

Số: /BC-UBND

Thị trấn Bút Sơn, ngày tháng 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 năm 2021 trên địa bàn thị trấn Bút Sơn

Thực hiện Công văn số 2441/UBND-NV ngày 21/10/2021 của UBND huyện Hoằng Hoá về việc 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; Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 05/3/2021 của UBND thị trấn Bút Sơn 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 thị trấn Bút Sơn năm 2021, UBND thị trấn Bút Sơn báo cáo Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2021 trên địa bàn thị trấn 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

Kế hoạch số 39/KH-UBND ngày 04/3/2021 của UBND huyện Hoằng Hóa về triển khai 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 năm 2021; Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 05/3/2021 của UBND thị trấn Bút Sơn 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 thị trấn Bút Sơn 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 thị trấn. Thông qua đó, các 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; (2) thủ tục hành chính; (3) công chức trực tiếp giải quyết công việc; (4) kết quả cung ứng dịch vụ

hành chính công; (5) việc 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:

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

b) Tiêu chí đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức: Gồm có 22 tiêu chí, tương ứng với 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công;

c) 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 (sau đây sử dụng tên tiếng Anh 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 tại 15/15 tổ dân phố, thông qua phương pháp chọn mẫu điều tra xã hội học.

b) Chọn mẫu điều tra xã hội học:

Mẫu điều tra xã hội học được xác định theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, phân tầng, nhiều giai đoạn; được thực hiện theo các bước sau:

+ Đối với công chức chuyên môn UBND thị trấn: Có cung ứng dịch vụ hành chính cho người dân, tổ chức và cơ quan phát sinh giao dịch của người dân, tổ chức với cơ quan hành chính

c) Phiếu điều tra xã hội học:

- Phiếu điều tra xã hội học 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 thức điều tra xã hội học:

Phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp hoặc gửi thư qua 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

UBND thị trấn xây dựng Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 05/3/2021 về triển khai 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 thị trấn năm 2021. Trên cơ sở của UBND thị trấn đề nghị các công chức chuyên môn phối hợp, hỗ trợ công tác chọn mẫu điều tra xã hội học và phúc tra kết quả thu phiếu điều tra xã hội học Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2021.

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 của mỗi công chức chuyên môn; (3) chọn người dân, tổ chức đã thực hiện nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết hồ sơ của mỗi lĩnh vực làm đối tượng điều tra. Tiêu chí, số lượng cơ quan, lĩnh vực và đối tượng điều tra được chọn cụ thể như sau:

- Chọn lĩnh vực: tiến hành chọn một số lĩnh vực chính của các công chức chuyên môn.

- Chọn đối tượng điều tra: Từ cơ sở dữ liệu về người dân, tổ chức đã giao dịch và nhận kết quả của mỗi lĩnh vực đã chọn, chọn ngẫu nhiên các cá nhân để tiến hành điều tra, với số lượng bằng cỡ mẫu được phân bổ cho lĩnh vực đó.

b) Cỡ mẫu điều tra xã hội học:

Cỡ mẫu điều tra xã hội học của SIPAS 2021 là 50 người dân, người đại diện cho tổ chức. Phân bổ cỡ mẫu điều tra cho từng dịch vụ/lĩnh vực dịch vụ của UBND thị trấn đã chọn tại các bộ phận chuyên môn nguyên tắc dựa trên lượng giao dịch của lĩnh vực dịch vụ (Bảng 1).

Bảng 1: Phân bổ phiếu điều tra SIPAS 2020

ST T	Đơn vị	Lĩnh vực	Số lượng được khảo sát (bao gồm số phiếu được khảo sát trực tiếp và khảo sát qua đường bưu điện)
1	Công chức TP-HT	Hộ tịch	10 phiếu
		Chứng thực	10 phiếu
2	Công chức VH - chính sách	Người có công	10 phiếu
		BTXH	10 phiếu
		Việc làm	10 phiếu
	Tổng		50 phiếu

2. Triển khai điều tra xã hội học

Việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2021 do điều tra viên thực hiện. Điều tra viên phát phiếu điều tra đến từng cá nhân người dân, người đại diện

tổ chức có tên trong danh sách mẫu điều tra chính thức; giải thích phiếu điều tra; đề đối tượng điều tra tự trả lời; thu phiếu điều tra.

Kết quả phân tích thành phần trả lời phiếu điều tra:

a) Số lượng phiếu thu về: Tổng số phiếu thu về là 50 phiếu, đạt 100% số phiếu phát ra. số phiếu thu về hợp lệ là 50, đạt 100% số phiếu phát ra .

Bảng 2: Thống kê phiếu điều tra

TT	Đơn vị	Số phiếu phát ra	Số phiếu thu về	Số phiếu hợp lệ	Số phiếu không hợp lệ	Ghi chú
1	Công chức TP-HT	20	20	20	0	
2	Công chức VH - chính sách	30	30	30	0	

b) Thành phần trả lời phiếu: Kết quả từ 50 phiếu thu về 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 điều tra

Thành phần		Tỷ lệ phản hồi
Cá nhân, tổ chức	Cá nhân người dân	100%
	Người đại diện tổ chức	
	Dưới 25 tuổi	6%
	25-34 tuổi	26%
	35-49 tuổi	36%
	50-60 tuổi	20%
	Trên 60 tuổi	12%
Giới tính	Nam	54%
	Nữ	46%
Trình độ học vấn	Tiểu học	0
	Trung học cơ sở	6%
	Trung học phổ thông	52%
	Dạy nghề/ trung cấp/cao đẳng	6%
	Đại học	34%
	Trên đại học	2%
	Khác	
Nơi sinh sống	Đô thị	100%

	Nông thôn	
Nghề nghiệp	Làm nội trợ/Lao động tự do	56%
	Nghỉ hưu	4%
	Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư	18%
	Cán bộ/công chức/viên chức/ người công tác trong lực lượng vũ trang	20%
	Khác	2 %
Chức vụ	Giám đốc, phó giám đốc	
	Trưởng phòng, Phó trưởng phòng	
	Kế toán trưởng	
	Kỹ sư/ kế toán	
	Nhân viên, kỹ thuật viên	
	Khác	

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

LMỘT 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 tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công

T T	Nội dung	Chỉ số	Chung cả huyện	Các phòng CM UBND huyện	Các xã, thị trấn	Ghi chú
1	Cơ quan trực tiếp giải quyết công việc	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả			50 phiếu = 100%	
		Cơ quan hành chính			0 phiếu	
2	Kênh thông tin để biết về cơ quan trực tiếp giải quyết công việc	Qua người thân, bạn bè			0 phiếu	
		Qua chính quyền phường, xã			50 phiếu = 100%	
		Qua phương tiện thông tin đại chúng			0 phiếu	

		Qua mạng internet			0 phiếu	
3	Số lần đi lại đến cơ quan để giải quyết công việc	1-2 lần			40 phiếu = 80%	
		Trên 2 lần			10 phiếu = 20%	
		Trên 3 lần			0 phiếu	
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu				0 phiếu	
5	Công chức gọi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí				0 phiếu	
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn			30 phiếu = 60%	
		Sớm hạn			20 phiếu = 40%	
		Trễ hạn			0 phiếu	
7	Cơ quan thông báo về việc trễ hạn trả kết quả				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, TỔ CHỨC 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	3 phiếu = 6%	47 phiếu = 94%			
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	3 phiếu = 6%	47 phiếu = 94%			
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	2 phiếu = 4%	48 phiếu = 96%			
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	2 phiếu = 4%	48 phiếu = 96%			
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					

5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	9 phiếu = 18%	41 phiếu = 82%			
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	9 phiếu = 18%	41 phiếu = 82%			
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	9 phiếu = 18%	41 phiếu = 82%			
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	9 phiếu = 18%	41 phiếu = 82%			
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	9 phiếu = 18%	41 phiếu = 82%			
III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	9 phiếu = 18%	41 phiếu = 82%			
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	9 phiếu = 18%	41 phiếu = 82%			
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	9 phiếu = 18%	41 phiếu = 82%			
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	9 phiếu = 18%	41 phiếu = 82%			
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	9 phiếu = 18%	41 phiếu = 82%			
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	9 phiếu = 18%	41 phiếu = 82%			
IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định <i>(Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc</i>	9 phiếu = 18%	41 phiếu = 82%			

<i>bị từ chối cấp giấy tờ)</i>					
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	9 phiếu = 18%	41 phiếu = 82%			
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	9 phiếu = 18%	41 phiếu = 82%			
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	9 phiếu = 18%	41 phiếu = 82%			
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	9 phiếu = 18%	41 phiếu = 82%			
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	9 phiếu = 18%	41 phiếu = 82%			
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	9 phiếu = 18%	41 phiếu = 82%			

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 nói chung tập trung ở 7 nội dung (sắp xếp theo thứ tự từ mong đợi nhiều nhất):

1. Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp nhận dịch vụ hành chính công (100% số người được hỏi).

2. Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính (80% số người được hỏi).

3. 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 (40% số người được hỏi).

4. Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính (40 % số người được hỏi).

5. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC (20% số người được hỏi).

6. Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (20% 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 cấp ủy chính quyền 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, trách nhiệm, đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu của người dân và xã hội và phát triển kinh tế - xã hội trên địa thị trấn; 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.

Quá trình triển khai SIPAS 2021, thị trấn đã nhận được sự phối hợp và sự tham gia tích cực, có trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, các ngành, đoàn thể, tổ chức, cá nhân trên địa bàn.

2. Khó khăn, hạn chế và nguyên nhân

Việc triển khai SIPAS 2021 gặp phải một số khó khăn, hạn chế trong quá trình triển khai, như nguồn kinh phí triển khai chưa có, phạm vi điều tra rộng, công tác tuyên truyền, cung cấp đầy đủ thông tin cho người dân, tổ chức về mục đích, nội dung của việc khảo sát sự hài lòng còn hạn chế, nên người dân, tổ chức chưa tích cực tham gia cung cấp thông tin, trả lời phiếu khảo sát. Do vậy, trong thời gian tới cần có giải pháp thông tin, tuyên truyền phù hợp để tăng cường nhận thức của người dân, tổ chức và đội ngũ công chức về SIPAS, từ đó tích cực ủng hộ, tham gia để việc triển khai SIPAS thực sự hiệu quả, kết quả SIPAS phản ánh đúng thực tiễn chất lượng cung ứng dịch vụ công, sự mong đợi của người dân, tổ chức.

II. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

- Công chức chuyên môn, tiếp tục đẩy mạnh hơn nữa ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của UBND thị trấn, góp phần thực hiện mục tiêu hiện đại hóa nền hành chính và xây dựng chính quyền điện tử; đẩy mạnh việc triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 nhằm tạo sự minh bạch trong cung cấp dịch vụ công của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Tạo điều kiện, bố trí kinh phí phù hợp cho hoạt động triển khai đo lường sự

hài lòng về sự phục vụ hành chính hàng, góp phần thực hiện thành công mục tiêu, chương trình cải cách hành chính nhà.

- Tăng cường thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung của SIPAS và kết quả SIPAS 2021 tới toàn thể đội ngũ cán bộ, công chức người dân, tổ chức trên địa bàn nhằm nâng cao nhận thức và sự tham gia tích cực của các đối tượng này vào quá trình triển khai SIPAS, cung cấp thông tin cho điều tra xã hội học của SIPAS hàng năm.

Nơi nhận:

- Phòng Nội vụ (b/c);
- TT ĐU, UBNDTT(b/c);
- Công chức chuyên môn;
- Lưu VP .

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Hồng Sơn