

## 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 2022**

Thực hiện Quyết định số 11690/QĐ-UBND ngày 04 tháng 10 năm 2022 của UBND thành phố Vũng Tàu về việc ban hành Kế hoạch 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 2022;

Qua quá trình triển khai thực hiện, Phòng Nội vụ 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 yêu 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 15534/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2021 của UBND thành phố Vũng Tàu về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước năm 2022 trên địa bàn thành phố Vũng Tàu.

- Quyết định số 11690/QĐ-UBND ngày 04 tháng 10 năm 2022 của UBND thành phố Vũng Tàu về việc ban hành Kế hoạch 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 2022.

- Quyết định số 12134/QĐ-UBND ngày 10 tháng 10 năm 2022 về việc thành lập Tổ 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 2022.

## 2. Tình hình triển khai

UBND thành phố đã giao cho 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 Bưu điện thành phố Vũng Tàu 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 01/01/2022 đến 30/11/2022 tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND thành phố (lĩnh vực Đất đai, Bảo trợ xã hội, Hộ tịch, Giáo dục, Xây dựng) 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 cơ quan tiếp nhận hồ sơ có thực hiện tiếp nhận TTHC qua mạng (mức độ 3, 4)?*

*Câu 3: Nếu Ông/Bà chưa thực hiện nộp hồ sơ qua mạng (mức 3, 4). Xin Ông/Bà vui lòng cho biết nguyên nhân vì sao Ông/Bà không sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4:*

*Câu 4. 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 5. 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 6. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?*

*Câu 7. 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 8. Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hẹn không?*

*Câu 9. 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 10. 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 (100 phiếu) và tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND các phường, xã (50 phiếu/ đơn vị).

#### **4. Số phiếu khảo sát:**

- Tổng số phiếu phát ra thực tế: 950 phiếu.
- Tổng số phiếu thu vào: 950 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, Bảo trợ xã hội: 20 phiếu, xây dựng: 20 phiếu, giáo dục: 20 phiếu, hộ tịch: 20 phiếu).

- Số phiếu khảo sát tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND các phường, xã: 850 phiếu (mỗi phường 50 phiếu).

### **III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT TẠI UBND THÀNH PHỐ:**

#### **1. Ý kiến nhận xét về tìm hiểu thông tin, tiếp cận dịch vụ:**

Phần lớn, các đối tượng được khảo sát cho biết họ có biết cơ quan tiếp nhận hồ sơ có thực hiện tiếp nhận TTHC qua mạng (81%). Còn lại 19% người dân không biết là cơ quan tiếp nhận hồ sơ có thực hiện tiếp nhận TTHC qua mạng. Tuy nhiên, không có người dân nào trả lời đã thực hiện nộp hồ sơ qua mạng (mức độ 3, 4) đối với TTHC thuộc thẩm quyền cơ quan được khảo sát giải quyết.

#### **2. Nguyên nhân người dân không sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4:**

Theo khảo sát, đa số người dân chưa biết hoặc chưa hiểu rõ quy trình (83%), một bộ phận người dân khả năng tiếp cận và sử dụng công nghệ thông tin còn hạn chế (9%), một bộ phận người dân còn sợ thất lạc hồ sơ khi gửi qua mạng và lo ngại về sự mất an toàn thông tin cá nhân (8%). Do đó người dân vẫn lựa chọn cách truyền thống là đến trực tiếp Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để thực hiện các thủ tục hành chính khi cần.

#### **3. Hình thức nhận kết quả giải quyết hồ sơ:**

73% 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 27% 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.

#### **4. Số lần đi lại để hoàn thiện hồ sơ:**

Tình trạng người dân phải đi lại từ 3 lần trở lên (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả) chiếm tỷ lệ thấp (chiếm 2%). Nguyên nhân khi được hỏi người dân trả lời là do phải bổ sung hồ sơ, 42% người dân trả lời là chỉ cần đi 01 lần để hoàn thiện hồ sơ (chờ và nhận kết quả ngay), 56% người dân trả lời là đi 02 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).

### **5. 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%).

### **6. 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.

### **7. Về thời gian giải quyết hồ sơ:**

Người dân được khảo sát đều đánh giá thời gian nhận kết quả 100% đúng ngày hẹn trả kết quả.

### **8. Về mức độ hài lòng của người dân:**

#### **8.1. 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:

- 74% người dân đánh giá mức độ hài lòng nơi giải quyết công việc tại cơ quan sạch sẽ, khang trang, gọn gàng, thơm mát, có biển hiệu, biển hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. 26% người dân đánh giá ở mức bình thường, đáp ứng yêu cầu. Không có người dân nào đánh giá ở mức độ không hài lòng.

- 60% 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. 40% người dân đánh giá ở mức bình thường, đủ chỗ ngồi giải quyết công việc. Không có người dân nào đánh giá ở mức độ không hài lòng.

- 74% 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, ...). Chỉ có 26% 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 người dân nào đánh giá ở mức độ không hài lòng.

#### **8.2. 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: 64% 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. 36% ý kiến đánh giá ở mức độ bình thường. Không có ý kiến 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 59% đối với thành phần hồ sơ phải nộp đúng theo quy định. 41% người dân đánh giá mức độ bình thường đối với thành phần hồ sơ phải nộp đúng theo quy định. Không có người dân nào 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 (64%). Còn lại 37% người dân đánh giá ở mức độ bình thường đối với mức phí phải nộp. Không có người dân nào 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 67% người dân đánh giá mức độ hài lòng, 32% người dân đánh giá mức độ bình thường. Không có người dân nào đánh giá ở mức độ không hài lòng.

### **8.3. 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. 83% người dân hài lòng với thái độ giao tiếp của công chức. 18% người dân đánh giá công chức giao tiếp ở mức độ bình thường và chỉ có 1% 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:** 77% người dân đánh giá hài lòng, 23% người dân đánh giá mức độ bình thường. Không có người dân nào đánh giá ở mức độ không hài lòng.

- **Về Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo, dễ hiểu:** 76% người dân đánh giá hài lòng, 24% người dân đánh giá mức độ bình thường. Không có người dân nào đánh giá ở mức độ không hài lòng.

- **Về Công chức tuân thủ đúng thời gian làm việc:** 72% người dân đánh giá hài lòng, 28% người dân đánh giá mức độ bình thường. Không có người dân nào 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.

### **8.4. 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):** 91% người dân đánh giá hài lòng, chỉ có 9% người dân đánh giá mức độ bình thường. 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:** 91% người dân đánh giá hài lòng, chỉ có 9% người dân đánh giá mức độ bình thường. Không có người dân nào 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% người dân đánh giá hài lòng, chỉ có 9% người dân đánh giá mức độ bình thường. Không có người dân nào 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.

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

100% người dân trong quá trình giải quyết hồ sơ không có kiến nghị gì, xuất phát chủ yếu từ quan niệm ngại kiến nghị.

**9. 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 (64%), tiếp theo là rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính (63%), sau đó là mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận về cơ quan và thủ tục hành chính.

<b>Giải pháp nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại UBND thành phố</b>	<b>%</b>
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.	44
Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm thủ tục hành chính.	11
Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính.	64
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	15
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.	47
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	12
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	6
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	26
Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	63
Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	6

<b>Giải pháp nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại UBND thành phố</b>	<b>%</b>
Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân.	1

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

##### **1. Ý kiến nhận xét về tìm hiểu thông tin, tiếp cận dịch vụ:**

Phần lớn, các đối tượng được khảo sát cho biết họ có biết cơ quan tiếp nhận hồ sơ có thực hiện tiếp nhận TTHC qua mạng. 94% người dân biết cơ quan tiếp nhận hồ sơ có thực hiện tiếp nhận TTHC qua mạng (Phường 12, Rạch Dừa). Thấp nhất ở Phường 5 chỉ có 2% người dân biết cơ quan tiếp nhận hồ sơ có thực hiện tiếp nhận TTHC qua mạng. 16% người dân Phường 2 trả lời đã thực hiện nộp hồ sơ qua mạng (mức độ 3, 4) đối với TTHC thuộc thẩm quyền cơ quan được khảo sát giải quyết.

Ông/Bà có biết cơ quan tiếp nhận hồ sơ có thực hiện tiếp nhận TTHC qua mạng (mức độ 3, 4)?	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"/> Có	40	50	88	42	2	18	90	68	74	60	74	94	90	60	94	82	48
<input type="checkbox"/> Không	60	34	12	58	98	82	10	32	26	40	26	6	10	40	6	18	52
<input type="checkbox"/> Ông/Bà đã thực hiện nộp hồ sơ qua mạng (mức 3, 4) đối với TTHC thuộc thẩm quyền cơ quan được khảo sát giải quyết.	0	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

##### **2. Nguyên nhân người dân không sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4:**

Mức độ quan tâm, sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 còn rất thấp. Chưa biết hoặc chưa hiểu rõ quy trình chiếm tỷ lệ lớn (82% tại phường Thăng Tam, 78% tại Phường 1, Phường 2, Phường 12), một bộ phận người dân không sử dụng dịch vụ công mức độ 3, mức độ 4 do khả năng sử dụng thiết bị CNTT (58% tại Phường 5 và 52% tại Phường 4). Bên cạnh đó, người dân còn sợ thất lạc hồ sơ khi gửi qua mạng (36% tại phường Rạch Dừa). Người dân còn nhận xét TTHC mức độ 3, 4 khó tra cứu, khó sử dụng (10% Phường 8, 8% phường Rạch Dừa, 6% phường Thăng Nhì, 4% Phường 4). Một số người dân cho rằng phải scan hồ sơ, mất nhiều thời gian hơn so với nộp hồ sơ trực tiếp, quy trình nộp hồ sơ phức tạp (42% ý kiến tại phường Nguyễn An Ninh).

Nếu Ông/Bà chưa thực hiện nộp hồ sơ qua mạng (mức 3, 4). Xin Ông/Bà vui lòng cho biết nguyên nhân vì sao Ông/Bà không sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4:	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"/> Chưa biết hoặc chưa hiểu rõ quy trình	78	78	68	26	42	60	20	64	66	66	78	50	44	82	16	18	60
<input type="checkbox"/> Khả năng sử dụng thiết bị CNTT	14	14	26	52	58	28	34	2	22	4	2	20	22	18	38	10	28
<input type="checkbox"/> TTHC mức độ 3, mức độ 4 khó tra cứu, khó sử dụng	0	0	0	4	0	0	10	0	0	0	0	0	6	0	8	0	0
<input type="checkbox"/> Sợ thất lạc hồ sơ khi gửi qua mạng, mất an toàn thông tin	8	8	6	12	0	0	34	34	12	22	16	10	2	0	36	22	2
<input type="checkbox"/> Quy trình nộp hồ sơ phức tạp	0	0	0	4	0	0	2	0	0	8	0	16	24	0	2	42	10
Ý kiến khác:.....	0	14	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4	2	0	0	8	0

### 3. Hình thức nhận kết quả giải quyết hồ sơ:

100% người dân phường Nguyễn An Ninh, 96% người dân phường Rạch Dừa 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). Điều này cho thấy người dân đã dần làm quen với hình thức sử dụng dịch vụ công trực tuyến. 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.

Thấp nhất 84% người dân Phường 7 không biết UBND phường có thực hiện tiếp nhận hoặc trả kết quả TTHC qua hệ thống bưu chính công ích (bưu điện).

Ông/Bà có biết cơ quan có thực hiện tiếp nhận hoặc trả kết quả TTHC qua hệ thống bưu chính công ích	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"/> Có	50	28	92	70	22	16	88	54	56	50	60	94	96	82	96	100	96



<input type="checkbox"/> Không	50	72	8	30	78	84	10	46	44	50	40	6	4	18	4	0	4
<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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

#### 4. Số lần đi lại để hoàn thiện hồ sơ:

Vẫn còn tình trạng người dân phải đi lại từ 3 lần trở lên (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả): 45 tại Phường 5, 2% tại Phường 8 và Phường Thắng Nhì, Phường Thắng Tam.

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)	16	14	0	56	2	16	20	4	24	34	6	10	4	0	10	6	2
<input type="checkbox"/> 02 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	78	86	100	44	92	80	70	96	76	66	94	88	90	98	86	94	74
<input type="checkbox"/> 03 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	6	0	0	0	2	4	8	0	0	0	0	2	6	0	4	0	20
<input type="checkbox"/> Nhiều hơn 03 lần (xin ghi cụ thể):	0	0	0	0	4	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	4

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

Trong số những người tham gia khảo sát, vẫn còn trường hợp công chức gây phiền hà sách nhiễu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC (6% phường Nguyễn An Ninh, 2% tại Phường 1). Các Phường còn lại 100% 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	Thăng Nhất	Thăng Nhì	Thăng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
<input type="checkbox"/> Không	98	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	94	100
<input type="checkbox"/> Có	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0
Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## 6. 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 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	Thăng Nhất	Thăng Nhì	Thăng 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:																	

## 7. Về thời gian giải quyết hồ sơ:

- 100% người dân được khảo sát tại các Phường: 1, 2, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12, Thăng Nhất, Thăng Nhì, Thăng Tam đều đánh giá thời gian nhận kết quả đúng ngày hẹn trả kết quả.

- 6% người dân Phường 4, 4% người dân phường Rạch Dừa, phường Nguyễn An Ninh, 2% người dân Phường 5 đánh giá thời gian nhận kết quả sớm hơn ngày hẹn trả kết quả.

- 4% người dân xã Long Sơn đánh giá thời gian nhận kết quả trễ hơn so với ngày hẹn trả kết quả. Tuy nhiên, cơ quan giải quyết TTHC có thông báo trước về thời gian trễ hẹn và có thư xin lỗi vì giải quyết TTHC trễ hẹn.

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 Ninh	Long Sơn
<input type="checkbox"/> Đúng hẹn	100	100	100	94	98	100	100	100	100	100	100	100	100	100	96	96	96
<input type="checkbox"/> Sớm hơn hẹn	0	0	0	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0
<input type="checkbox"/> Trễ hẹn	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Nếu Ông/Bà bị trễ hẹn trả kết quả, xin Ông/Bà cho biết:																	
Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hẹn không?																	
<input type="checkbox"/> Có																	2
<input type="checkbox"/> Không																	2
Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hẹn không?																	
<input type="checkbox"/> Có																	2
<input type="checkbox"/> Không																	2

## 8. Về mức độ hài lòng của người dân:

### 8.1. 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 Phường 2 và xã Long Sơn đánh giá mức độ hài lòng nơi giải quyết công việc tại cơ quan sạch sẽ, khang trang, gọn gàng, thơm mát, có biển

hiệu, biển hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy, 4% người dân Phường 3 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	94	100	4	96	80	82	92	82	60	84	84	94	90	8	98	98	100
<input type="checkbox"/> Bình thường	6	0	96	4	16	18	8	18	40	16	16	6	10	92	2	2	0
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

- 98% người dân Phường 1, 2, 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, 4% người dân Phường 5 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	98	98	4	92	80	86	70	52	62	44	42	94	90	6	88	96	98
<input type="checkbox"/> Bình thường	2	2	96	8	16	14	30	48	38	56	58	6	10	94	12	4	2
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

- 100% người dân phường Rạch Dừa, Nguyễn An Ninh 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, ...), chỉ có 2% người dân Phường 5 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	Thắng Nhất	Thắng Nhì	Thắng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
<input type="checkbox"/> Hài lòng	98	90	6	84	80	82	88	68	50	66	58	96	90	6	100	100	98
<input type="checkbox"/> Bình thường	2	10	94	16	18	18	12	32	50	34	24	4	10	94	0	0	2
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## 8.2. Mức độ hài lòng về thủ tục hành chính

- Về mức độ công khai thủ tục hành chính hiện nay: 100% người dân phường Nguyễn An Ninh 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, 22% người dân Phường 5 có ý kiến đánh giá mức độ không hài lòng 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"/> Hải lòng	98	92	8	96	78	82	98	46	36	58	44	96	90	6	90	100	94
<input type="checkbox"/> Bình thường	2	8	92	4	18	18	2	54	64	42	56	4	10	94	10	0	6
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	0	0	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

- **Về thành phần hồ sơ:** 100% người dân Phường Nguyễn An Ninh rất hài lòng đối với thành phần hồ sơ phải nộp đúng theo quy định, chỉ có 4% người dân Phường 5 đánh giá ở mức độ không hài lòng đối với thành phần hồ sơ phải nộp đúng theo quy định.

Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	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"/> Hải lòng	98	94	8	98	82	84	60	46	58	64	52	96	90	8	76	100	94
<input type="checkbox"/> Bình thường	2	6	92	2	14	16	40	54	42	36	48	4	10	92	24	0	6
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

- **Về mức phí/lệ phí nộp đúng quy định:** 100% người dân phường Nguyễn An Ninh rất hài lòng và đánh giá đối với mức phí phải nộp là đúng quy định. chỉ có 4% người dân Phường 5 đánh giá ở mức độ không hài lòng về mức phí/lệ phí nộp đúng quy định

Mức phí/ lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	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"/> Hải lòng	94	96	8	96	82	86	44	78	68	82	64	98	90	8	50	100	96
<input type="checkbox"/> Bình thường	6	4	92	4	14	14	56	220	32	18	36	2	10	92	50	0	4
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

- **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 phường Nguyễn An Ninh rất hài lòng và 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, chỉ có 4% người dân Phường 5 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"/> Hải lòng	92	92	8	98	82	86	52	74	56	74	70	96	92	6	54	100	98
<input type="checkbox"/> Bình thường	8	8	92	2	14	14	46	26	44	26	30	4	8	94	46	0	2
<input type="checkbox"/> Không hải lòng	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

### 8.3. 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 Rạch Dừa, Nguyễn An Ninh cho rằng công chức có thái độ nhiệt tình trong công việc, thái độ chuẩn mực và chỉ có 2% người dân Phường 1, 5, 12 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"/> Hải lòng	96	92	96	98	82	90	86	32	54	78	68	96	80	80	100	100	56
<input type="checkbox"/> Bình thường	2	8	4	2	16	10	14	68	46	22	30	4	20	20	0	0	44
<input type="checkbox"/> Không hải lòng	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	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: 96% người dân Phường 1, 3 đánh giá hải lòng, 23% người dân đánh giá mức độ bình thường, chỉ có 2% người dân Phường 5, 12 đánh giá ở mức độ không hải 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"/> Hải lòng	96	86	96	98	82	90	68	40	50	80	56	92	48	80	78	40	22
<input type="checkbox"/> Bình thường	4	14	4	2	16	10	34	60	50	20	42	28	52	20	22	60	78
<input type="checkbox"/> Không hải lòng	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0

- Về Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo, dễ hiểu: 98 % người dân Phường 4 đánh giá hải lòng và nhận xét công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo, dễ hiểu, 2% người dân Phường 1, 5, 12 đánh giá ở mức độ không hải 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	Thắng Nhất	Thắng Nhì	Thắng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
<input type="checkbox"/> Hải lòng	94	82	96	98	82	90	34	82	58	84	62	80	52	80	54	72	48
<input type="checkbox"/> Bình thường	4	18	4	2	16	10	66	18	42	16	36	20	48	20	46	28	52
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0

- **Về Công chức tuân thủ đúng thời gian làm việc:** 98% người dân phường Nguyễn An Ninh 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. Chỉ có 2% người dân Phường 5 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	Thắng Nhất	Thắng Nhì	Thắng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
<input type="checkbox"/> Hải lòng	94	92	96	98	82	90	32	78	70	80	72	98	50	80	48	98	90
<input type="checkbox"/> Bình thường	6	8	4	2	16	10	68	22	30	20	28	2	50	20	52	2	10
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

#### 8.4. 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):** 100% người dân các Phường 11, Rạch Dừa, Nguyễn An Ninh đánh giá hài lòng, chỉ có 4% người dân Phường 5 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	Thắng Nhất	Thắng Nhì	Thắng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
<input type="checkbox"/> Hải lòng	92	94	4	98	82	88	96	94	82	100	96	98	90	6	100	100	100
<input type="checkbox"/> Bình thường	8	6	96	2	14	12	4	6	18	0	4	2	10	94	0	0	0
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	0	0	4	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:** 100% người dân các Phường 11, Thắng Nhất, Nguyễn An Ninh và 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. Tuy nhiên 18% người dân Phường 7 và 4% người dân Phường 5 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	Thắng Nhất	Thắng Nhì	Thắng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
<input type="checkbox"/> Hài lòng	92	90	4	98	82	88	64	96	82	100	92	100	90	6	74	100	100
<input type="checkbox"/> Bình thường	8	10	96	2	14	12	36	4	18	0	8	100	10	94	26	0	0
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	0	0	4	18	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 Thắng Nhất, Nguyễn An Ninh và 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. Tuy nhiên 4% người dân Phường 5 và 2% người dân Phường 12 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	Thắng Nhất	Thắng Nhì	Thắng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
<input type="checkbox"/> Hài lòng	98	90	4	98	82	88	60	98	86	100	94	100	90	6	56	100	100
<input type="checkbox"/> Bình thường	2	10	96	2	14	12	40	2	14	0	4	0	10	94	44	0	0
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0

**8.5. 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:** 100% người dân các Phường: 2, 3, 5, 7, 9, 10, 11, 12, Thắng Nhất, Nguyễn An Ninh trong quá trình giải quyết hồ sơ không có kiến nghị gì, xuất phát chủ yếu từ quan niệm ngại kiến nghị. Tại các Phường còn lại đa số người dân 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.

Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	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	0	0	0	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	2	4	0	2
<input type="checkbox"/> Bình thường	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	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

**- Về việc người dân dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị:** 100% người dân các Phường: 2, 3, 5, 7, 9, 10, 11, 12, Thắng Nhất, Nguyễn An Ninh 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 dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị, chỉ có 2% người dân Phường 1 không hài lòng.

Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	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	0	0	0	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	2	4	0	2
<input type="checkbox"/> Bình thường	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**- 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, 3, 5, 7, 9, 10, 11, 12, Thắng Nhất, Nguyễn An Ninh 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. Chỉ có 2% người dân Phường 1 không hài lòng.

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	Thắng Nhất	Thắng Nhì	Thắng Tam	Rạch Dừa	Nguyễn An Ninh	Long Sơn
<input type="checkbox"/> Hài lòng	0	0	0	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	2	4	0	2
<input type="checkbox"/> Bình thường	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	2	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:** 100% người dân các Phường: 2, 3, 5, 7, 9, 10, 11, 12, Thắng Nhất, Nguyễn An Ninh 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. Chỉ có 2% người dân Phường 1 không hài lòng.

Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	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	0	0	0	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	2	2	0	2
<input type="checkbox"/> Bình thường	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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



## 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 chỉ đạo sát sao của Tổ trưởng tổ khảo sát, sự nỗ lực cố gắng của các thành viên Tổ khảo sát (bao gồm cả nhân viên Bưu điện thành phố) 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 nhỏ, 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:

- UBND thành phố đã cung cấp nhiều dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 nhưng nhiều thủ tục không có phát sinh hồ sơ mặc dù tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến tại thành phố và phường, xã hiện nay rất cao. Tỷ lệ người dân biết và sử dụng dịch vụ công trực tuyến còn thấp.

- Vẫn còn tình trạng người dân phải đi lại từ 3 lần trở lên (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). Một số người dân đánh giá thời gian nhận kết quả trễ hơn so với ngày hẹn trả kết quả.

- Vẫn còn trường hợp công chức gây phiền hà sách nhiễu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC.

- Một số người dân đánh giá cơ sở vật chất phục vụ người dân chưa sạch sẽ, chưa khang trang, chưa gọn gàng, chưa có biển hiệu, biển hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. Một số phường, xã nơi ngồi chờ giải quyết công việc chưa đủ chỗ ngồi, chưa hài lòng với trang thiết bị phục vụ người dân.

- Người dân còn đánh giá chưa niềm yết công khai đầy đủ TTHC, chưa hài lòng về thành phần hồ sơ nộp đúng theo quy định.

- Kỹ năng giao tiếp và xử lý công việc của một số công chức chưa đáp ứng kỳ vọng của người dân. Vẫn còn trường hợp đánh giá không hài lòng đối với thái độ giao tiếp của công chức. Một số trường hợp nhận xét công chức chưa lắng nghe và giải thích đầy đủ ý kiến của người dân, công chức chưa tận tình hướng dẫn. Vẫn còn trường hợp công chức chưa tuân thủ đúng thời gian làm việc.

- Một số người dân đánh giá chưa hài lòng với kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công: Kết quả nhận được chưa có thông tin đầy đủ, chính xác. Một số người dân vẫn còn chưa hài lòng vì chưa dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị và vẫn còn cơ quan, đơn vị chưa xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân. Cơ quan chưa thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho người dân.

- Vẫn còn tình trạng hồ sơ trễ hạn, dẫn đến một số cá nhân, tổ chức chưa hài lòng 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 kiến nghị Chủ tịch UBND thành phố chỉ đạo các cơ quan, đơn vị 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 niêm yết 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 Trang 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 cung cấp mức độ 3, mức độ 4.

- 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.

## **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, nhũng 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 2022. Phòng Nội vụ xin 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**

**Huỳnh Xuân Hòa**