67% và Không hài lòng: 0 chiếm tỷ lệ: 0%.

##### **- Công chức tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính**

+ Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, trách nhiệm, thân thiện.: Rất hài lòng: 3/15 chiếm tỷ lệ: 20%; Hài lòng 8/15 chiếm tỷ lệ: 53,33%; Bình thường: 4/15 chiếm tỷ lệ: 26,67% và Không hài lòng: 0 chiếm tỷ lệ: 0%.

+ Công chức chú ý lắng nghe, giải đáp đầy đủ các ý kiến của ông/bà: Rất hài lòng: 4/15 chiếm tỷ lệ: 26,67%; Hài lòng 9/15 chiếm tỷ lệ: 60 %; Bình thường: 2/15 chiếm tỷ lệ: 13,33% và Không hài lòng: 0 chiếm tỷ lệ: 0%.

+ Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu.: Rất hài lòng: 5/15 chiếm tỷ lệ: 33,33%; Hài lòng 8/15 chiếm tỷ lệ: 53,33%; Bình thường: 2/15 chiếm tỷ lệ: 13,33% và không hài lòng: 0 chiếm tỷ lệ: 0%.

+ Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.: Rất hài lòng: 3/15 chiếm tỷ lệ: 20%; Hài lòng 10/15 chiếm tỷ lệ: 66,67%; Bình thường: 2/15 chiếm tỷ lệ: 13,33% và không hài lòng: 0 chiếm tỷ lệ: 0%.

#### **- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

+ Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định: Rất hài lòng: 4/15 chiếm tỷ lệ: 26,67 %; Hài lòng 7/15 chiếm tỷ lệ: 46,67%; Bình thường: 4/15 chiếm tỷ lệ: 26,67 % và không hài lòng: 0 chiếm tỷ lệ: 0%.

+ Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ: Rất hài lòng: 3/15 chiếm tỷ lệ: 20 %; Hài lòng 9/15 chiếm tỷ lệ: 60%; Bình thường: 3/15 chiếm tỷ lệ: 20% và không hài lòng: 0 chiếm tỷ lệ: 0%.

+ Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác: Rất hài lòng: 4/15 chiếm tỷ lệ: 26,67%; Hài lòng: 9/15 chiếm tỷ lệ: 60 %; Bình thường: 2/15 chiếm tỷ lệ: 13,33 % và không hài lòng: 0 chiếm tỷ lệ: 0%.

#### **- Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị về TTHC**

+ Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có niềm yết công khai địa chỉ tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị: Rất hài lòng: 3/15 chiếm tỷ lệ: 20 %; Hài lòng 9/15 chiếm tỷ lệ: 60 %; Bình thường: 2/15 chiếm tỷ lệ: 13,33% và không hài lòng: 0 chiếm tỷ lệ: 0%.

+ Ông/Bà dễ dàng thực hiện phản ánh, kiến nghị với cơ quan giải quyết thủ tục hành chính: Rất hài lòng: 5/15 chiếm tỷ lệ: 33,33%; Hài lòng 7/15 chiếm tỷ lệ: 46,67 %; Bình thường: 3/15 chiếm tỷ lệ: 20 % và không hài lòng: 0 chiếm tỷ lệ: 0%.

+ Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có tích cực tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị của ông/bà: Rất hài lòng: 4/15 chiếm tỷ lệ: 26,67 %; Hài lòng 7/15 chiếm tỷ lệ: 46,67%; Bình thường: 4/15 chiếm tỷ lệ: 26,67 % và không hài lòng: 0 chiếm tỷ lệ: 0%.

+ Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có thông báo đầy đủ, kịp thời kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ông/bà: Rất hài lòng: 5/15 chiếm tỷ lệ: 33,33%; Hài lòng 6/15 chiếm tỷ lệ: 40%; Bình thường: 4/15 chiếm tỷ lệ: 26,67 % và không hài lòng: 0 chiếm tỷ lệ: 0%.

## **2. Lĩnh vực về Bảo trợ xã hội:**

### **- Tiếp cận TTHC và điều kiện phục vụ**

+ Thông tin về thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có dễ tìm hiểu, tra cứu: Rất hài lòng: 2/2 chiếm tỷ lệ: 100%; Hài lòng 0 chiếm tỷ lệ: 0%.

+ Nơi ngồi chờ giải quyết TTHC: Rất hài lòng: 2/2 chiếm tỷ lệ: 100%; Hài lòng 0 chiếm tỷ lệ: 0 %.

+ Trang thiết bị phục vụ người dân trong giải quyết TTHC: Rất hài lòng: chiếm tỷ lệ: 0%; Hài lòng 2/2 chiếm tỷ lệ: 100%.

**- Thủ tục hành chính**

+ Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác: Rất hài lòng: 1/2 chiếm tỷ lệ: 50%; Hài lòng 1/2 chiếm tỷ lệ: 50 %.

+ Thành phần hồ sơ mà ông/bà phải nộp là đúng quy định: Rất hài lòng: 2/2 chiếm tỷ lệ: 100%; Hài lòng 0 chiếm tỷ lệ: 0 %.

+ Mức phí/ lệ phí mà ông/bà phải nộp là đúng quy định: Rất hài lòng: 0 chiếm tỷ lệ: 0%; Hài lòng 2/2 chiếm tỷ lệ: 100 %.

+ Thời gian giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định: Rất hài lòng: 0 chiếm tỷ lệ: 0%; Hài lòng 2/2 chiếm tỷ lệ: 100 %.

**- Công chức tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính**

+ Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, trách nhiệm, thân thiện.: Rất hài lòng: 0 chiếm tỷ lệ: 0%; Hài lòng 2/2 chiếm tỷ lệ: 100 %.

+ Công chức chú ý lắng nghe, giải đáp đầy đủ các ý kiến của ông/bà: Rất hài lòng: 0 chiếm tỷ lệ: 0%; Hài lòng 2/2 chiếm tỷ lệ: 100 %.

+ Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu: Rất hài lòng: 0 chiếm tỷ lệ: 0%; Hài lòng 2/2 chiếm tỷ lệ: 100 %.

+ Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc: Rất hài lòng: 0 chiếm tỷ lệ: 0%; Hài lòng 2/2 chiếm tỷ lệ: 100 %.

**- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

+ Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định: Rất hài lòng: 0 chiếm tỷ lệ: 0%; Hài lòng 2/2 chiếm tỷ lệ: 100 %.

+ Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ: Rất hài lòng: 1/2 chiếm tỷ lệ: 50%; Hài lòng 1/2 chiếm tỷ lệ: 50%.

+ Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác: Rất hài lòng: 1/2 chiếm tỷ lệ: 50%; Hài lòng 1/2 chiếm tỷ lệ: 50%.

**- Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị về TTHC**

+ Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị: Rất hài lòng: 2/2 chiếm tỷ lệ: 100%; Hài lòng 0 chiếm tỷ lệ: 0%.

+ Ông/Bà dễ dàng thực hiện phản ánh, kiến nghị với cơ quan giải quyết thủ tục hành chính: Rất hài lòng: 2/2 chiếm tỷ lệ: 100%; Hài lòng 0 chiếm tỷ lệ: 0 %.

+ Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có tích cực tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị của ông/bà: Rất hài lòng: 1/2 chiếm tỷ lệ: 50%; Hài lòng 1/2 chiếm tỷ lệ: 50 %.

+ Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có thông báo đầy đủ, kịp thời kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của ông/bà: Rất hài lòng: 1/2 chiếm tỷ lệ: 50%; Hài lòng 1/2 chiếm tỷ lệ: 50 %.

### 3. Tổng hợp mức độ hài lòng về thủ tục hành chính qua điều tra xã hội học:

T	Dịch vụ hành chính	Mức độ hài lòng (tỷ lệ %)					Ghi chú
		Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	
	<b>Lĩnh vực Tư pháp</b>						
	Tiếp cận TTHC và điều kiện phục vụ	33,33	57,78	8,89			
	Thủ tục hành chính	28,33	48,33	23,33			
	Công chức tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính	25	58,33	16,67			
	Kết quả giải quyết TTHC	24,44	55,56	20			
	Tiếp nhận giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị về TTHC	28,33	48,33	21,67			
	<b>Lĩnh vực về bảo trợ xã hội</b>						
I	Tiếp cận TTHC và điều kiện phục vụ	66,66	33,33				
	Thủ tục hành chính	37,5	62,5				
	Công chức tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính	0	100				
	Kết quả giải quyết TTHC	33,33	66,66				
	Tiếp nhận giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị về TTHC	75	25				

### 4. Các kiến nghị của người dân cơ quan hành chính nhà nước cần quan tâm:

Để nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trong thời gian tới cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung sau:

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận thủ tục hành chính: 10/17 phiếu, chiếm tỷ lệ: 58,82%;

- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: 11/17 phiếu, chiếm tỷ lệ: 64,70 %;

- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính: 5/17 phiếu, chiếm tỷ lệ: 29,41%;

- Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính: 8/17 phiếu, chiếm tỷ lệ: 47,05 %;

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính: 6/17 phiếu, chiếm tỷ lệ: 35,29%;

- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính: 5/17 phiếu, chiếm tỷ lệ: 29,41%;

- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính: 2/17 phiếu, chiếm tỷ lệ: 11,8%;

- Cải thiện thái độ giao tiếp và tinh thần phục vụ của công chức tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính: 0 phiếu, chiếm tỷ lệ: 0 %;

- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức: 0 phiếu, chiếm tỷ lệ: 0%;
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức: 4/17 phiếu, chiếm tỷ lệ: 23,53%.

## **II. NHẬN XÉT**

### **1. Ưu điểm:**

Qua kết quả điều tra cho thấy lĩnh vực thủ tục hành chính tại UBND xã thực hiện người dân hài lòng, giải quyết nhanh, kịp thời, cán bộ, công chức tiếp nhận, hướng dẫn chặt chẽ, dễ hiểu.

### **2. Hạn chế:**

- Công tác tuyên truyền về cải cách hành chính và thủ tục hành chính chưa thường xuyên, liên tục, người dân còn e ngại khi cung cấp thông tin về điều tra.

- Việc đánh giá của người dân theo từng tiêu chí trong phiếu điều tra chưa được chính xác, còn trả lời chung ở mức rất hài lòng và hài lòng với điều tra việc khi cung cấp thông tin.

Trên đây là báo cáo kết quả tự điều tra xã hội học xác định mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2023 của UBND xã Ba Điền.

Kính báo cáo Phòng Nội vụ tổng hợp./.

### **Nơi nhận:**

- Đoàn tự kiểm tra xã;
- Phòng Nội vụ huyện;
- TT Đảng ủy, HĐND xã;
- CT, PCT UBND xã;
- Lưu: VT.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Anh Khoa**