

Số: /BC-SNV

Ninh Bình, ngày tháng năm 2024

BÁO CÁO

Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước quy mô cấp tỉnh năm 2023

Thực hiện Quyết định số 134/QĐ-UBND ngày 01/3/2024 của UBND tỉnh ban hành Bộ tiêu chí và phương pháp đánh giá xác định chỉ số cải cách hành chính của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh Ninh Bình, Sở Nội vụ báo cáo kết quả điều tra xã hội học xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước quy mô cấp tỉnh năm 2023 như sau:

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI

1. Ban hành văn bản chỉ đạo, triển khai

Thực hiện Kế hoạch số 198/KH-UBND, Sở Nội vụ đã ban hành Kế hoạch số 27/KH-SNV ngày 18/8/2023 về tổ chức khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước quy mô quốc gia và quy mô cấp tỉnh trên địa bàn tỉnh Ninh Bình năm 2023.

Để đảm bảo việc khảo sát được khách quan, thuận lợi, chính xác, trên cơ sở thống nhất Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh, Ban chấp hành Hội Cựu chiến binh tỉnh, các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố, Sở Nội vụ đã ban hành Chương trình số 06/CTr-SNV ngày 14/9/2023 về phối hợp tổ chức khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước quy mô cấp tỉnh năm 2023 và triển khai thực hiện với các nội dung cụ thể:

- Mục đích: Nhằm lấy ý kiến, nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trong thời gian tới, đồng thời thu thập, phân tích, tổng hợp thông tin phục vụ xác định Chỉ số cải cách hành chính (CCHC) các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện năm 2023.

- Đối tượng:

+ Người dân, người đại diện tổ chức là người Việt Nam, đang cư trú trên địa bàn tỉnh Ninh Bình, đã giao dịch và nhận kết quả trực tiếp tại các quầy của sở, ngành tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh hoặc đã nộp hồ sơ tại các quầy của sở, ngành tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh và nhận kết quả qua dịch vụ Bưu chính công ích hoặc bổ sung người dân, người đại diện tổ chức đã giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) qua dịch vụ công trực tuyến của sở, ban, ngành trừ Thanh tra tỉnh (nếu có) từ ngày 01/7/2022 đến ngày 30/6/2023; người dân, người đại diện tổ chức đã nộp hồ sơ và nhận kết quả giải

quyết TTHC trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của 08 UBND huyện, thành phố từ ngày 01/7/2022 đến ngày 30/6/2023.

+ Riêng Thanh tra tỉnh, do số lượng người dân, tổ chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả ít, nên đối tượng lấy phiếu được mở rộng hơn là những người dân, người đại diện tổ chức đã từng giải quyết công việc với Thanh tra tỉnh. Sở Tài nguyên và Môi trường lập thêm danh sách người dân, tổ chức đã giải quyết TTHC tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai các huyện, thành phố đối với các hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường.

- Phạm vi: Đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của 18 sở, ngành trong tỉnh (gồm: *Tài nguyên và Môi trường, Giao thông vận tải, Văn hóa và Thể thao, Xây dựng, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Tư pháp, Khoa học và Công nghệ, Kế hoạch và Đầu tư; Lao động, Thương binh và Xã hội; Giáo dục và Đào tạo, Nội vụ, Y tế, Công thương, Du lịch, Tài chính, Thông tin và Truyền thông, Ban Quản lý các Khu công nghiệp, Thanh tra tỉnh*) và 8 UBND huyện, thành phố.

2. Quy trình thực hiện

2.1. Bước 1: Xây dựng quy trình, mẫu phiếu khảo sát

Trên cơ sở mẫu phiếu khảo sát của Bộ Nội vụ năm 2023, tình hình thực tế tại địa phương, Sở Nội vụ đã nghiên cứu xây dựng phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước quy mô cấp tỉnh năm 2023, gồm 03 mẫu phiếu:

- Phiếu khảo sát ND-SN/2023/NB1 dành cho các sở, ngành (trừ Thanh tra tỉnh).
- Phiếu khảo sát ND-TT/2023/NB2 dành cho Thanh tra tỉnh.
- Phiếu khảo sát ND-H/2023/NB3 dành cho UBND các huyện, thành phố.

Để đảm bảo tính khách quan, thống nhất trong triển khai thực hiện, Sở Nội vụ đã lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị và hoàn thiện mẫu phiếu, tổ chức in ấn phục vụ kịp thời cuộc điều tra.

2.2. Bước 2: Lập danh sách tổng thể, danh sách mẫu điều tra chính thức, mẫu dự phòng

- Sở Nội vụ đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp lập danh sách tổng thể người dân, người đại diện tổ chức đã giao dịch và nhận kết quả (đã hoàn thành giao dịch) của tất cả các TTHC do từng cơ quan, đơn vị cung cấp từ ngày 01/7/2022 đến ngày 30/6/2023 trên cơ sở dữ liệu tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Ninh Bình, đối với danh sách tổng thể của các sở: Tài nguyên và Môi trường, Giao thông vận tải, Văn hóa - Thể thao, Xây dựng, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Tư pháp, Khoa học và Công nghệ, Kế hoạch và Đầu tư, Lao động, Thương binh và Xã hội, Giáo dục và Đào tạo, Nội vụ, Y tế, Công thương, Du lịch, Tài chính, Thông tin và Truyền thông; Ban Quản lý các Khu công nghiệp và danh sách tổng thể của UBND các huyện, thành phố.

- Sở Tài nguyên và Môi trường lập danh sách tổng thể người dân, người đại diện tổ chức đã giao dịch và nhận kết quả (đã hoàn thành giao dịch) của tất cả các TTHC tại các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai ở các huyện, thành phố thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường từ ngày 01/7/2022 đến ngày 30/6/2023.

- Thanh tra tỉnh: Lập danh sách tổng thể người dân, người đại diện tổ chức đã làm việc với Thanh tra tỉnh từ ngày 01/7/2022 đến ngày 30/6/2023.

Trên cơ sở danh sách tổng thể người dân, người đại diện tổ chức do các cơ quan, địa phương cung cấp, Sở Nội vụ sử dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên lập danh sách mẫu chính thức và mẫu dự phòng đối tượng khảo sát gửi Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh để giám sát với cỡ mẫu như sau: 1.875 phiếu (chính thức), trong đó:

- Đánh giá các sở, ban, ngành (trừ Thanh tra tỉnh): 1.060 phiếu;

- Đánh giá Thanh tra tỉnh: 15 phiếu;

- Đánh giá Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố: 800 phiếu.

- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và Hội Cựu chiến binh tỉnh sau khi thực hiện giám sát việc chọn mẫu đã có văn bản nhất trí với danh sách mẫu chính thức và mẫu dự phòng do Sở Nội vụ chọn.

2.3. Bước 3: Tổ chức điều tra

- Sở Nội vụ ký hợp đồng với Bưu điện tỉnh để tổ chức cuộc điều tra, khảo sát. Theo đó, Bưu điện tỉnh tổ chức điều tra, khảo sát độc lập theo danh sách mẫu điều tra chính thức, dự phòng do Sở Nội vụ cung cấp theo hình thức cử nhân viên bưu điện đến tận nhà của người dân, trụ sở của tổ chức để lấy ý kiến vào phiếu khảo sát.

- Từ ngày 25/10/2023 đến trước ngày 20/12/2023, Bưu điện tỉnh đã triển khai phát phiếu và thu phiếu theo danh sách đã được Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và Hội Cựu chiến binh tỉnh giám sát.

2.4. Bước 4: Giám sát, phúc tra

Theo danh sách người dân, người đại diện tổ chức tham gia trả lời phiếu do Bưu điện tỉnh cung cấp, Sở Nội vụ đã có Văn bản số 1614/SNV-CCHC ngày 05/12/2023 về việc đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh phúc tra kết quả lấy phiếu khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước quy mô cấp tỉnh năm 2023.

Theo đề nghị của Sở Nội vụ, Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh tổ chức giám sát, phúc tra kết quả lấy phiếu của nhân viên bưu điện bằng phương pháp chọn ngẫu nhiên và gọi điện thoại cho 377 người trong danh sách đối tượng điều tra xã hội học đã trả lời phiếu để phúc tra, đạt tỷ lệ 20,1%.

2.5. Bước 5. Tổng hợp, phân tích phiếu và xây dựng báo cáo kết quả điều tra.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Thu, phát phiếu

1.1. Tổng số phiếu phát ra: 1.875 phiếu (Đánh giá cấp sở: 1.075 phiếu, đánh giá UBND cấp huyện: 800 phiếu).

1.2. Tổng số phiếu thu về: 1.875 phiếu, đạt tỷ lệ 100%.

(Chi tiết theo Phụ lục I đính kèm)

2. Số lượng, thành phần tham gia trả lời phiếu

2.1. Tổng số: 1.875 phiếu.

2.2. Độ tuổi: Dưới 25 tuổi: 2,08%; Từ 25-34 tuổi: 21,86%; Từ 35-49 tuổi: 48,37%; Từ 50-60 tuổi: 16,68%; Trên 60 tuổi: 11,01%.

2.3. Giới tính: Nam chiếm 57,54%; Nữ chiếm 42,46%.

2.4. Trình độ học vấn: Tiểu học chiếm 1,71%; Trung học cơ sở chiếm 15,66%; Trung học phổ thông chiếm 22,66%; Đại học/Trung cấp/Cao đẳng chiếm 15,71%; Đại học chiếm 39,12%; Trên đại học chiếm 5,14%.

2.5. Nghề nghiệp: Làm nội trợ/Lao động tự do: 37,49%; Hưu trí: 6,36%; Sinh viên: 0,53%; Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp tư nhân: 25,45%; Cán bộ, công chức, viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang: 23,85%; Làm các công việc khác: 6,32%.

2.6. Nơi sinh sống: Đô thị: 39,92%; Nông thôn: 58,79%; Miền núi: 1,29%.

2.7. Loại hình tổ chức tham gia đánh giá: Cơ quan hành chính nhà nước/Đơn vị sự nghiệp công/Cơ quan lực lượng vũ trang/Tổ chức chính trị xã hội: 43,93%; Doanh nghiệp nhà nước: 3,66%; Doanh nghiệp tư nhân/Công ty TNHH/Công ty cổ phần/Công ty hợp danh: 40,43%; Doanh nghiệp nước ngoài/Doanh nghiệp liên doanh/Công ty nước ngoài: 6,99%; Tổ chức phi chính phủ/Hiệp hội/Hội: 0,17%; Tổ chức nước ngoài: 0,17%; Khác: 4,65%.

2.8. Vị trí công việc: Giám đốc/Phó Giám đốc hoặc tương đương: 12,77%; Trưởng phòng/Phó Trưởng phòng hoặc tương đương: 14,89%; Kỹ sư/Kế toán: 14,4%; Nhân viên văn phòng/kỹ thuật viên: 38,95%; Khác: 18,99%.

3. Phản ánh của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công

3.1. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công

Năm 2023, 74,54% người dân, tổ chức tham gia điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước quy mô cấp tỉnh đã nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả/Phòng Tiếp dân của Thanh tra tỉnh, Trung tâm Một cửa liên thông UBND huyện, thành phố; 16,84% tại phòng, ban chuyên môn; 6,95% nộp và nhận kết quả dịch vụ công trực tuyến tại Cổng dịch vụ công

quốc gia, Cổng dịch vụ công tỉnh; 1,56% tại nơi khác.

3.2. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về hình thức tiếp nhận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công

- Qua hỏi người thân, bạn bè: 18,43%;
- Qua chính quyền xã, phường, thị trấn: 44,92%;
- Qua phương tiện thông tin đại chúng: 19,1%;
- Qua mạng internet: 15,61%;
- Qua hình thức khác: 1,94%.

3.3. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về hình thức tiếp nhận thông tin về quy định thủ tục hành chính

- Qua hỏi người thân, bạn bè: 11,65%;
- Qua công chức, viên chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả: 51,36%;
- Qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả: 15,55%;
- Qua mạng internet: 21,14%;
- Qua hình thức khác: 0,30%.

3.4. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về giải quyết công việc và nhận kết quả

- Số lần đi lại trong quá trình giải quyết công việc:

+ Đi lại 01 lần (chờ nhận kết quả ngay hoặc đến nộp hồ sơ và nhận kết quả qua dịch vụ Bưu chính công ích/nhận kết quả trực tuyến): 56,47%.

+ Đi lại 02 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả) trong quá trình giải quyết: 37,67%;

+ Đi lại trên 02 lần trong quá trình giải quyết: 4,37%.

+ Khác: 1,49%.

- Việc cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả: 87,04% người dân, tổ chức tham gia khảo sát nhận được giấy hẹn trực tiếp hoặc thông qua Cổng dịch vụ công quốc gia/Cổng dịch vụ công của tỉnh; 10,65% không nhận được giấy hẹn do chờ lấy kết quả ngay; 1,94% nhận hẹn trả kết quả bằng lời; 0,37% không nhận được giấy hẹn trả kết quả.

- Thời gian trả kết quả:

+ Sớm hơn so với quy định: 5,12%.

+ Đúng hẹn so với quy định: 94,24%.

+ Trễ hơn so với quy định: 0,64% (trong số những hồ sơ bị trả trễ hơn so với quy định có 27,27% cơ quan thông báo trước về việc trả kết quả trễ hơn; 72,73% không thông báo việc trả kết quả trễ hơn và có 36,36% trường hợp có gửi thư xin lỗi; 63,64% trường hợp không gửi thư xin lỗi theo quy định).

4. Chỉ số hài lòng của người dân

Chỉ số hài lòng chung của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước cấp sở, cấp huyện đạt 87,85% (giảm 5,33% so với năm 2022). Nguyên nhân chính là do tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính của các cơ quan, đơn vị năm 2023 có sự thay đổi về nội dung đánh giá, cụ thể đã bổ sung thêm nội dung đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công không chỉ đo lường sự hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công như trước đây, đặc biệt đối với UBND cấp huyện, bổ sung đánh giá sự hài lòng của người dân đối với các chính sách công thiết yếu đối với đời sống gồm: chính sách phát triển kinh tế; chính sách khám, chữa bệnh; chính sách giáo dục phổ thông; chính sách nước sinh hoạt; chính sách điện sinh hoạt; chính sách trật tự, an toàn xã hội; chính sách giao thông đường bộ; chính sách an sinh, xã hội. Việc đánh giá toàn diện hơn, dẫn đến mức độ hài lòng của người dân đối với các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện giảm so với năm 2022, cụ thể như sau:

4.1. Chỉ số hài lòng của các sở, ban, ngành

a) *Chỉ số hài lòng chung*: Chỉ số hài lòng trung bình 87,37% (giảm 5,37% so với năm 2022), trong đó đơn vị có chỉ số cao nhất là Thanh tra tỉnh (91,11%); đơn vị có chỉ số thấp nhất là Sở Du lịch (83,83%).

(Chi tiết theo Phụ lục I đính kèm)

b) Các chỉ số thành phần:

Stt	Nội dung/ Chỉ số thành phần	Nội dung đánh giá	Giá trị trung bình (%)	Đơn vị có chỉ số cao so với các đơn vị khác	Đơn vị có chỉ số thấp so với các đơn vị khác
I	Việc ban hành, tổ chức thực hiện các quy định của cơ quan hành chính nhà nước		87,21	Thanh tra tỉnh	Sở Văn hoá và Thể thao
1	Chỉ số thành phần về trách nhiệm giải trình của cơ quan	Người dân được cung cấp thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy; các thông tin đầy đủ, dễ hiểu	88,47	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	Sở Văn hoá và Thể thao
2	Chỉ số thành phần về sự tham gia của người dân	Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia góp ý kiến để	86,42	Sở Tư pháp	Sở Văn hoá và Thể thao

		dàng.			
3	Chỉ số về kết quả, tác động của các quy định	Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình, chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	86,74	Thanh tra tỉnh	Sở Du lịch
II	Việc cung ứng dịch vụ hành chính công		87,45	Thanh tra tỉnh	Sở Kế hoạch và Đầu tư
1	Chỉ số thành phần về thủ tục hành chính	- Việc niêm yết công khai TTHC; thành phần hồ sơ, mức phí, lệ phí; - Thời gian giải quyết ghi trong giấy hẹn.	87,3	Thanh tra tỉnh	Ban Quản lý các khu công nghiệp
2	Chỉ số thành phần về tiếp cận dịch vụ	- Cơ quan cung cấp thông tin về giải quyết TTHC; - Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC; - Trang thiết bị phục vụ người dân.	85%	Chỉ thực hiện đánh giá với Thanh tra tỉnh	
3	Chỉ số thành phần về công chức trực tiếp giải quyết công việc	- Thái độ giao tiếp, tận tình giúp đỡ của công chức; việc chú ý lắng nghe, trả lời, giải thích các ý kiến của người dân, người đại diện tổ chức; - Việc hướng dẫn kê khai hồ sơ hiệu quả, dễ hiểu của công chức. - Việc công chức giải quyết công việc đúng quy định.	86,86	Thanh tra tỉnh	Sở Giáo dục và Đào tạo
4	Chỉ số thành phần về kết quả giải quyết công việc	Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, người dân đúng quy định, thông tin đầy đủ, chính xác, đảm bảo tính công bằng.	88,12	Thanh tra tỉnh	Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Du lịch

5	Chỉ số thành phần về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị	- Việc bố trí các hình thức, phương tiện để tiếp nhận phản ánh kiến nghị của tổ chức, người dân - Kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị đó.	87,78	Thanh tra tỉnh	Sở Kế hoạch và Đầu tư
---	---	---	-------	----------------	-----------------------

4.2. Chỉ số hài lòng của UBND các huyện, thành phố

a) *Chỉ số hài lòng chung*: Chỉ số hài lòng trung bình 88,33% (thấp hơn 5,85% so với năm 2022), trong đó đơn vị có chỉ số cao nhất là UBND huyện Yên Mô (92%), đơn vị có chỉ số thấp nhất là UBND huyện Hoa Lư (83,03%).

(Chi tiết theo Phụ lục I đính kèm)

b) *Các chỉ số thành phần*:

Stt	Chỉ số thành phần	Nội dung đánh giá	Giá trị trung bình (%)	Đơn vị có chỉ số cao so với các đơn vị khác	Đơn vị có chỉ số thấp so với các đơn vị khác
I	Việc ban hành, tổ chức thực hiện các quy định, chính sách của cơ quan hành chính nhà nước		87,72	UBND huyện Yên Mô	UBND huyện Hoa Lư
1	Chỉ số thành phần về trách nhiệm giải trình của cơ quan	Người dân được cung cấp thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, dễ tìm, dễ thấy; các thông tin đầy đủ, dễ hiểu.	90,63	UBND huyện Hoa Lư	UBND huyện Gia Viễn, UBND TP Tam Điệp
2	Chỉ số thành phần về sự tham gia của người dân	Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	89,13	UBND huyện Yên Khánh; UBND huyện Yên Mô	UBND huyện Gia Viễn
3	Chỉ số thành phần về chất lượng tổ chức thực hiện các quy	Về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương; khám chữa bệnh; giáo dục phổ thông; trật tự, an toàn xã hội; giao thông đường bộ; điện, nước	86,7	UBND huyện Yên Mô, UBND huyện Kim Sơn	UBND huyện Hoa Lư

	định, chính sách	sinh hoạt; an sinh xã hội.			
4	Chỉ số về kết quả, tác động của các quy định	Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp kinh tế gia đình, chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	87,5	UBND huyện Yên Mô; UBND huyện Kim Sơn	UBND huyện Hoa Lư
II	Việc cung ứng dịch vụ hành chính công		88,80	UBND huyện Yên Mô	UBND thành phố Ninh Bình
1	Chỉ số thành phần về tiếp cận dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> - Cơ quan cung cấp thông tin về giải quyết TTHC; - Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC; - Trang thiết bị phục vụ người dân. 	88,88	UBND huyện Yên Mô, UBND huyện Kim Sơn, UBND huyện Yên Khánh	UBND thành phố Ninh Bình
2	Chỉ số thành phần về thủ tục hành chính	<ul style="list-style-type: none"> - Việc niêm yết công khai TTHC; thành phần hồ sơ, mức phí, lệ phí; - Thời gian giải quyết ghi trong giấy hẹn. 	89,47	UBND huyện Yên Mô, UBND huyện Kim Sơn, UBND huyện Yên Khánh	UBND thành phố Ninh Bình
3	Chỉ số thành phần về công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc	<ul style="list-style-type: none"> - Thái độ giao tiếp, tận tình giúp đỡ của công chức; việc chú ý lắng nghe, trả lời, giải thích các ý kiến của người dân, người đại diện tổ chức; - Việc hướng dẫn kê khai hồ sơ hiệu quả, dễ hiểu của công chức; - Việc công chức giải quyết công việc đúng quy định. 	89,69	UBND huyện Yên Mô, UBND huyện Kim Sơn	UBND huyện Hoa Lư

4	Chỉ số thành phần về kết quả giải quyết công việc	Kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, người dân đúng quy định, thông tin đầy đủ, chính xác, đảm bảo tính công bằng.	88,58	UBND huyện Yên Mô, UBND huyện Kim Sơn, UBND huyện Yên Khánh	UBND thành phố Ninh Bình
5	Chỉ số thành phần về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị	- Việc bố trí các hình thức, phương tiện để tiếp nhận phản ánh kiến nghị của tổ chức, người dân; - Kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị đó.	88,17	UBND huyện Yên Mô, UBND huyện Kim Sơn	UBND huyện Hoa Lư

5. Nhận xét

Qua các ý kiến phản ánh của người dân, người đại diện tổ chức cho thấy:

5.1. Kết quả:

- Tuyên truyền các thông tin về quy định TTHC qua mạng internet ngày càng phát huy hiệu quả, đạt 21,14% (tăng 6,43% so với năm 2022).
- Tỷ lệ người dân, tổ chức được khảo sát phải đi lại trên 02 lần trong quá trình giải quyết giảm so với năm 2022 (chiếm 4,37%, giảm 3,69% so với năm 2022).
- Tỷ lệ người dân, tổ chức được khảo sát nhận kết quả trễ hẹn so với quy định giảm so với năm 2023 (chiếm 0,64%, giảm 0,56% so với năm 2022).

5.2. Tồn tại

- Vẫn còn tình trạng nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công ngoài Bộ phận Một cửa (chiếm 18,39%);
- Người dân, tổ chức vẫn còn phụ thuộc nhiều vào chính quyền xã, phường, thị trấn để tìm hiểu thông tin về cơ quan nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công (44,92%), tỷ lệ người dân sử dụng mạng internet để tiếp cận thông tin cơ quan nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công còn thấp (chỉ chiếm 15,61%), việc tuyên truyền qua các kênh phương tiện thông tin, đại chúng chưa đạt hiệu quả cao.
- Vẫn còn 72,73% người trả lời phiếu cho biết cơ quan không thông báo việc trả kết quả trễ hẹn (tăng 13,64% so với năm 2022), 63,64% người trả lời phiếu cho biết không nhận được thư xin lỗi khi cơ quan để xảy ra trễ hẹn, 36,36% người dân trả lời phiếu có hồ sơ trễ hẹn nhận được thư xin lỗi (giảm 22,73% so với năm 2022).
- Còn 0,16% người dân, tổ chức tham gia khảo sát trả lời bị công chức, viên chức gây phiền hà, sách nhiễu khi thực hiện dịch vụ công; 0,11% trả lời phải

đưa tiền ngoài phí/lệ phí khi thực hiện dịch vụ công.

- Mức độ hài lòng về chất lượng tổ chức thực hiện các quy định, chính sách về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương; khám chữa bệnh; giáo dục phổ thông; trật tự, an toàn xã hội; giao thông đường bộ; điện, nước sinh hoạt; an sinh xã hội... đạt chỉ số chưa cao (giá trị trung bình đạt 86,7%).

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

1.1. Cuộc điều tra được thực hiện bởi một tổ chức độc lập với cơ quan hành chính nhà nước là Bưu điện tỉnh. Bưu điện tỉnh lấy ý kiến trực tiếp tại địa chỉ của người dân, không qua cơ quan quản lý nhà nước.

1.2. Quá trình thực hiện có sự giám sát chặt chẽ của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh từ khâu chọn danh sách mẫu chính thức, dự phòng đến việc phúc tra kết quả lấy phiếu của nhân viên bưu điện. Do đó, các thông tin của cuộc điều tra đều xuất phát từ thực tiễn, đảm bảo tính chính xác, khách quan và có độ tin cậy cao, nhận được sự đồng tình, ủng hộ của các tổ chức, công dân trên tham gia điền phiếu.

1.3. Mẫu phiếu được cập nhật với nội dung mở rộng, đảm bảo khảo sát, đánh giá toàn diện các hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước về xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng dịch vụ hành chính công.

1.4. Cuộc điều tra đã diễn ra đúng đối tượng theo kế hoạch. Số phiếu phát ra 1.875 phiếu, thu về 1.875 phiếu, đạt tỷ lệ 100%. Đối tượng tham gia điều tra, khảo sát là những người đã có trải nghiệm thực tế việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện trong khoảng thời gian từ ngày 01/7/2022 đến ngày 30/6/2023 đảm bảo tính chính xác, khách quan của kết quả đo lường sự hài lòng.

1.5. Công tác tuyên truyền, phổ biến về cuộc điều tra tương đối tốt nên phần lớn người dân hiểu được nội dung, ý nghĩa của cuộc điều tra.

2. Tồn tại, hạn chế

2.1. Việc lập danh sách thông tin người dân, tổ chức đã giải quyết TTHC ở phần lớn các cơ quan còn thiếu nhiều thông tin như địa chỉ, số điện thoại của người dân, tổ chức hoặc ghi tên của người không trực tiếp làm TTHC nên việc lấy phiếu của nhân viên bưu điện gặp nhiều khó khăn, phải thực hiện quy trình bổ sung mẫu dự phòng nhiều lần. Mặc dù Sở Nội vụ thường xuyên đôn đốc, nhắc nhở, tuy nhiên, việc khắc phục vẫn chưa triệt để.

2.2. Một số điều tra viên tuy đã được hướng dẫn, nhưng vẫn còn lúng túng trong quá trình thực hiện điều tra. Một bộ phận người dân chưa hiểu được ý

nghĩa của cuộc điều tra nên phải giải thích, hướng dẫn nhiều lần khi trả lời phiếu điều tra. Một số người dân, người đại diện tổ chức còn có tâm lý e ngại khi gặp điều tra viên để điền phiếu điều tra hay trả lời điện thoại của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh. Có trường hợp phải gọi điện xác minh nhiều lần, người dân mới xác nhận là đã điền phiếu.

2.3. Kinh phí phục vụ cho việc phúc tra phát, thu phiếu còn chưa được bố trí trong dự toán kinh phí hàng năm của cơ quan, đơn vị (Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh).

3. Nguyên nhân

3.1. Do quá trình nhập thông tin của người dân, tổ chức giải quyết TTHC vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp đôi khi còn chưa đầy đủ, nên việc lập danh sách mẫu điều tra thiếu thông tin, thiếu chính xác.

3.2. Công tác tuyên truyền, vận động, hướng dẫn người dân, người đại diện tổ chức tham gia trả lời phiếu khảo sát còn hạn chế.

3.3. Quy định về kinh phí chi cho phúc tra kết quả phát, thu phiếu có sự bất cập so với thực tế triển khai nhiệm vụ.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ NĂM 2024

1. Tiếp tục chủ động triển khai điều tra xã hội học đo lường chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện năm 2024.

2. Hướng dẫn, đôn đốc cơ quan, đơn vị khắc phục tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách TTHC, giảm tỷ lệ hồ sơ trễ hạn, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công.

3. Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến đến người dân, doanh nghiệp về ý nghĩa, vai trò của cuộc điều tra; từ đó nâng cao hiệu quả của cuộc điều tra, khảo sát ý kiến của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

4. Tăng cường kiểm tra hoạt động cung ứng dịch vụ công tại Bộ phận Một cửa các cấp ở địa phương.

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đề nghị các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố

1.1. Sử dụng hiệu quả kết quả điều tra Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ của các cơ quan hành chính tại sở, ngành, địa phương mình, đề ra các giải pháp phù hợp để nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công cho người dân, tổ chức.

1.2. Tập trung chỉ đạo rà soát, xác định rõ điểm mạnh, điểm yếu, làm rõ nguyên nhân cũng như trách nhiệm của cá nhân, tổ chức trong triển khai thực

hiện nhiệm vụ cải cách hành chính nói chung và giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức nói riêng, đồng thời đề ra giải pháp cụ thể, thiết thực để khắc phục những chỉ số thành phần đạt điểm thấp trong năm 2023.

1.3. Tăng cường thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung, kết quả của chỉ số hài lòng người dân tới toàn thể đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, địa phương mình nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm trong việc nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức thuộc phạm vi quản lý. Chỉ đạo công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa thực hiện ghi chép, lưu trữ đầy đủ thông tin người dân, tổ chức đã giải quyết TTHC như địa chỉ, số điện thoại của người dân, tổ chức để việc tổ chức điều tra năm 2024 được thuận lợi.

2. Đề nghị Văn phòng UBND tỉnh

Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở các các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện và UBND cấp xã nhập dữ liệu lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đầy đủ, kịp thời, nhất là dữ liệu về họ tên, số điện thoại, địa chỉ chi tiết, hình thức tiếp nhận và trả kết quả của người trực tiếp giải quyết TTHC.

Sở Nội vụ trân trọng báo cáo./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (để báo cáo);
- Giám đốc, PGĐ phụ trách;
- Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- Lưu: VT, CCHC.

GIÁM ĐỐC

Đinh Công Toàn