

Số: 1685/BC-PNV

Vũng Tàu, ngày 29 tháng 10 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố Vũng Tàu năm 2024.

Kính gửi: Ủy ban Nhân dân Thành phố

Thực hiện Quyết định số 4478/QĐ-UBND ngày 05/6/2024 của UBND thành phố Vũng Tàu về việc ban hành Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố Vũng Tàu năm 2024;

Qua quá trình triển khai thực hiện, Phòng Nội vụ kính báo cáo UBND thành phố kết quả khảo sát như sau:

I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức và cơ quan hành chính trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, tạo điều kiện để tổ chức, cá nhân phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách hành chính.

Thông qua kết quả góp ý của người dân và tổ chức, UBND thành phố Vũng Tàu nắm bắt được nhu cầu, mong muốn của tổ chức, cá nhân để có những giải pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả trong việc giải quyết thủ tục hành chính, đồng thời chấn chỉnh, khắc phục những yếu kém của các cơ quan, đơn vị.

Nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, đặc biệt là công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND thành phố và UBND các phường, xã.

II. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI

1. Căn cứ triển khai

- Quyết định số 9137/QĐ-UBND ngày 26 tháng 12 năm 2024 của UBND thành phố Vũng Tàu về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước năm 2024 trên địa bàn thành phố Vũng Tàu.

- Quyết định số 4478/QĐ-UBND ngày 05/6/2024 của UBND thành phố Vũng Tàu về việc ban hành Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố Vũng Tàu năm 2024.

- Quyết định số 6790/QĐ-UBND ngày 08/8/2024 của UBND thành phố Vũng Tàu về việc thành lập Tổ khảo sát hài lòng của người dân tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố Vũng Tàu năm 2024.

2. Tình hình triển khai

UBND thành phố đã giao cho đồng chí Phó Trưởng phòng Nội vụ làm tổ trưởng Tổ khảo sát, triển khai kế hoạch, tổ chức tập huấn, phân công nhiệm vụ và hướng dẫn cho các thành viên Tổ khảo sát phương pháp thực hiện nhiệm vụ.

Trong quá trình thực hiện, Phòng Nội vụ phối hợp với các cơ quan chuyên môn, UBND các phường, xã trong việc phát phiếu điều tra khảo sát và thu thập thông tin. Đơn đốc việc khảo sát, thu phiếu và nhập số liệu khảo sát; phân tích số liệu và báo cáo kết quả khảo sát.

3. Đối tượng, phương pháp khảo sát điều tra:

a) Đối tượng khảo sát:

Các tổ chức, cá nhân đã được giải quyết các thủ tục hành chính trong khoảng thời gian từ 01/01/2024 đến 30/9/2024 tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND thành phố (lĩnh vực Tư pháp, Tài nguyên môi trường, Lao động – Thương binh và Xã hội) và tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND 17 phường, xã.

b) Phương pháp khảo sát:

- Tổ khảo sát căn cứ danh sách các tổ chức, cá nhân đã giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND thành phố và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND 17 phường, xã để thực hiện khảo sát.

- Công tác khảo sát được thực hiện thông qua phương pháp điều tra xã hội học bằng Phiếu câu hỏi. Nội dung phiếu khảo sát gồm các nội dung câu hỏi sau:

Câu 1. Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?

Câu 2. Ông/Bà có biết hình thức nộp hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính mà ông bà mong muốn?

Câu 3. Nếu Ông/Bà chưa thực hiện nộp hồ sơ qua mạng. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết nguyên nhân vì sao Ông/Bà chưa sử dụng dịch vụ công trực tuyến?

Câu 4. Ông bà thực hiện thanh toán phí/lệ phí thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến có hiệu quả không?

Câu 5. Ông/Bà có biết cơ quan có thực hiện tiếp nhận hoặc trả kết quả TTHC qua hệ thống bưu chính công ích (Bưu điện)?

Câu 6. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?

Câu 7. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

Câu 8. Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

Câu 9. Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hẹn không?

Câu 10. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau: Tiếp cận dịch vụ, Thủ tục hành chính, Công chức giải quyết TTHC, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị.

Câu 11. Ông/Bà vui lòng đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với quá trình giải quyết hồ sơ của mình?

Câu 12. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?

- Hình thức khảo sát: tiếp xúc phỏng vấn trực tiếp (hoặc khảo sát qua điện thoại) các tổ chức, cá nhân đã giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND thành phố (60 phiếu) và tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND các phường, xã (20 phiếu/ đơn vị).

4. Số phiếu khảo sát:

- Tổng số phiếu phát ra thực tế: 400 phiếu.
- Tổng số phiếu thu vào: 400 phiếu, đạt tỷ lệ 100%.

Trong đó:

- Số phiếu khảo sát các lĩnh vực thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND thành phố: 100 phiếu (lĩnh vực đất đai: 20 phiếu, Tư pháp – Hộ tịch: 20 phiếu, LĐTBXH: 20 phiếu).

- Số phiếu khảo sát tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND các phường, xã: 340 phiếu (mỗi phường 20 phiếu).

III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT TẠI UBND THÀNH PHỐ:

1. Về nơi giải quyết và nhận kết quả:

Phần lớn, các đối tượng được khảo sát cho biết họ đã giải quyết công việc và nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (96,67%). Còn lại 3,33% người dân giải quyết công việc và nhận kết quả tại phòng làm việc của công chức, viên chức.

2. Về hình thức nộp hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC mà người dân mong muốn:

60% người dân mong muốn được nộp hồ sơ và trả kết quả trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. 23,33% người dân mong muốn nộp hồ sơ cả 02 hình thức trực tiếp và trực tuyến. Chỉ có 16,67% người dân mong muốn nộp hồ sơ trực tiếp.

3. Nguyên nhân người dân chưa sử dụng dịch vụ công trực tuyến:

Theo khảo sát, đối với tiêu chí này hiện nay tỷ lệ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến cao. Do đó, đa số người dân không có ý kiến đối với tiêu chí này, chỉ có 1,67% người dân đánh giá quy trình nộp hồ sơ phức tạp, chưa biết sử dụng công nghệ thông tin. Chưa biết hoặc chưa hiểu rõ quy trình (10%), một bộ phận người dân khả năng tiếp cận và sử dụng công nghệ thông tin còn hạn chế (1,67%), ý kiến khác (chiếm 8,33%).

4. Về thực hiện thanh toán phí, lệ phí thủ tục hành chính:

65% người dân được hỏi cho biết thực hiện thanh toán phí/lệ phí qua dịch vụ công trực tuyến hiệu quả. Có 35% người dân cho biết thực hiện thanh toán phí/lệ phí qua dịch vụ công trực tuyến không hiệu quả.

5. Hình thức tiếp nhận hoặc trả kết quả qua hệ thống bưu chính công ích (bưu điện):

91,67% người dân được hỏi có biết UBND thành phố có thực hiện tiếp nhận hoặc trả kết quả TTHC qua hệ thống bưu chính công ích (bưu điện). Còn lại 3,33% người dân không biết cơ quan có thực hiện tiếp nhận hoặc trả kết quả TTHC qua hệ thống bưu chính công ích. Điều này cho thấy người dân đã dần làm quen với hình thức sử dụng dịch vụ công trực tuyến và nhận kết quả qua bưu chính công ích. Người dân mong muốn được nhận kết quả tại nhà và thanh toán trực tuyến qua hệ thống ngân hàng nhiều hơn so với hình thức trực tiếp trước đây.

6. Số lần đi lại để hoàn thiện hồ sơ:

Tình trạng người dân phải đi lại 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả) chiếm tỷ lệ thấp (chiếm 5%). Nguyên nhân khi được hỏi người dân trả lời là do phải bổ sung hồ sơ, 28,33% người dân trả lời là chỉ cần đi 01 lần để hoàn thiện hồ sơ (chờ và nhận kết quả ngay), 66,67% người dân trả lời là đi 02 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). Không có người dân nào phải đi lại nhiều hơn 3 lần.

7. Về vấn đề công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong tiếp nhận, giải quyết TTHC:

Trong số những người tham gia khảo sát, không có trường hợp nào trả lời công chức gây phiền hà sách nhiễu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC (100%).

8. Về vấn đề tiêu cực, vòi vĩnh khi công chức tiếp nhận TTHC

Trong số những người tham gia khảo sát, không có trường hợp nào trả lời công chức đòi hỏi, vòi vĩnh, đặt điều kiện khi nhận hồ sơ TTHC (100%). Kết quả trên cho thấy không còn tình trạng người dân phải trả thêm khoản tiền ngoài phí, lệ phí theo quy định.

9. Về thời gian giải quyết hồ sơ:

Người dân được khảo sát đều đánh giá thời gian nhận kết quả 68,33% đúng ngày hẹn trả kết quả. 31,67% người dân được nhận kết quả sớm hơn hẹn. Không có trường hợp người dân được hỏi nhận kết quả trễ hẹn.

10. Về mức độ hài lòng của người dân:

10.1. Mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ

Qua kết quả khảo sát cho thấy, trang thiết bị, vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND thành phố đã được bố trí đầy đủ, việc sử dụng, khai thác trang thiết bị đã đạt hiệu quả, đáp ứng tốt việc phục vụ nhân dân. Những người được khảo sát đều đánh giá cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả rất tốt và đảm bảo đáp ứng yêu cầu, cụ thể:

- 98,33% người dân đánh giá mức độ hài lòng nơi giải quyết công việc tại cơ quan sạch sẽ, khang trang, gọn gàng, tươm tất, có biển hiệu, biển hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. Chỉ có 1,67% người dân đánh giá ở mức bình thường, đáp ứng yêu cầu. Không có người dân đánh giá ở mức độ không hài lòng.

- 86,67% người dân đánh giá hài lòng với nơi ngồi chờ giải quyết công việc: Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi. 13,33% người dân đánh giá ở mức bình thường, đủ chỗ ngồi giải quyết công việc. không có người dân đánh giá ở mức độ không hài lòng.

- 91,67% người dân đánh giá hài lòng với trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ, tiện nghi (quạt, bút, nước uống, ...). 8,33% người dân đánh giá trang thiết bị tại bộ phận một cửa ở mức độ bình thường, đảm bảo đáp ứng yêu cầu, không có trường hợp người dân đánh giá ở mức độ không hài lòng.

10.2. Mức độ hài lòng về thủ tục hành chính

- **Về mức độ công khai thủ tục hành chính hiện nay:** Người dân đánh giá việc công khai thủ tục hành chính hiện nay rất tốt và tương đối đầy đủ thông tin để thực hiện. Điều này cho thấy, tại UBND thành phố đã kịp thời rà soát và cập nhật, niêm yết công khai đầy đủ các thủ tục hành chính: 91,67% ý kiến đánh giá mức độ hài lòng vì thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác, dễ tra cứu. 8,33% ý kiến đánh giá ở mức độ bình thường. Không có ý kiến nào đánh giá mức độ không hài lòng.

- **Về thành phần hồ sơ:** Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thành phố, người dân đánh giá hài lòng 95% đối với thành phần hồ sơ phải nộp đúng theo quy định. 5% người dân đánh giá mức độ bình thường đối với thành phần hồ sơ phải nộp đúng theo quy định. Không có người dân đánh giá ở mức độ không hài lòng.

- **Về mức phí/lệ phí nộp đúng quy định:** Người dân cho biết khi liên hệ giải quyết thủ tục hành chính đều đánh giá hài lòng khá cao đối với mức phí phải nộp (96,67%). Còn lại 1,67% người dân đánh giá ở mức độ bình thường đối với mức phí phải nộp. 1,67% người dân đánh giá ở mức độ không hài lòng.

- **Về thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định:** Người dân nhận xét về thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định. Trong đó có 93,33% người dân đánh giá mức độ hài lòng, 6,67% người dân đánh giá mức độ bình thường. Không có người dân đánh giá ở mức độ không hài lòng.

10.3. Mức độ hài lòng về công chức nhận và trả kết quả:

- **Thái độ của công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả khi giao tiếp:** Qua khảo sát, phần lớn người dân cho rằng công chức có thái độ nhiệt tình trong công việc, thái độ chuẩn mực. 91,67% người dân hài lòng với thái độ giao tiếp của công chức. 8,33% người dân đánh giá công chức giao tiếp ở mức độ bình thường không có trường hợp nào đánh giá ở mức độ không hài lòng đối với thái độ giao tiếp của công chức.

- **Về công chức chú ý lắng nghe và giải thích đầy đủ ý kiến của người dân/đại diện tổ chức và giải đáp:** 93,33% người dân đánh giá hài lòng, 6,67% người dân đánh giá mức độ bình thường. Không có người dân đánh giá ở mức độ không hài lòng.

- **Về Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo, dễ hiểu:** 93,33% người dân đánh giá hài lòng, 6,67% người dân đánh giá mức độ bình thường. Không có trường hợp người dân đánh giá ở mức độ không hài lòng.

- **Về Công chức tuân thủ đúng thời gian làm việc:** 98,33% người dân đánh giá hài lòng, 1,67% người dân đánh giá mức độ bình thường. Không có người dân đánh giá ở mức độ không hài lòng. Điều này cho thấy, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng giờ giấc làm việc.

10.4. Mức độ hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công:

- **Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ):** 98,33% người dân đánh giá hài lòng, chỉ có 1,67% người dân đánh giá mức độ bình thường. Không có người dân đánh giá ở mức độ không hài lòng.

- **Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ, chính xác:** 91,67% người dân đánh giá hài lòng, 8,33% người dân đánh giá mức độ bình thường. Không có người dân đánh giá ở mức độ không hài lòng. Điều này cho thấy, công chức tiếp nhận và trả kết quả đã giải quyết TTHC đáp ứng sự mong đợi của người dân.

- **Sự hài lòng của Ông/Bà đối với kết quả cuối cùng:** 91,67% ý kiến người dân đánh giá hài lòng, chỉ có 8,33% người dân đánh giá mức độ bình thường. Không có người dân đánh giá ở mức độ không hài lòng. Điều này cho thấy người dân đã rất hài lòng đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

10.5. Mức độ hài lòng về tiếp nhận xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị:

Chỉ có 16,67 ý kiến hài lòng với việc cơ quan bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức. 6,67% có ý kiến bình thường. Không có ý kiến không hài lòng. Còn lại người dân không có ý kiến đối với tiêu chí này.

11. Đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với quá trình giải quyết hồ sơ:

85% người dân rất hài lòng đối với quá trình giải quyết hồ sơ. 10% người dân đánh giá hài lòng, 5% người dân đánh giá bình thường với quá trình giải quyết hồ sơ (chủ yếu lĩnh vực đất đai), không có người dân đánh giá không hài lòng.

12. Ý kiến của người dân về việc lựa chọn các giải pháp để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức:

Người dân lựa chọn nhiều giải pháp để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, tuy nhiên giải pháp được lựa chọn nhiều nhất là mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận về cơ quan và thủ tục hành chính cần giải quyết (65%), tiếp theo là tiếp tục đơn giản hóa TTHC (63,33%), cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm thủ tục (56,67%), rút ngắn thời gian giải quyết TTHC (40%).

Giải pháp nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại UBND thành phố	%
1. Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận về cơ quan và thủ tục hành chính cần giải quyết.	65,00
2. Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm thủ tục hành chính.	56,67
3. Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính.	63,33
4. Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	15,00
5. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.	10,00
6. Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	1,67
7. Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	3,33
8. Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	16,67
9. Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	40,00
10. Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	40,00

Giải pháp nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại UBND thành phố	%
11. Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân.	11,67

IV. KẾT QUẢ KHẢO SÁT TẠI UBND CÁC PHƯỜNG, XÃ

1. Về nơi giải quyết và nhận kết quả:

Phần lớn, 100% các đối tượng được khảo sát cho biết họ đã giải quyết công việc và nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (UBND Phường 1, 2, 4, 8, 11, 12, Thắng Nhất, Thắng Tam, xã Long Sơn). 40% người dân giải quyết công việc và nhận kết quả tại phòng làm việc của công chức (UBND Phường 7). 10% người dân giải quyết công việc tại Phòng làm việc của công chức, viên chức (UBND Phường 9, 10, Nguyễn An Ninh).

Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào	P1	P2	P3	P4	P5	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Thắng Nhất	Thắng Nhì	Thắng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An	Long Sơn
1. Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (bộ phận một cửa)	100	100	95	100	80	60	100	90	90	100	100	100	95	100	80	85	100
2. Tại Phòng làm việc của Công chức, viên chức.	0	0	5	0	20	40	0	10	10	0	0	0	5	0	20	10	0
3. Khác (xin nêu rõ):.....	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0

2. Về hình thức nộp hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC mà người dân mong muốn:

85% người dân Phường 7, 80% người dân Phường 10 được hỏi mong muốn được nộp hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC theo hình thức trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

90% người dân Xã Long Sơn và 65% người dân Phường 11 được hỏi mong muốn nộp hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC theo hình thức: Trực tuyến.

90% người dân Phường 4 được hỏi mong muốn nộp và nhận kết quả hồ sơ TTHC cả 02 hình thức trực tiếp và trực tuyến.

Ông/Bà cho biết hình thức nộp hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính mà ông bà mong muốn?	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 7	P8	P 9	P1 0	P 11	P 12	Thăng Nhất	Thăng Nhì	Thăng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
1. Theo hình thức trực tiếp (tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả)	40	5	35	5	15	85	15	65	80	35	20	15	10	15	65	35	10
2. Theo hình thức trực tuyến (qua mạng internet)	0	35	55	5	75	10	0	15	10	65	20	65	35	65	15	30	90
3. Cả 02 hình thức: Trực tiếp và trực tuyến.	60	60	10	90	10	5	85	20	10	0	60	20	55	20	20	35	0

3. Nguyên nhân người dân chưa sử dụng dịch vụ công trực tuyến:

Mức độ quan tâm, sử dụng dịch vụ công trực tuyến còn chưa cao. Chưa biết hoặc chưa hiểu rõ quy trình chiếm tỷ lệ lớn (85% tại Phường 7), quy trình nộp hồ sơ phức tạp (40% Phường 10) và một số ít người dân đánh giá khả năng sử dụng thiết bị CNTT, TTHC khó tra cứu, sợ thất lạc hồ sơ...

Nếu Ông/Bà chưa thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết nguyên nhân vì sao Ông/Bà chưa sử dụng dịch vụ công trực tuyến:	P1	P2	P3	P4	P5	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Thắng Nhất	Thắng Nhì	Thắng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
<input type="checkbox"/> Chưa biết hoặc chưa hiểu rõ quy trình	10	0	25	0	10	85	0	25	10	15	5	5	10	10	15	5	0
<input type="checkbox"/> Khả năng sử dụng thiết bị CNTT	5	0	20	0	0	0	0	5	10	10	5	5	0	30	5	0	0
<input type="checkbox"/> TTHC mức độ 3, mức độ 4 khó tra cứu, khó sử dụng	0	0	0	0	5	5	0	0	5	10	10	0	5	0	5	25	0
<input type="checkbox"/> Sợ thất lạc hồ sơ khi gửi qua mạng, mất an toàn thông tin	20	0	10	0	0	0	0	10	20	5	5	50	10	10	25	10	10
<input type="checkbox"/> Quy trình nộp hồ sơ phức tạp	15	0	0	0	0	0	0	25	40	10	0	0	30	30	10	20	0
Ý kiến khác:..... ...	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0

4. Thực hiện thanh toán phí/lệ phí thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến:

Ông/Bà thực hiện thanh toán phí/lệ phí thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến có hiệu quả không?	P1	P2	P3	P4	P5	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Thắng Nhất	Thắng Nhì	Thắng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
1. Có	90	100	65	100	95	100	100	95	60	100	90	90	90	100	95	70	95
2. Không	10	0	35	0	5	0	0	5	40	0	10	10	10	0	5	30	5
3. Nếu không, Ông/Bà vui lòng cho biết nguyên nhân:.....	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

100% người dân các Phường: 2, 4, 7, 8, 11 Thắng Tam được hỏi cho rằng đã thực hiện thanh toán phí, lệ phí thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến hiệu quả. Trong khi đó thấp nhất ở Phường 10 chỉ có 60% người dân trả lời thực hiện thanh toán phí, lệ phí thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến hiệu quả.

5. Hình thức nhận kết quả giải quyết hồ sơ:

100% người dân phường 1, 2, 4, 7, 8, 11, 12, xã Long Sơn được hỏi có biết UBND phường có thực hiện tiếp nhận hoặc trả kết quả TTHC qua hệ thống bưu chính công ích (bưu điện). Thấp nhất 75% người dân Phường 9 không biết UBND phường có thực hiện tiếp nhận hoặc trả kết quả TTHC qua hệ thống bưu chính công ích (bưu điện). 5% người dân Phường Rạch Dừa, 5% người dân Phường 5 và Phường 9 được hỏi đã thực hiện nộp hồ sơ qua hệ thống bưu chính công ích (bưu điện) đối với TTHC thuộc thẩm quyền cơ quan được khảo sát giải quyết.

Ông/Bà có biết cơ quan có thực hiện tiếp nhận hoặc trả kết quả TTHC qua hệ thống bưu chính công ích (bưu điện)	P1	P2	P3	P4	P5	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Thắng Nhất	Thắng Nhì	Thắng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
<input type="checkbox"/> Có	100	100	75	100	80	100	100	25	75	100	100	95	85	90	85	90	100
<input type="checkbox"/> Không	0	0	25	0	15	0	0	75	25	0	0	5	15	10	0	10	0
<input type="checkbox"/> Ông/Bà đã thực hiện nộp hồ sơ qua hệ thống bưu chính công ích (Bưu điện) đối với TTHC thuộc thẩm quyền cơ quan được khảo sát giải quyết.	0	0	0	0	5	0	0	5	0	0	0	0	0	0	15	0	0

6. Số lần đi lại để hoàn thiện hồ sơ:

100% người dân xã Long Sơn, 90% người dân Phường 1, 11, Thắng Nhất chỉ đi lại 01 lần để nhận kết quả.

Không còn tình trạng người dân phải đi lại nhiều hơn từ 3 lần trở lên, 10% người dân Phường Thắng nhì phải đi lại 03 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả):

Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?	P1	P2	P3	P4	P5	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Thắng Nhất	Thắng Nhì	Thắng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
<input type="checkbox"/> 01 lần (chờ nhận kết quả ngay)	90	45	55	95	70	65	50	75	65	90	85	90	75	30	65	80	100
<input type="checkbox"/> 02 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	10	55	45	5	25	35	50	20	35	10	15	10	20	70	25	15	0
<input type="checkbox"/> 03 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	0	0	0	0	5	0	0	5	0	0	0	0	5	0	10	5	0
<input type="checkbox"/> Nhiều hơn 03 lần (xin ghi cụ thể):	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

7. Về vấn đề công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong tiếp nhận, giải quyết TTHC:

Trong số những người tham gia khảo sát, không có trường hợp công chức gây phiền hà sách nhiễu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC.

Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?	P1	P2	P3	P4	P5	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Thắng Nhất	Thắng Nhì	Thắng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
									0	1	2						

1. Không	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0
2. Có	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:																	

8. Về vấn đề tiêu cực, vôi vỉnh khi công chức tiếp nhận TTHC

Trong số những người tham gia khảo sát, không có trường hợp nào trả lời công chức đòi hỏi, vôi vỉnh, đặt điều kiện khi nhận hồ sơ TTHC (100%). Kết quả trên cho thấy không còn tình trạng người dân phải trả thêm khoản tiền ngoài phí, lệ phí quy định.

Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?	P1	P2	P3	P4	P5	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Thắng Nhất	Thắng Nhì	Thắng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
<input type="checkbox"/> Không	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<input type="checkbox"/> Có	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:																	

9. Về thời gian giải quyết hồ sơ:

- 95% người dân được khảo sát tại Phường 4 đánh giá thời gian nhận kết quả sớm hơn trả kết quả.

- 100% người dân Phường 8 đánh giá thời gian nhận kết quả đúng hạn trả kết quả.

- Không có trường hợp nào được hỏi đánh giá thời gian nhận kết quả trễ hơn so với ngày hạn trả kết quả.

Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hẹn không?	P1	P2	P3	P4	P5	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Thăng Nhất	Thăng Nhì	Thăng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An	Long Sơn
<input type="checkbox"/> Đúng hẹn	85	65	65	5	75	75	100	75	95	45	70	85	80	70	80	40	95
<input type="checkbox"/> Sớm hơn hẹn	15	35	35	95	25	25	0	25	5	55	30	15	20	30	20	60	5
<input type="checkbox"/> Trễ hẹn	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

10. Về mức độ hài lòng của người dân:

10.1. Mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ

Qua kết quả khảo sát cho thấy, trang thiết bị, vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đã được bố trí đầy đủ, việc sử dụng, khai thác trang thiết bị đã đạt hiệu quả, đáp ứng tốt việc phục vụ nhân dân. Những người được khảo sát đều đánh giá cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả rất tốt và đảm bảo đáp ứng yêu cầu, cụ thể:

- 100% người dân các Phường: 1, 2, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, Thăng Tam, Rạch Dừa, Nguyễn An Ninh và xã Long Sơn đánh giá mức độ hài lòng nơi giải quyết công việc tại cơ quan sạch sẽ, khang trang, gọn gàng, tươm tất, có biển hiệu, biển hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy, 35% người dân Phường 5, 15% người dân Phường Thăng Nhất, 5% người dân Phường 3 và Phường Thăng Nhì đánh giá ở mức hài lòng. Không có người dân nào đánh giá ở mức độ không hài lòng.

Nơi giải quyết công việc tại cơ quan sạch sẽ, khang trang, gọn gàng, tươm tất, có biển hiệu, biển hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	P1	P2	P3	P4	P5	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Thắng Nhất	Thắng Nhì	Thắng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
<input type="checkbox"/> Hài lòng	100	100	95	100	65	100	100	100	100	100	100	85	95	100	100	100	100
<input type="checkbox"/> Bình thường	0	0	5	0	35	0	0	0	0	0	0	15	5	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

- 100% người dân Phường 1, 2, 4, 8, 9, 10, 12, Thắng Tam, Rạch Dừa, Nguyễn An Ninh, xã Long Sơn đánh giá hài lòng với nơi ngồi chờ giải quyết công việc: Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi, 40% người dân Phường 5 và 15% người dân Phường 7, Thắng Nhất đánh giá ở mức độ bình thường, không có người dân đánh giá ở mức độ không hài lòng.

Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	P1	P2	P3	P4	P5	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Thắng Nhất	Thắng Nhì	Thắng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
<input type="checkbox"/> Hài lòng	100	100	95	100	60	85	100	100	100	90	100	85	95	100	100	100	100

lòng																	
<input type="checkbox"/> Bình thường	0	0	5	0	40	15	0	0	0	10	0	15	5	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

- 100% người dân các Phường: 1, 2, 4, 8, 9, 10, 12, Thăng Tam, Long Sơn đánh giá hài lòng với trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ, tiện nghi (quạt, viết, nước uống, ...), không có người dân nào đánh giá ở mức độ không hài lòng.

Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ, tiện nghi (quạt, viết, nước uống, ...)	P1	P2	P3	P4	P5	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Thăng Nhất	Thăng Nhì	Thăng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An	Long Sơn
<input type="checkbox"/> Hài lòng	100	100	95	100	80	80	100	100	100	90	100	85	90	100	95	95	100
<input type="checkbox"/> Bình thường	0	0	5	0	20	20	0	0	0	10	0	15	10	0	5	5	0
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

10.2. Mức độ hài lòng về thủ tục hành chính

- Về mức độ công khai thủ tục hành chính hiện nay: 100% người dân các Phường: 1, 2, 4, 8, 10, 11, 12, Thăng Tam, xã Long Sơn rất hài lòng và đánh giá việc công khai thủ tục hành chính hiện nay rất tốt và tương đối đầy đủ thông tin để thực hiện, 25% người dân Phường 5 có ý kiến đánh giá mức độ bình thường đối với việc niêm yết công khai TTHC của Phường.

Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác, dễ tra cứu	P1	P2	P3	P4	P5	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Thăng Nhất	Thăng Nhì	Thăng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
<input type="checkbox"/> Hài lòng	100	100	90	100	75	90	100	95	100	100	100	90	95	100	85	95	100

lòng																	
------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- Về thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định: 100% người dân các Phường: 1, 2, 4, 5, 8, 12, Thắng Tam, Nguyễn An Ninh, Long Sơn đánh giá thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định, không có người dân nào đánh giá ở mức độ không hài lòng.

Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	P1	P2	P3	P4	P5	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Thắng Nhất	Thắng Nhì	Thắng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
<input type="checkbox"/> Hài lòng	100	100	90	100	100	95	100	0	95	95	100	90	90	100	90	100	100
<input type="checkbox"/> Bình thường	0	0	10	0	0	5	0	0	5	5	0	10	10	0	10	0	0
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

10.3. Mức độ hài lòng về công chức nhận và trả kết quả:

- Thái độ của công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả khi giao tiếp: 100% người dân các Phường: 1, 2, 4, 8, 9, 10, 11, 12, Nguyễn An Ninh, Long Sơn cho rằng công chức có thái độ nhiệt tình trong công việc, thái độ chuẩn mực, không có người dân nào đánh giá ở mức độ không hài lòng đối với thái độ giao tiếp của công chức.

Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	P1	P2	P3	P4	P5	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Thắng Nhất	Thắng Nhì	Thắng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
<input type="checkbox"/> Hài lòng	100	100	95	100	95	95	100	100	100	100	100	95	95	95	90	100	100
<input type="checkbox"/> Bình thường	0	0	5	0	5	5	0	0	0	0	0	5	5	5	10	0	0
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

- Về công chức chú ý lắng nghe và giải thích đầy đủ ý kiến của người dân/đại diện tổ chức và giải đáp: 100% người dân các Phường: 2, 4, 8, 9, 10, 11, 12, Nguyễn An Ninh, xã Long Sơn đánh giá hài lòng, không có trường hợp người dân đánh giá ở mức độ không hài lòng.

Công chức chú ý lắng nghe và giải thích đầy đủ ý kiến của người dân/đại diện tổ chức và giải đáp	P1	P2	P3	P4	P5	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Thắng Nhất	Thắng Nhì	Thắng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
<input type="checkbox"/> Hài lòng	90	100	95	100	95	95	100	100	100	100	100	95	95	95	85	100	100
<input type="checkbox"/> Bình thường	10	0	5	0	5	5	0	0	0	0	0	5	5	5	15	0	0
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

- Về Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo, dễ hiểu: 100% người dân các Phường: 1, 2, 4, 8, 9, 10, 11, 12, Nguyễn An Ninh, xã Long Sơn đánh giá hài lòng và nhận xét công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình,

chu đáo, dễ hiểu, không có trường hợp nào người dân đánh giá ở mức độ không hài lòng

Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo, dễ hiểu	P1	P2	P3	P4	P5	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Thăng Nhất	Thăng Nhì	Thăng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
<input type="checkbox"/> Hài lòng	100	100	95	100	85	90	100	100	100	100	100	95	95	95	95	100	100
<input type="checkbox"/> Bình thường	0	0	5	0	15	10	0	0	0	0	0	5	5	5	5	0	0
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

- Về Công chức tuân thủ đúng thời gian làm việc: 100% người dân phường 1, 2, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 12, xã Long Sơn đánh giá hài lòng và nhận xét công chức tuân thủ đúng thời gian làm việc. Điều này cho thấy, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng thời gian làm việc. Không có người dân nào đánh giá ở mức độ không hài lòng.

Công chức tuân thủ đúng thời gian làm việc	P1	P2	P3	P4	P5	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Thăng Nhất	Thăng Nhì	Thăng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
<input type="checkbox"/> Hài lòng	100	100	90	100	95	90	100	100	100	100	100	95	95	95	95	95	100
<input type="checkbox"/> Bình thường	0	0	10	0	5	10	0	0	0	0	0	5	5	5	5	5	0
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

10.4. Mức độ hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công:

- **Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ):** Đa số người dân các Phường đều đánh giá 100% hài lòng. Không có người dân nào đánh giá ở mức độ không hài lòng.

Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	P1	P2	P3	P4	P5	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Thăng Nhất	Thăng Nhì	Thăng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
<input type="checkbox"/> Hài lòng	90	100	95	100	85	95	100	100	100	95	100	90	95	100	85	100	100
<input type="checkbox"/> Bình thường	10	0	5	0	15	5	0	0	0	5	0	10	5	0	15	0	0
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

- **Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ, chính xác:** Đa số người dân các Phường đều đánh giá 100% hài lòng, riêng Phường Rạch Dừa, người dân đánh giá 85% hài lòng. Không có người dân nào đánh giá ở mức độ không hài lòng.

Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ, chính xác	P1	P2	P3	P4	P5	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Thăng Nhất	Thăng Nhì	Thăng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
<input type="checkbox"/> Hài lòng	100	100	90	100	80	90	100	100	100	95	100	95	95	100	85	100	100
<input type="checkbox"/>	0	0	10	0	20	10	0	0	0	5	0	5	5	0	15	0	0

Bình thường																	
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

- Sự hài lòng của Ông/Bà đối với kết quả cuối cùng:

100% người dân các Phường: 2, 4, 8, 10, 12, Thăng Nhất, Thăng Nhì, Thăng Tam, Nguyễn An Ninh, xã Long Sơn đánh giá hài lòng và nhận được kết quả giải quyết TTHC đầy đủ, chính xác. Điều này cho thấy, công chức tiếp nhận và giải quyết TTHC đã giải quyết TTHC đáp ứng sự mong đợi của người dân. Không có người dân nào đánh giá ở mức độ không hài lòng.

Sự hài lòng của Ông/Bà đối với kết quả cuối cùng	P1	P2	P3	P4	P5	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Thăng Nhất	Thăng Nhì	Thăng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
<input type="checkbox"/> Hài lòng	95	100	90	100	90	80	100	95	100	95	100	100	100	100	85	100	100
<input type="checkbox"/> Bình thường	5	0	10	0	10	20	0	5	0	5	0	0	0	0	15	0	0
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

10.5. Mức độ hài lòng về tiếp nhận xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị:

- Về cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức: Một số trường hợp người dân không có ý kiến đối với tiêu chí này. Tuy nhiên, đa số người dân trả lời đều hài lòng và nhận xét cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.

- **Về việc cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân:** 100% người dân các Phường: 2 và Phường 8 trong quá trình giải quyết hồ sơ không có kiến nghị gì. Tại các Phường còn lại đa số người dân đều hài lòng và nhận xét cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, không có trường hợp nào không hài lòng. Một số trường hợp người dân không có ý kiến.

Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	P1	P2	P3	P4	P5	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Thăng Nhất	Thăng Nhì	Thăng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
<input type="checkbox"/> Hài lòng	20	0	45	10	65	80	0	100	60	90	55	75	95	25	100	90	15
<input type="checkbox"/> Bình thường	5	0	10	0	15	20	0	0	5	10	0	10	5	0	0	5	0
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

- **Về việc Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho người dân:** Phường 2 và Phường 8 trong quá trình giải quyết hồ sơ không có kiến nghị gì. Tại các Phường còn lại đa số người dân đều hài lòng và nhận xét cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho người dân. Không có trường hợp nào người dân không hài lòng. Một số trường hợp người dân không có ý kiến.

<input type="checkbox"/> Rất Hài lòng	90	90	90	95	0	55	100	65	25	80	65	60	85	70	35	80	5
<input type="checkbox"/> Hài lòng	10	10	5	5	0	40	0	35	75	15	35	40	15	30	65	20	95
<input type="checkbox"/> Bình thường	0	0	5	0	0	5	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> Rất Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

12. Ý kiến của người dân về việc lựa chọn các giải pháp để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức:

Người dân lựa chọn nhiều giải pháp để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, tuy nhiên giải pháp được lựa chọn nhiều nhất là tiếp tục đơn giản hoá thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính, mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận về cơ quan và thủ tục hành chính.

Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây	P1	P2	P3	P4	P5	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Thắng Nhất	Thắng Nhì	Thắng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
1. Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận về cơ quan và thủ tục hành chính cần giải quyết.	95	100	100	50	60	95	0	60	50	50	30	10	70	60	5	90	95
2. Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ	10	0	50	85	65	15	0	40	35	60	5	10	25	60	30	65	20

người dân tại nơi làm thủ tục hành chính.																		
3. Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính.	90	100	95	65	95	50	75	75	80	100	90	90	55	70	85	70	0	
4. Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	20	0	0	0	0	30	0	35	5	15	25	5	15	15	35	10	0	
5. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.	15	0	30	90	10	25	50	5	5	40	5	10	10	5	35	40	0	
6. Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	35	5	0	0	
7. Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5	0	30	5	0	0	
8. Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	0	0	5	0	0	5	0	0	5	0	0	0	0	10	10	0	0	
9. Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	65	90	15	10	35	45	0	10	55	10	5	10	25	5	20	15	0	
10. Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	0	10	0	0	30	15	25	5	50	15	20	5	15	0	15	5	0	
11. Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân.	5	0	0	0	5	0	0	10	5	0	5	10	15	0	5	5	0	
12. Khác (<i>xin ghi cụ thể</i>)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	

V. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Về quy trình khảo sát:

a. Ưu điểm:

- Khảo sát ý kiến, sự hài lòng của người dân được xem là cách thức thực hiện khách quan và thực chất để đánh giá được chất lượng giải quyết các thủ tục hành chính của các cơ quan nhà nước và nắm bắt nhu cầu, sự kỳ vọng của người dân đối với chính quyền thành phố và phường, xã.

- Được sự quan tâm chỉ đạo của lãnh đạo thành phố, sự nỗ lực cố gắng của các thành viên Tổ khảo sát trong việc hướng dẫn, thu thập phiếu khảo sát, sự phối hợp có hiệu quả của các tổ chức, cá nhân được lựa chọn tham gia khảo sát.

b. Tồn tại:

- Nhận thức về trách nhiệm cung cấp thông tin của một số người dân trong việc lấy ý kiến chưa cao dẫn đến có nhiều phiếu trả lời chưa nhất quán. Một số chưa tích cực tham gia hoặc còn e ngại từ chối trả lời phiếu (lý do bận, không muốn trả lời).

- Một số cá nhân, tổ chức trong danh sách chọn mẫu do các phường cung cấp có những thay đổi như chuyển đi nơi khác, không có mặt tại địa phương nên phải lập lại danh sách chọn mẫu và thực hiện lại việc khảo sát.

- Việc khảo sát trực tiếp tại từng nhà người dân mất nhiều thời gian, phải đi lại nhiều lần do cá nhân đó đã chuyển đi nơi khác, không có mặt tại địa phương, một số mẫu điều tra không có số điện thoại liên hệ.

- Trong quá trình khảo sát qua điện thoại, người dân không nghe điện thoại gây khó khăn trong quá trình khảo sát.

2. Về kết quả khảo sát:

a. Ưu điểm:

- Qua khảo sát, tỷ lệ cá nhân tham gia khảo sát có mức độ không hài lòng chiếm tỷ lệ thấp, cho thấy việc giải quyết các TTHC của UBND thành phố và UBND phường, xã đã phần nào đáp ứng được yêu cầu của công dân.

- Đa số người dân được hỏi đều cho rằng công chức cơ bản đáp ứng yêu cầu, việc giải quyết hồ sơ ngày càng thuận lợi, công chức tận tình chu đáo và có thái độ giao tiếp lịch sự.

- Không còn tình trạng người dân phải trả thêm khoản tiền ngoài phí, lệ phí quy định khi giải quyết thủ tục.

b. Tồn tại:

- Về nơi giải quyết và nhận kết quả: Vẫn còn trường hợp người dân giải quyết công việc tại Phòng làm việc của công chức.

- Về hình thức nộp hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC: Mặc dù UBND thành phố đã cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần. Tuy

nhiên người dân được hỏi vẫn có mong muốn nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết theo hình thức trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Nguyên nhân người dân chưa nộp hồ sơ DVC trực tuyến: Mức độ quan tâm, sử dụng dịch vụ công trực tuyến còn chưa cao. Chưa biết hoặc chưa hiểu rõ quy trình, quy trình nộp hồ sơ phức tạp.

- Về thực hiện thanh toán phí/lệ phí: Vẫn còn trường hợp người dân thực hiện thanh toán phí, lệ phí thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến chưa hiệu quả.

- Hình thức nhận kết quả giải quyết hồ sơ: Còn trường hợp người dân không biết UBND phường có thực hiện tiếp nhận hoặc trả kết quả TTHC qua hệ thống bưu chính công ích (bưu điện).

- Còn nhiều trường hợp người dân đánh giá ở mức độ bình thường đối với các nội dung: cơ sở vật chất phục vụ người dân, nơi ngồi chờ giải quyết công việc, trang thiết bị phục vụ người dân, niềm ýet công khai đầy đủ TTHC, về thành phần hồ sơ nộp đúng theo quy định; kỹ năng giao tiếp và xử lý công việc của một số công chức, thái độ giao tiếp của công chức, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, về chất lượng dịch vụ công...

VI. GIẢI PHÁP

Để góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người dân trong giải quyết thủ tục hành chính, Phòng Nội vụ kính đề xuất Chủ tịch UBND thành phố xem xét, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tiếp tục thực hiện các nội dung sau:

1. Về việc tiếp cận thông tin, dịch vụ

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND thành phố và tại UBND các phường, xã cần niềm ýet công khai thông tin và quy trình giải quyết các TTHC, không tự đặt thêm các giấy tờ khác ngoài quy định.

- Văn phòng HĐND và UBND thành phố phối hợp với Phòng Văn hóa – Thông tin quảng bá Cổng thông tin điện tử thành phố và Cổng thông tin điện tử dịch vụ hành chính công tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu để các cá nhân, tổ chức dễ tiếp cận, tra cứu các TTHC, khuyến khích người dân tăng cường sử dụng kênh thông tin này, đặc biệt khi các TTHC được nâng lên dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

- Sắp xếp, bố trí lại nơi tiếp công dân khang trang, sạch sẽ, gọn gàng, có biển hiệu, biển hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. Mua sắm, bố trí đầy đủ chỗ ngồi, nơi ngồi chờ giải quyết công việc và bố trí đầy đủ trang thiết bị phục vụ người dân.

- Phát huy tích cực hiệu quả của tổ hướng dẫn người dân nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, giảm dần tình trạng công chức nhập hồ sơ thay cho người dân.

2. Về thủ tục hành chính:

- Nghiên cứu công khai thủ tục hành chính cho người dân dễ hiểu.

- Rút ngắn quy trình, thời gian giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân phù hợp với quy định và tình hình thực tế. Tiếp tục đề xuất kiến nghị đơn giản hóa các thủ tục hành chính.

- Nghiên cứu các giải pháp để nâng cao hơn tỷ lệ người dân thực hiện thanh toán phí, lệ phí qua dịch vụ công trực tuyến.

3. Về công chức giải quyết công việc:

- Thường xuyên thanh tra, giám sát, xử lý nghiêm những CBCC có hành vi gây khó khăn, những nhiễu, tiêu cực đối với người dân. Thường xuyên tập huấn nâng cao trình độ, kỹ năng, nghiệp vụ đạo đức cho CBCC; bố trí CBCC tiếp nhận và trả kết quả có tinh thần, thái độ phục vụ hòa nhã, thân thiện và có đủ năng lực chuyên môn.

- Quán triệt việc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính đầy đủ, không nhận dư thành phần hồ sơ hoặc yêu cầu người dân bổ sung thêm ngoài các giấy tờ ngoài quy định. Không để người dân phải đi lại nhiều lần để hoàn chỉnh hồ sơ. Tận tình giải đáp thắc mắc của người dân, không yêu cầu người dân liên hệ với phòng chuyên môn để được hướng dẫn, giải đáp.

4. Cơ chế phản hồi, góp ý:

- Tiếp nhận, xử lý những phản ánh kiến nghị, góp ý của tổ chức, công dân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

- Thông báo rộng rãi số điện thoại đường dây nóng để người dân biết, sử dụng khi cần thiết.

- Lãnh đạo UBND các phường, xã tăng cường công tác tự kiểm tra việc thực hiện cải cách hành chính, thường xuyên lắng nghe ý kiến góp ý của người dân nhằm phát hiện, chấn chỉnh thái độ phục vụ của CBCC kịp thời.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố Vũng Tàu năm 2024. Phòng Nội vụ kính báo cáo để UBND thành phố xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- TTr. Thành ủy VT;
- TTr. HĐND, UBND TPVT;
- Các phòng, ban, đơn vị;
- Bộ phận TN&TKQ TPVT;
- UBND các phường, xã.
- Lưu: VT.

**KT. TRƯỞNG PHÒNG
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG**

Phạm Thị Mỹ Linh