

Số: /BC-NV

Đắk Song, ngày tháng năm 2023

## **BÁO CÁO**

**Kết quả 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 huyện**

Thực hiện Kế hoạch số 238/KH-UBND ngày 14/8/2023 của UBND huyện về việc 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 huyện.

Phòng Nội vụ báo cáo kết quả khảo sát, cụ thể như sau:

### **PHẦN I**

## **CÔNG TÁC TRIỂN KHAI ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT**

### **I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI**

#### **1. Công tác ban hành văn bản triển khai**

Để triển khai công tác 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 huyện, Phòng Nội vụ đã tham mưu UBND huyện đã ban hành các văn bản triển khai thực hiện: Kế hoạch số 238/KH-UBND ngày 14/8/2023 về việc 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 huyện.

Việc triển khai thực hiện khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức được tiến hành tại các cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa cấp huyện.

#### **2. Đối tượng điều tra**

Là người dân, tổ chức đã đến giao dịch thủ tục hành chính và đã nhận được kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa huyện và các xã, thị trấn trong khoảng thời gian từ ngày 01/01/2023 đến ngày 20/11/2023.

#### **3. Phương pháp điều tra**

- Điều tra trực tiếp: Phiếu được phát đến người dân và tổ chức để ghi thông tin và ý kiến vào phiếu.
- Phiếu điện tử: Biểu mẫu điện tử phiếu khảo sát được đăng tải qua mạng xã hội Zalo, Fanpage Facebook...

#### **4. Số lượng phiếu điều tra**

**a) Số lượng phiếu điều tra trực tiếp:** Tổng số phiếu được phát đến người dân và tổ chức là 100 phiếu, cụ thể như sau:

- Các đơn vị cấp huyện là 100 phiếu

**b) Phiếu điều tra điện tử:** Biểu mẫu điện tử phiếu khảo sát được đăng tải qua mạng xã hội Zalo, Fanpage Facebook chính thống do các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, thị trấn quản lý và được đăng tải trên Trang thông tin điện tử huyện tại đường link: <http://daksong.daknong.gov.vn>.

Đơn vị	Dịch vụ	Số phiếu	Ghi chú
Cấp huyện	Đất đai	69	
	Tư pháp	12	
	Cấp GP kinh doanh	13	
	Đầu tư- Xây dựng	4	
	Lao động TBXH	2	
<b>Tổng cộng</b>		<b>100</b>	

**c) Chọn đối tượng điều tra:**

\* **Bước 1:** là tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ làm việc tại bộ phận một cửa huyện và các xã, thị trấn.

\* **Bước 2:** Tiến hành phát phiếu khảo sát tại trụ sở làm việc Bộ phận một cửa huyện và các xã, thị trấn

\* **Bước 3:** Tổng hợp, lập danh sách khảo sát chính thức và dự phòng đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan, đơn vị.

## 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 2023

#### I. KẾT QUẢ ĐỐI VỚI MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA TRỰC TIẾP GỬI ĐẾN NGƯỜI DÂN VÀ TỔ CHỨC

**1. Tổng số phiếu thu về hợp lệ:** 100 phiếu/100 phiếu, đạt tỷ lệ 100%;

**2. Kết quả thông tin người trả lời:**

Kết quả từ 100 phiếu thu về hợp lệ cho kết quả đối tượng trả lời phiếu điều tra, như sau: Số người tham gia trả lời phiếu là người dân có 100/100 phiếu, chiếm tỷ lệ 100%.

**3. Kết quả về tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công**

**3.1. Về mức độ tiếp cận dịch vụ:**

- **Câu hỏi 1:** Ông/bà đã nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa thuộc cơ quan nào.

Kết quả khảo sát cho thấy: Có 95/100 phiếu trả lời đã liên hệ giao dịch TTHC tại Bộ phận Một cửa cấp huyện chiếm tỷ lệ 95%;

- **Câu hỏi 2.** Ông/bà biết về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nơi Ông/bà nộp hồ sơ và nhận kết quả thông qua hình thức nào.

Kết quả khảo sát: Có 50/100 phiếu trả lời đã tiếp cận thông tin về dịch vụ và cơ quan cung ứng dịch vụ hành chính công thông qua chính quyền các cấp, chiếm tỷ lệ 50%; có 40/100 phiếu trả lời thông qua người thân, bạn bè, chiếm tỷ lệ 40%; có 10/100 phiếu trả lời thông qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...), chiếm tỷ lệ 10%;

- **Câu hỏi 3:** Ông/bà cho biết về quy định thủ tục hành chính thông qua hình thức nào. Kết quả khảo sát, cụ thể:

Thông qua cán bộ, công chức, tại nơi nộp và nhận kết quả: 70 phiếu chiếm tỷ lệ 70%.

Thông qua bảng niêm yết công khai tại nơi nộp và nhận kết quả 17 phiếu chiếm tỷ lệ 17%.

Thông qua các phương tiện thông tin đại chúng 13 phiếu chiếm tỷ lệ 13%.

- **Câu 4. Ông/bà đã đi lại bao nhiêu lần để giải quyết hoàn thiện cho 01 công việc (hồ sơ)?** Kết quả khảo sát:

01 lần (chờ nhận kết quả ngay) 22 phiếu chiếm tỷ lệ 22 %

02 lần (01 lần nộp hồ sơ và 01 lần nhận kết quả) 44 phiếu chiếm tỷ lệ 44%

03 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ và 01 lần nhận kết quả) 24 phiếu chiếm tỷ lệ 24%

04 lần trở lên (do bổ sung hồ sơ nhiều lần) 10 phiếu chiếm tỷ lệ 10%.

**Câu 5. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc không?** Kết quả khảo sát:

Có: 10 phiếu chiếm tỷ lệ 10 %

Không: 90 phiếu chiếm tỷ lệ 90%

**Câu 6. Công chức có gợi ý Ông/bà nộp thêm tiền ngoài khoản phí/lệ phí không (khoản phí/lệ phí là khoản tiền phải đóng theo quy định)?** kết quả khảo sát:

Có: 05 phiếu chiếm tỷ lệ 05%

Không: 95 phiếu chiếm tỷ lệ 95%

**Câu 7. Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC cho Ông/bà có đúng hẹn không? kết quả khảo sát:**

Trước hẹn 2 phiếu chiếm tỷ lệ 2%

Đúng hẹn 83 phiếu chiếm tỷ lệ 83%

Trễ hẹn. 15 phiếu chiếm tỷ lệ 15%

**Câu 8. Nếu Ông/bà bị trễ hẹn trả kết quả thì Cơ quan giải quyết TTHC có báo trước và gửi thư xin lỗi cho Ông/bà không? kết quả khảo sát:**

Có 59 phiếu chiếm tỷ lệ 59%

Không. 41 phiếu chiếm tỷ lệ 41%

**Câu 9. Ông/bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình về Mức độ tiếp cận các dịch vụ tại cơ quan giải quyết TTHC thông qua các nội dung**

dưới đây, kết quả khảo sát:

**- Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy?**

Rất hài lòng	30 phiếu	chiếm tỷ lệ 30%
Hài lòng	54 phiếu	chiếm tỷ lệ 54%
Bình thường	24 phiếu	chiếm tỷ lệ 24%
Không hài lòng	01 phiếu	chiếm tỷ lệ 01%
Rất không hài lòng.	01 phiếu	chiếm tỷ lệ 01%

**- Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức không? kết quả khảo sát:**

Rất hài lòng	27 phiếu	chiếm tỷ lệ 27%
Hài lòng	39 phiếu	chiếm tỷ lệ 39%
Bình thường	33 phiếu	chiếm tỷ lệ 33%
Không hài lòng	01 phiếu	chiếm tỷ lệ 01%
Rất không hài lòng.	0 phiếu	

**- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức có đầy đủ không?**

Rất hài lòng	27 phiếu	chiếm tỷ lệ 27%
Hài lòng	46 phiếu	chiếm tỷ lệ 46%
Bình thường	24 phiếu	chiếm tỷ lệ 24%
Không hài lòng	03 phiếu	chiếm tỷ lệ 03%
Rất không hài lòng.	0 phiếu	

**Câu 10. Ông/bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình về các quy định Thủ tục hành chính thông qua các nội dung dưới đây, kết quả khảo sát:**

**- Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, dễ thấy không?**

Rất hài lòng	24 phiếu	chiếm tỷ lệ 24%
Hài lòng	40 phiếu	chiếm tỷ lệ 40%
Bình thường	32 phiếu	chiếm tỷ lệ 32%
Không hài lòng	04 phiếu	chiếm tỷ lệ 04%
Rất không hài lòng.	0 phiếu	

**- Thành phần hồ sơ mà Ông/bà được yêu cầu nộp là đúng quy định không?**

Rất hài lòng	25 phiếu	chiếm tỷ lệ 25%
Hài lòng	47 phiếu	chiếm tỷ lệ 47%
Bình thường	27 phiếu	chiếm tỷ lệ 27%
Không hài lòng	01 phiếu	chiếm tỷ lệ 01%
Rất không hài lòng.	0 phiếu	

**- Mức phí/lệ phí mà Ông/bà được yêu cầu nộp là đúng quy định không?**

Rất hài lòng	24 phiếu	chiếm tỷ lệ 24%
Hài lòng	46 phiếu	chiếm tỷ lệ 46%
Bình thường	27 phiếu	chiếm tỷ lệ 27%
Không hài lòng	2 phiếu	chiếm tỷ lệ 02%
Rất không hài lòng.	1 phiếu	chiếm tỷ lệ 01%

**- Thời hạn giải quyết công việc của Ông/bà là đúng quy định (tính từ ngày Ông/bà nộp hồ sơ đến ngày nhận kết quả) không?**

Rất hài lòng	25 phiếu	chiếm tỷ lệ 25%
Hài lòng	45 phiếu	chiếm tỷ lệ 45%
Bình thường	27 phiếu	chiếm tỷ lệ 27%
Không hài lòng	03 phiếu	chiếm tỷ lệ 03%
Rất không hài lòng.	0 phiếu	

**Câu 11. Ông/bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình đối với sự phục vụ của CBCCVC thông qua các nội dung dưới đây, kết quả khảo sát:**

***- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự với Ông/bà không?***

Rất hài lòng	23 phiếu	chiếm tỷ lệ 23%
Hài lòng	51 phiếu	chiếm tỷ lệ 51%
Bình thường	24 phiếu	chiếm tỷ lệ 24%
Không hài lòng	02 phiếu	chiếm tỷ lệ 02%
Rất không hài lòng.	0 phiếu	

***- Công chức có chăm chú lắng nghe các câu hỏi hoặc ý kiến của Ông/bà không?***

Rất hài lòng	20 phiếu	chiếm tỷ lệ 20%
Hài lòng	56 phiếu	chiếm tỷ lệ 56%
Bình thường	23 phiếu	chiếm tỷ lệ 23%
Không hài lòng	01 phiếu	chiếm tỷ lệ 01%
Rất không hài lòng.	0 phiếu	

***- Công chức có trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi hoặc ý kiến của Ông/bà không?***

Rất hài lòng	20 phiếu	chiếm tỷ lệ 20%
Hài lòng	53 phiếu	chiếm tỷ lệ 53%
Bình thường	26 phiếu	chiếm tỷ lệ 26%
Không hài lòng	01 phiếu	chiếm tỷ lệ 01%
Rất không hài lòng.	0 phiếu	

***- Công chức có hướng dẫn Ông/bà kê khai hồ sơ dễ hiểu không?***

Rất hài lòng	23 phiếu	chiếm tỷ lệ 23%
Hài lòng	53 phiếu	chiếm tỷ lệ 53%
Bình thường	24 phiếu	chiếm tỷ lệ 24%
Không hài lòng	01 phiếu	chiếm tỷ lệ 01%
Rất không hài lòng.	0 phiếu	

***- Công chức có giải quyết công việc cho Ông/bà theo đúng quy định không?***

Rất hài lòng	24 phiếu	chiếm tỷ lệ 24%
Hài lòng	42 phiếu	chiếm tỷ lệ 42%
Bình thường	33 phiếu	chiếm tỷ lệ 33%
Không hài lòng	01 phiếu	chiếm tỷ lệ 01%
Rất không hài lòng.	0 phiếu	

***- Công chức có tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc không?***

Rất hài lòng	18 phiếu	chiếm tỷ lệ 18%
Hài lòng	54 phiếu	chiếm tỷ lệ 54%
Bình thường	26 phiếu	chiếm tỷ lệ 26%

Không hài lòng 02 phiếu chiếm tỷ lệ 02%

Rất không hài lòng. 0 phiếu

Rất không hài lòng.

**Câu 12. Ông/bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình đối với Kết quả dịch vụ thông qua các nội dung dưới đây, kết quả khảo sát:**

**- Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/bà là phù hợp với quy định (Kết quả có thể là được giải quyết đúng hẹn hoặc bị trả hồ sơ) không?**

Rất hài lòng 24 phiếu chiếm tỷ lệ 24%

Hài lòng 48 phiếu chiếm tỷ lệ 48%

Bình thường 26 phiếu chiếm tỷ lệ 26%

Không hài lòng 02 phiếu chiếm tỷ lệ 02%

Rất không hài lòng. 0 phiếu

**- Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/bà có thông tin chính xác không?**

Rất hài lòng 22 phiếu chiếm tỷ lệ 22%

Hài lòng 50 phiếu chiếm tỷ lệ 50%

Bình thường 27 phiếu chiếm tỷ lệ 27%

Không hài lòng 01 phiếu chiếm tỷ lệ 01%

Rất không hài lòng. 0 phiếu

**- Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/bà có đảm bảo tính công bằng không?**

Rất hài lòng 17 phiếu chiếm tỷ lệ 17%

Hài lòng 60 phiếu chiếm tỷ lệ 60%

Bình thường 21 phiếu chiếm tỷ lệ 21%

Không hài lòng 02 phiếu chiếm tỷ lệ 02%

Rất không hài lòng. 0 phiếu

**Câu 13. Ông/bà đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan về việc giải quyết thủ tục hành chính cho mình chưa? kết quả khảo sát:**

Có 08 phiếu chiếm tỷ lệ 08%

Chưa có 92 phiếu chiếm tỷ lệ 92%

**Câu 14. Cơ quan có tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/bà không? kết quả khảo sát:**

Rất hài lòng 17 phiếu chiếm tỷ lệ 17%

Hài lòng 59 Phiếu chiếm tỷ lệ 59%

Bình thường 21 phiếu chiếm tỷ lệ 21%

Không hài lòng 03 phiếu chiếm tỷ lệ 03%

Rất không hài lòng. 0 phiếu

**Câu 15. Cơ quan giải quyết TTHC có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/bà không? kết quả khảo sát:**

Rất hài lòng 15 phiếu chiếm tỷ lệ 15%

Hài lòng 60 phiếu chiếm tỷ lệ 60%

Bình thường 22 phiếu chiếm tỷ lệ 22%

Không hài lòng 02 phiếu chiếm tỷ lệ 02%

Rất không hài lòng. 01 phiếu chiếm tỷ lệ 01%

**Câu 16. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời**

**gian tới, Ông/bà mong muốn cơ quan hành chính Nhà nước ưu tiên cải cách những nội dung nào dưới đây (Chọn tối đa 4 nội dung)? kết quả khảo sát:**

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng.

- Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức.

- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính.

- Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

- Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính.

- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.

- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.

- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.

- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.

- Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn.

- Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực.

**Câu 18. Ông/bà nộp hồ sơ giải quyết thuộc lĩnh vực nào dưới đây?**

Lĩnh vực Địa chính (đất đai). 69 phiếu

Lĩnh vực cấp Giấy phép đăng ký kinh doanh 13 phiếu

Lĩnh vực Tư pháp – Hộ tịch. 12 phiếu

Lĩnh vực Đầu tư – Xây dựng. 4 phiếu

Lĩnh vực LĐ-TB&XH. 02 phiếu

### PHẦN III

## ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ THỜI GIAN TỚI

### I. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Từ thực tiễn kết quả của công tác khảo sát thông qua hai hình thức, nhìn chung tỷ lệ đánh giá chưa hài lòng của cá nhân và tổ chức tập trung vào các nội dung: Về mức độ tiếp cận các dịch vụ tại Bộ phận một cửa các cấp; các quy định về TTHC; thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của CBCCVC; kết quả giải quyết TTHC...,

Qua đó có thể thấy, để nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức thì các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, thị trấn đồng thời phải xem xét các khía cạnh có chỉ số hài lòng thấp và các khía cạnh được người dân, tổ chức quan tâm, mong đợi cải cách nhiều nhất.

## 1. Thuận lợi

Năm 2023, công tác cải cách hành chính (CCHC) đã được UBND huyện và UBND các xã, thị trấn 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, xã hội và phát triển kinh tế - xã hội của huyện. Kết quả CCHC đạt được toàn diện trên các lĩnh vực đã đóng góp quan trọng vào thành tựu chung phát triển kinh tế - xã hội trong giai đoạn vừa qua. Việc triển khai Điều tra, 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 huyện là một hoạt động có ý nghĩa quan trọng và cần thiết, nói lên những nỗ lực CCHC, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của chính quyền, lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức là thước đo đánh giá hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, phát huy dân chủ, sự tham gia của người dân, tổ chức trong việc đánh giá chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính; 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 CCHC phù hợp, đáp ứng yêu cầu, mong đợi của người dân, xã hội và sự phát triển của huyện.

Việc triển khai khảo sát, đánh giá tại một số cơ quan, đơn vị cấp huyện và UBND các xã, thị trấn mang tính tương đối toàn diện trên cả hai cấp hành chính (các cơ quan, đơn vị cấp huyện và UBND các xã, thị trấn), với các lĩnh vực dịch vụ hành chính công trọng tâm, liên quan mật thiết tới đời sống kinh tế, xã hội của người dân, tổ chức tại các địa phương. Với quy mô đối tượng khảo sát tương đối lớn đã thể hiện được quy mô, tính toàn diện của việc đánh giá. Kết quả Điều tra, khảo sát năm 2022 đã phản ánh toàn diện các khía cạnh cung ứng dịch vụ hành chính công, từ việc tiếp cận dịch vụ; việc công khai thủ tục, giải quyết thủ tục; công chức trực tiếp giải quyết công việc với người dân, tổ chức; kết quả người dân, tổ chức nhận được.

## 2 Khó khăn và nguyên nhân

Đây là những năm đầu triển khai nên gặp phải một số khó khăn, hạn chế trong quá trình triển khai, như: nguồn kinh phí triển khai thấp, quy mô điều tra lớn, phạm vi điều tra rộng, diễn ra ở hai cấp hành chính. Ngoài ra, đây là một nội dung mới, nhạy cảm, gây tâm lý e ngại cho việc triển khai. Một số xã chưa làm tốt việc 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, nên người dân, tổ chức chưa tích cực tham gia cung cấp thông tin, trả lời phiếu khảo sát (biểu mẫu Google Form). 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 cán bộ, công chức, viên chức về Điều tra, khảo sát, từ đó tích cực ủng hộ, tham gia để việc triển khai Điều tra thực sự hiệu quả, kết quả Điều tra, khảo sát phản ánh đúng thực tiễn chất lượng cung ứng dịch vụ công, sự mong đợi của người dân, tổ chức.

Chưa có quy định thành lập Tổ Điều tra viên và hỗ trợ kinh phí điều tra,



khảo sát cho Tổ Điều tra và đối tượng được điều tra, khảo sát tại cấp huyện nên cách thức tổ chức khảo sát, phương pháp khảo sát và kết quả khảo sát thu được chưa cao, chưa được như mong muốn. Đồng thời, đây cũng là vấn đề cần nghiên cứu để có giải pháp hoàn thiện, hợp lý để triển khai tốt hơn cho các năm về sau.

## II. MỘT SỐ NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Đề nghị Chủ tịch UBND huyện chỉ đạo Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan và Chủ tịch UBND các xã, thị trấn sử dụng kết quả Điều tra, khảo sát năm 2023 để làm cơ sở xác định, thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức; đẩy mạnh hơn nữa ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, 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.

2. Thường xuyên kiểm tra, đánh giá công tác CCHC, cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan cấp huyện và UBND các xã, thị trấn. Việc kiểm tra, đánh giá được thực hiện đối với các đơn vị, địa phương nhận được sự hài lòng thấp, để tìm ra nguyên nhân cụ thể và giải pháp khắc phục; và đối với các đơn vị, địa phương nhận được sự hài lòng cao để xác định nguyên nhân, rút ra bài học kinh nghiệm.

3. Tiếp tục nghiên cứu, hoàn thiện nội dung, phương pháp Điều tra, khảo sát để đảm bảo kết quả Điều tra, khảo sát phản ánh đúng thực tiễn chất lượng cung ứng dịch vụ công và sự mong đợi của người dân, tổ chức. Trên cơ sở đó, triển khai kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân nhằm nâng cao chất lượng mối quan hệ giữa công dân và các cơ quan chính quyền trong những năm tiếp theo bảo đảm chất lượng, hiệu quả.

Trên đây là Báo cáo kết quả 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 huyện Đăk Song của Phòng Nội vụ./.

### **Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ (b/c);
- UBND huyện (b/c);
- Các phòng, ban, đơn vị;
- UBND các xã, thị trấn;
- Trang TTĐT huyện (đăng tin);
- Lưu VT, NV(N).

**KT. TRƯỞNG PHÒNG  
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG**

**Nguyễn Hữu Phương**