

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết TTHC tại UBND xã Hòa Mỹ Tây năm 2022 (SIPAS năm 2022)

Thực hiện Quyết định 1165/QĐ-UBND ngày 07/6/2018 của UBND tỉnh Phú Yên về việc ban hành Quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh và Kế hoạch 47/KH-UBND ngày 24/3/2022 của UBND xã Hòa Mỹ Tây về việc khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2022.

UBND xã Hòa Mỹ Tây đã tiến hành việc khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đến giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND xã năm 2022, kết quả cụ thể như sau:

I. Tình hình triển khai

1. Số mẫu khảo sát, loại mẫu khảo sát

- Căn cứ kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND xã năm 2022, số lượng phiếu khảo sát được xác định là 200 phiếu.

- Nội dung phiếu khảo sát theo mẫu Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quyết định số 1165/QĐ-UBND ngày 07/6/2018 của UBND tỉnh Phú Yên. Mẫu số 01 với 22 tiêu chí khảo sát dành cho đối tượng khảo sát là người dân.

2. Thời gian và địa điểm khảo sát

- Thời gian khảo sát được thực hiện từ ngày 26/3/2022 đến ngày 31/10/2022.

- Thực hiện khảo sát trực tiếp tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND xã.

II. Kết quả

Qua quá trình khảo sát lấy ý kiến người dân, tổ chức thông qua hình thức khảo sát trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và tiến hành tổng hợp, phân tích, tính toán kết quả, có được kết quả như sau:

1. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) là **98,45%** (4.332/4.400 câu trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng”) trên tổng số 200 phiếu khảo sát với 22 câu hỏi mức độ hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong Phiếu khảo sát.

Qua kết quả khảo sát cho thấy chỉ số hài lòng của người dân về sự phục vụ hành chính đối với người dân và tổ chức tại UBND xã được thực hiện đảm bảo nghiêm túc đúng quy định, đáp ứng được sự kỳ vọng của người dân về nền hành chính công.

2. Chỉ số hài lòng đối với từng yếu tố và các tiêu chí trong từng yếu tố của việc cung ứng dịch vụ hành chính công

2.1. Tiếp cận dịch vụ:

- Xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức về yếu tố tiếp cận dịch vụ với 4 tiêu chí:

- (1) Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi;
- (2) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ;
- (3) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ;
- (4) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng.

- Kết quả chỉ số hài lòng về Tiếp cận dịch vụ là **98,5%** (788/800 câu trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng”) trên tổng số 200 phiếu khảo sát với 4 tiêu chí về mức độ hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong Phiếu khảo sát. Trong đó **98,7%** hài lòng về nơi ngồi chờ giải quyết công việc có đủ chỗ ngồi; **98,8%** hài lòng về trang thiết bị phục vụ đầy đủ; **98,6%** hài lòng về trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ; **97,9%** hài lòng về trang thiết bị phục vụ tại cơ quan dễ sử dụng.

2.2. Thủ tục hành chính:

- Xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức về yếu tố thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước với 5 tiêu chí:

- (1) Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ;
- (2) Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác;
- (3) Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định;
- (4) Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định;
- (5) Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn là đúng quy định.

- Kết quả chỉ số hài lòng về Thủ tục hành chính là **97,0%** (970/1000 câu trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng”) trên tổng số 200 phiếu khảo sát với 5 tiêu chí về mức độ hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong Phiếu khảo sát. Trong đó, **96,5%** hài lòng về thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ; **97,8%** hài lòng về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác; **96,4%** hài lòng về thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định; **96,8%** hài lòng về mức phí/lệ phí phải nộp là đúng quy định; **97,6%** hài lòng về thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn là đúng quy định.

Theo kết quả phân tích cho thấy các tiêu chí của yếu tố thủ tục hành chính có chỉ số hài lòng chiếm tỷ lệ tương đối cao, không có tỷ lệ mức độ đánh giá không hài lòng. Từ đó có thể thấy, thủ tục hành chính được niêm yết công khai, đầy đủ, chính xác; thành phần hồ sơ, phí/lệ phí, thời hạn giải quyết công việc được tuân thủ đúng quy định.

2.3. Công chức trực tiếp giải quyết công việc

- Xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức về yếu tố thủ công chức trực tiếp giải quyết công việc với 6 tiêu chí:

- (1) Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự;
- (2) Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức;
- (3) Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến;

- (4) Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo;
- (5) Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu;
- (6) Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

- Kết quả chỉ số hài lòng về Công chức trực tiếp giải quyết công việc là **97,83%** (1.174/1200 câu trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng”) trên tổng số 200 phiếu khảo sát với 6 tiêu chí về mức độ hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong Phiếu khảo sát. Trong đó **97,6%** hài lòng về công chức có thái độ giao tiếp lịch sự; **97,2%** hài lòng về công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức; **98,4%** hài lòng về công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến; **97,9%** hài lòng về công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo; **98,6%** hài lòng về công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu; **97,3%** hài lòng về công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

Qua kết quả khảo sát cho thấy chỉ số hài lòng của yếu tố công chức trực tiếp giải quyết công việc tương đối cao, hầu hết các tiêu chí được khảo sát đều trên 97% ở mức độ rất hài lòng và hài lòng.

2.4. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

- Xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức về yếu tố cung ứng dịch vụ hành chính công với 3 tiêu chí:

- (1) Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định;
- (2) Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ;
- (3) Kết quả Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác.

- Kết quả chỉ số hài lòng về Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công là **100%** (600/600 câu trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng”) trên tổng số 200 phiếu khảo sát với 3 tiêu chí về mức độ hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong Phiếu khảo sát.

Theo kết quả phân tích cho thấy chỉ số hài lòng của yếu tố Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công đạt 100% chỉ số hài lòng và rất hài lòng, chất lượng kết quả cung ứng dịch vụ công đáp ứng được yêu cầu của người dân.

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

- Xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị với 4 tiêu chí:

- (1) Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị;
- (2) Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị;
- (3) Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị;
- (4) Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị.

- Kết quả chỉ số hài lòng về Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị là **100%** (800/800 câu trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng”) trên tổng số 200 phiếu khảo sát với 4 câu hỏi mức độ hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong Phiếu khảo sát.

Theo kết quả phân tích cho thấy chỉ số hài lòng của yếu tố tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân đạt 100% chỉ số hài lòng và rất hài lòng, cho thấy

những phản ánh, kiến nghị của người dân được lãnh đạo và bộ phận chuyên môn tiếp thu và giải thích thỏa đáng, đáp ứng tốt yêu cầu của người dân.

Bảng 1: Tổng hợp chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính SIPAS

STT	Nội dung	Chỉ số hài lòng (%)
I.	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	98,5
1.	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	98,7
2.	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	98,8
3.	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	98,6
4.	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	97,9
II.	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	97,0
5.	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	96,5
6.	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	97,8
7.	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	96,4
8.	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	96,8
9.	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn là đúng quy định	97,6
III.	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	97,83
10.	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	96,5
11.	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	95,5
12.	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến	96,3
13.	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	96,5
14.	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	97,2
15.	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	94,7
IV.	KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	100,0
16.	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	100,0
17.	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	100,0
18.	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	100,0
V.	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ	100,0
19.	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	100,0
20.	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	100,0
21.	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	100,0
22.	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị	100,0
VI.	SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	98,45

3. Chỉ số đánh giá khác

3.1. Cơ quan giải quyết công việc và trả kết quả

100% số người được hỏi đã giải quyết công việc liên quan và nhận kết quả cung ứng tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Việc giải quyết thủ tục hành chính, cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức phải thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân, tổ chức đồng thời tránh các tiêu cực phát sinh.

3.2. Kênh thông tin để biết về cơ quan tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính

Có 88% số người được hỏi thông qua chính quyền địa phương; 11% thông qua hỏi người thân, bạn bè; 0,5% thông qua các phương tiện thông tin đại chúng; 0,5% thông qua mạng Internet. Qua kết quả phân tích ta nhận thấy, chính quyền địa phương là kênh thông tin được sử dụng nhiều nhất (88%), từ đó có thể thấy trong những năm gần đây chính quyền địa phương đã triển khai tốt công tác tuyên truyền chương trình cung ứng dịch vụ hành chính công. Tuy vậy, kênh thông tin qua mạng Internet là 0,5% và thông tin đại chúng 0,5%, vì vậy cần phải tăng cường công tác triển khai cung ứng dịch vụ công trực tuyến và xây dựng chính quyền điện tử hiệu quả hơn, cũng như đẩy mạnh tuyên truyền và hệ thống thông tin đại chúng của xã.

3.3. Số lần đi lại để giải quyết công việc

Tiếp tục đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính, đặc biệt là thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, việc người dân, tổ chức đi lại nhiều lần để giải quyết công việc giảm đáng kể, thể hiện 100% số người được hỏi trả lời chỉ cần đi lại 1-2 lần trong quá trình giải quyết công việc.

3.4. Công chức gây phiền hà, sách nhiễu

100% số người được hỏi trả lời không có việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết công việc.

3.5. Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí

100% số người được hỏi trả lời không có công chức gợi ý người dân, tổ chức nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí theo quy định.

3.6. Cơ quan đúng hẹn: 75% số người được hỏi trả lời nhận được kết quả đúng hẹn, 25% nhận được kết quả sớm hơn hẹn. Không có trường hợp nào trễ hẹn.

4. Ý kiến, mong đợi của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ hành chính công

Ngoài các chỉ số hài lòng trên, các chỉ số phản ánh ý kiến, sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước cũng rất quan trọng 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. Về việc lấy ý kiến của người dân, tổ chức qua 12 nội dung chủ yếu: (1) Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công; (2) Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; (3) Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính; (4) Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính;

(5) Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục; (6) Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính; (7) Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính; (8) Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức; (9) Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức; (10) Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức; (11) Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân; (12) Ý kiến khác. Trong đó, các nội dung mà người dân quan tâm nhất đó là: (2) Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại bộ phận một cửa (99,5% số người được hỏi); nội dung (5) Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính (80% số người được hỏi); nội dung (1) Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công (55,5% số người được hỏi); nội dung (3) Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính (54 % số người được hỏi).

Bảng 2: Các chỉ tiêu đánh giá khác

STT	NỘI DUNG	
I	ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	100
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	0
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin về dịch vụ qua người thân, bạn bè	11
	Biết thông tin dịch vụ qua chính quyền địa phương	88
	Biết thông tin về dịch vụ qua phương tiện thông tin đại chúng	0,5
	Biết thông tin về dịch vụ mạng Internet	0,5
	Khác	0
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	100
	Từ 3-4 lần	0
	Từ 5-6 lần	0
	≥ 7 lần	0
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Có	0
	Không	100
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Có	0
	Không	100
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	75
	Sớm hơn hẹn	25
	Trễ hẹn	0
6.1	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
	Có	0
	Không	0
6.2	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	0

	Không	0
II	Ý KIẾN, MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công	55,5
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	99,5
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính	54
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	1
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	80
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	13,5
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	0
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	0
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	0
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	0
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	0
12	Ý kiến khác	0

III. Nhận xét, đánh giá và kiến nghị

1. Nhận xét và đánh giá chung

Qua phân tích kết quả khảo sát cho thấy chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND xã Hòa Mỹ Tây đạt 98,45%, từ đó cho thấy UBND xã có nhiều cố gắng trong việc lãnh đạo, chỉ đạo về công tác cải cách hành chính, nhất là quan tâm về thái độ phục vụ của công chức tại bộ phận tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC đối với người dân.

2. Đề xuất, kiến nghị: Không

Trên đây là kết quả khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đến giao dịch tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND xã Hòa Mỹ Tây./.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ;
- Đảng ủy;
- TT. HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Phạm Nguyễn Vũ