

Số: 201 /BC-UBND

Triệu Phong, ngày 22 tháng 7 năm 2019

## BÁO CÁO

### **Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện và UBND các xã, thị trấn**

Thực hiện Quyết định số 2919/QĐ-UBND ngày 24/9/2018 của UBND tỉnh về Ban hành Kế hoạch thực hiện khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Trị, UBND huyện báo cáo kết quả khảo sát lần thứ nhất trong năm 2019 như sau:

#### **I. Ban hành Kế hoạch và kết quả khảo sát lần thứ nhất năm 2019**

##### **1. Ban hành Kế hoạch khảo sát:**

Căn cứ Quyết định số 2919/QĐ-UBND ngày 24/9/2018 của UBND tỉnh về Ban hành Kế hoạch thực hiện khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Trị, UBND huyện ban hành Quyết định số 462/QĐ-UBND ngày 11/4/2019 về Ban hành Kế hoạch thực hiện khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức khi giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện và UBND các xã, thị trấn.

Lý do UBND huyện ban hành Kế hoạch chậm bởi vì trong năm 2018 UBND huyện đã ban hành Kế hoạch số 1646/KH-UBND ngày 29/6/2018 về Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện và UBND các xã, thị trấn năm 2018. Thời điểm Quyết định số 2919/QĐ-UBND ngày 24/9/2018 của UBND tỉnh nêu trên có hiệu lực thi hành cũng là lúc việc khảo sát tại Bộ phận TN&TKQ của UBND huyện và UBND các xã, thị trấn sắp kết thúc. Nên việc thực hiện theo Quyết định số 2919/QĐ-UBND ngày 24/9/2018 của UBND tỉnh nêu trên được chuyển sang năm 2019.

##### **2. Thời gian khảo sát:**

Căn cứ Kế hoạch của UBND huyện, thời gian tiến hành khảo sát tại các cơ quan, đơn vị được tiến hành từ ngày 20/4/2019 đến hết tháng 6 năm 2019.

##### **3. Hình thức khảo sát lấy ý kiến**

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện và UBND các xã, thị trấn khảo sát trực tiếp các tổ chức, người dân giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả bằng Phiếu khảo sát, sau đó bỏ vào thùng phiếu, định kỳ 2 lần/năm tổ chức kiểm phiếu. Phiếu khảo sát theo Kế hoạch của UBND huyện bao gồm các nội dung sau:

- Thứ nhất, nơi đón tiếp của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Rất hài lòng, Hài lòng, Bình thường, Không hài lòng, Rất không hài lòng);
- Thứ hai, thủ tục hành chính được niêm yết công khai (Rất hài lòng, Hài lòng, Bình thường, Không hài lòng, Rất không hài lòng);
- Thứ ba, thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (Rất hài lòng, Hài lòng, Bình thường, Không hài lòng, Rất không hài lòng);
- Thứ tư, số lần phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ, thủ tục hành chính, dịch vụ hành chính (01 lần, 02 lần, 03 lần trở lên);
- Thứ năm, thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; Hồ sơ, thủ tục hành chính đơn giản hay phức tạp (Rất hài lòng (trả trước hẹn), Hài lòng (đúng hẹn), Không hài lòng (Chậm hẹn từ 1-2 ngày), Rất không hài lòng (Không đúng hẹn trên 2 ngày))
- Thứ sáu, hồ sơ, thủ tục hành chính, dịch vụ hành chính ông/ bà đang thực hiện( Đơn giản, Phức tạp, Cần giám giấy tờ hoặc các bước thao tác đối với hồ sơ trực tuyến).

#### **4. Kết quả khảo sát: Phụ lục đính kèm**

#### **5. Công bố kết quả khảo sát**

Ngay sau khi kiểm phiếu xong, Văn phòng HĐND-UBND huyện và UBND các xã, thị trấn đã tổ chức công bố kết quả trên bảng niêm yết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trên Cổng/Trang TTĐT của các đơn vị.

## **II. Nhận xét chung**

### **1. Ưu điểm:**

- Việc khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện và UBND các xã, thị trấn được tổ chức thực hiện thường xuyên hàng năm, nên việc thực hiện khảo sát lần này theo Kế hoạch của UBND tỉnh rất thuận lợi, đạt nhiều kết quả, tạo điều kiện để người dân, tổ chức phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính, xây dựng chính quyền các cấp; giúp UBND huyện và UBND các xã, thị trấn nhìn nhận tổng thể hoạt động giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế "một cửa", "một cửa liên thông" tại Văn phòng HĐND-UBND huyện và UBND các xã, thị trấn, qua đó xác định những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ đáp ứng quy định và sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Qua đợt khảo sát lần này cho thấy mức độ hài lòng của người dân, tổ chức được nâng lên.

- Công việc của người dân, tổ chức được quan tâm giải quyết nhanh hơn, thuận lợi hơn, phương thức phục vụ của chính quyền được thể hiện rõ nét hơn.

- Môi quan hệ giữa cán bộ và nhân dân chặt chẽ hơn và thân thiện hơn.

## 2. Tồn tại, hạn chế:

- Nội dung phiếu khảo sát tương đối dài (6 câu hỏi) nên một số tổ chức, người dân đánh giá không đầy đủ các câu hỏi, một số thông tin trả lời không chính xác.

- Hình thức khảo sát tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện và UBND các xã, thị trấn được tiến hành trực tiếp bằng phiếu khảo sát. Kết quả các đơn vị tự tổ chức kiểm phiếu, công bố và báo cáo kết quả lên UBND huyện, nên một số trường hợp không phản ánh chính xác kết quả thực tế mà chủ yếu để lấy thành tích.

## III. Kiến nghị đề xuất

Kiến nghị Sở Nội vụ tham mưu UBND tỉnh sửa đổi phiếu khảo sát theo hướng đơn giản, ít nội dung. Vì qua kết quả khảo sát tại các đơn vị, nhiều tổ chức, người dân ít quan tâm đến công việc này, không tham gia đánh giá vì mất thời gian, hoặc có đánh giá nhưng chỉ trả lời qua loa, bỏ sót nhiều nội dung không đánh giá và đánh giá không chính xác.

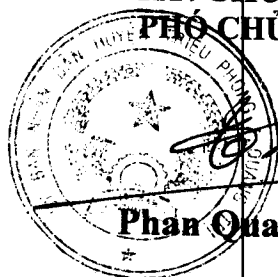
Đồng thời tham mưu UBND tỉnh cấp kinh phí để chi trả cho người dân mỗi lần đánh giá vào phiếu khảo sát để tăng tính chính xác về kết quả đánh giá, phục vụ hiệu quả các biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Trên đây là kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức khi giao dịch tại Bộ phận TN&TKQ của UBND huyện và UBND các xã, thị trấn lần thứ nhất năm 2019, UBND huyện tổng hợp, công bố và báo cáo Sở Nội vụ theo quy định././

### Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Công TTĐT của huyện;
- Lưu VT, NV.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN ✓  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH



Phan Quang Giải

PHỤ LỤC

**KẾT QUẢ KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN,  
TỔ CHỨC TẠI BỘ PHẬN TN&TKQ CỦA UBND HUYỆN  
VÀ UBND CÁC XÃ, THỊ TRẤN 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2019**

(Kèm theo Báo cáo số 201/BC-UBND ngày 22/7/2019 của UBND huyện)

T T	Tên cơ quan, đơn vị	Số phiếu khảo sát thu về/Số lượt giao dịch	Nội dung khảo sát					
			1. Nơi đón tiếp của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (nơi ngồi chờ, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức, tiện nghi, hiện đại...)	2. Thủ tục hành chính (được niêm yết công khai; thành phần hồ sơ, mức lệ phí, thời gian giải quyết .... đúng quy định)	3. Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/bà	4. Số lần ông/bà phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ, thủ tục hành chính, dịch vụ hành chính	5. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho ông/ bà	6. Hồ sơ, thủ tục hành chính, dịch vụ hành chính ông/ bà đang thực hiện
1	Bộ phận TN&TKQ UBND huyện	87	- Rất hài lòng: 87	- Rất hài lòng: 74 - Hài lòng: 13	- Rất hài lòng: 81 - Hài lòng: 6	- 01 lần: 87	- Rất hài lòng (trả trước hẹn): 45 - Hài lòng (đúng hẹn): 42	- Đơn giản: 87
2	Bộ phận TN&TKQ xã Triệu Lăng	86	- Rất hài lòng: 28 - Hài lòng: 58	- Rất hài lòng: 40 - Hài lòng: 46	- Rất hài lòng: 31 - Hài lòng: 55	- 01 lần: 86	- Rất hài lòng (trả trước hẹn): 32 - Hài lòng (đúng hẹn): 54	- Đơn giản: 86
3	Bộ phận TN&TKQ xã Triệu Vân	190	- Rất hài lòng: 68 - Hài lòng: 122	- Rất hài lòng: 71 - Hài lòng: 119	- Rất hài lòng: 89 - Hài lòng: 101	- 01 lần: 168 - 02 lần: 22	- Rất hài lòng (trả trước hẹn): 112 - Hài lòng (đúng hẹn): 78	- Đơn giản: 158 - Cần giảm giấy tờ (hoặc các bước thao tác đối với hồ sơ trực tuyến): 32



4	Bộ phận TN&TKQ xã Triệu An	170	- Rất hài lòng: 123 - Hài lòng: 37 - Bình thường: 6 - Không hài lòng: 4	- Rất hài lòng: 160 - Hài lòng: 10	- Rất hài lòng: 167 - Hài lòng: 1 - Bình thường: 2	- 01 lần: 170	- Rất hài lòng (trả trước hẹn): 154 - Hài lòng (đúng hẹn): 16	- Đơn giản: 170
5	Bộ phận TN&TKQ xã Triệu Trạch	71	- Rất hài lòng: 47 - Hài lòng: 24	- Rất hài lòng: 41 - Hài lòng: 30	- Rất hài lòng: 42 - Hài lòng: 29	- 01 lần: 45 - 02 lần: 11 - 03 lần trở lên: 15	- Rất hài lòng (trả trước hẹn): 27 - Hài lòng (đúng hẹn): 4	- Đơn giản: 63 - Cần giám giầy tờ (hoặc các bước thao tác đối với hồ sơ trực tuyến): 8
6	Bộ phận TN&TKQ xã Triệu Phước	285	- Rất hài lòng: 10 - Hài lòng: 125 - Bình thường: 150	- Rất hài lòng: 18 - Hài lòng: 192 - Bình thường: 75	- Rất hài lòng: 157 - Hài lòng: 104 - Bình thường: 24	<i>Không khảo sát</i>	- Rất hài lòng (trả trước hẹn): 176 - Hài lòng (đúng hẹn): 109	<i>Không khảo sát</i>
7	Bộ phận TN&TKQ xã Triệu Đại	144	- Rất hài lòng: 143 - Hài lòng: 1	- Rất hài lòng: 143 - Hài lòng: 0 - Bình thường: 1	- Rất hài lòng: 143 - Hài lòng: 0 - Bình thường: 1	<i>Không khảo sát</i>	- Rất hài lòng (trả trước hẹn): 129 - Hài lòng (đúng hẹn): 15	<i>Không khảo sát</i>
8	Bộ phận TN&TKQ xã Triệu Độ	425	- Rất hài lòng: 253 - Hài lòng: 172	- Rất hài lòng: 30 - Hài lòng: 220 - Bình thường: 175	- Rất hài lòng: 0 - Hài lòng: 124 - Bình thường: 301	- 01 lần: 356 - 02 lần: 57 - 03 lần trở lên: 12	- Rất hài lòng (trả trước hẹn): - Hài lòng (đúng hẹn): 391 - Không hài lòng (Chậm hẹn từ 1-2 ngày): 34	- Đơn giản: 151 - Phức tạp: 75 - Cần giám giầy tờ (hoặc các bước thao tác đối với hồ sơ trực tuyến): 199
9	Bộ phận TN&TKQ xã Triệu Thuận	73	- Rất hài lòng: 60 - Hài lòng: 13	- Rất hài lòng: 56 - Hài lòng: 17	- Rất hài lòng: 56 - Hài lòng: 16 - Bình thường: 1	- 01 lần: 73	- Rất hài lòng (trả trước hẹn): 17 - Hài lòng (đúng hẹn): 56	- Đơn giản: 72 - Cần giám giầy tờ (hoặc các bước thao tác đối với hồ sơ trực tuyến): 1

10	Bộ phận TN&TKQ xã Triệu Đông	103	- Rất hài lòng: 80 - Hài lòng: 13 - Bình thường: 10	- Rất hài lòng: 98 - Hài lòng: 5	- Rất hài lòng: 45 - Hài lòng: 50 - Bình thường: 8	- 01 lần: 90 - 02 lần: 10 - 03 lần trở lên: 3	- Rất hài lòng (trả trước hẹn): 79 - Hài lòng (đúng hẹn): 9 - Không hài lòng (Chậm hẹn từ 1-2 ngày): 15	- Đơn giản: 100 - Phức tạp: 3
11	Bộ phận TN&TKQ xã Triệu Long	165	- Rất hài lòng: 121 - Hài lòng: 44	- Rất hài lòng: 87 - Hài lòng: 78	- Rất hài lòng: 165	- 01 lần: 165	- Rất hài lòng (trả trước hẹn): 91 - Hài lòng (đúng hẹn): 74	- Đơn giản: 153 - Cần giám giấy tờ (hoặc các bước thao tác đối với hồ sơ trực tuyến): 12
12	Bộ phận TN&TKQ xã Triệu Thành	52	- Rất hài lòng: 28 - Hài lòng: 24	- Rất hài lòng: 23 - Hài lòng: 29	- Rất hài lòng: 31 - Hài lòng: 21	- 01 lần: 48 - 02 lần: 4	- Rất hài lòng (trả trước hẹn): 22 - Hài lòng (đúng hẹn): 30	- Đơn giản: 52
13	Bộ phận TN&TKQ xã Triệu Hòa	289	- Rất hài lòng: 235 - Hài lòng: 54	- Rất hài lòng: 109 - Hài lòng: 180	- Rất hài lòng: 289	<i>Không khảo sát</i>	- Rất hài lòng (trả trước hẹn): 145 - Hài lòng (đúng hẹn): 144	<i>Không khảo sát</i>
14	Bộ phận TN&TKQ xã Triệu Thượng	121	- Rất hài lòng: 110 - Hài lòng: 11	- Rất hài lòng: 106 - Hài lòng: 15	- Rất hài lòng: 109 - Hài lòng: 12	- 01 lần: 79 - 02 lần: 19 - 03 lần trở lên: 23	- Rất hài lòng (trả trước hẹn): 90 - Hài lòng (đúng hẹn): 31	- Đơn giản: 121
15	Bộ phận TN&TKQ xã Triệu Giang	215	- Rất hài lòng: 0 - Hài lòng: 215	- Rất hài lòng: 0 - Hài lòng: 215	- Rất hài lòng: 0 - Hài lòng: 215	- 01 lần: 215	- Rất hài lòng (trả trước hẹn): 91 - Hài lòng (đúng hẹn): 124	- Đơn giản: 215
16	Bộ phận TN&TKQ xã Triệu Ái	90	- Rất hài lòng: 37 - Hài lòng: 53	- Rất hài lòng: 37 - Hài lòng: 53	- Rất hài lòng: 37 - Hài lòng: 53	- 01 lần: 90	- Rất hài lòng (trả trước hẹn): 30 - Hài lòng (đúng hẹn): 60	- Đơn giản: 90

17	Bộ phận TN&TKQ thị trấn Ái Tử	150	- Rất hài lòng: 35 - Hài lòng: 92 - Bình thường: 23	- Rất hài lòng: 62 - Hài lòng: 73 - Bình thường: 15	- Rất hài lòng: 56 - Hài lòng: 74 - Bình thường: 20	- 01 lần: 138 - 02 lần: 12 - 03 lần trở lên	- Rất hài lòng (trả trước hẹn): 43 - Hài lòng (đúng hẹn): 96 - Không hài lòng (Chậm hẹn từ 1-2 ngày): 11	- Đơn giản: 150
18	Bộ phận TN&TKQ xã Triệu Trung	165	- Rất hài lòng: 7 - Hài lòng: 118 - Bình thường: 40	- Rất hài lòng: 15 - Hài lòng: 137 - Bình thường: 13	- Rất hài lòng: 147 - Hài lòng: 14 - Bình thường: 4	- 01 lần: 163 - 02 lần: 2	- Rất hài lòng (trả trước hẹn): 149 - Hài lòng (đúng hẹn): 16	- Đơn giản: 160 - Phức tạp: 5
19	Bộ phận TN&TKQ xã Triệu Sơn	125	- Rất hài lòng: 5 - Hài lòng: 37 - Bình thường: 83	- Rất hài lòng: 15 - Hài lòng: 137 - Bình thường: 13	- Rất hài lòng: 147 - Hài lòng: 14 - Bình thường: 4	- 01 lần: 163 - 02 lần: 2	- Rất hài lòng (trả trước hẹn): 149 - Hài lòng (đúng hẹn): 16	- Đơn giản: 160 - Phức tạp: 5
20	Bộ phận TN&TKQ xã Triệu Tài	88	- Rất hài lòng: 86 - Hài lòng: 2	- Rất hài lòng: 71 - Hài lòng: 17	- Rất hài lòng: 55 - Hài lòng: 33	- 01 lần: 88 - 02 lần: 4	- Rất hài lòng (trả trước hẹn): 60 - Hài lòng (đúng hẹn): 28	- Đơn giản: 88