

## BÁO CÁO

### Kết quả xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Châu Thành năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 2838/KH-UBND ngày 15 tháng 10 năm 2024 của Ủy ban nhân dân huyện Châu Thành về xác định chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024 trên địa bàn huyện.

Ủy ban nhân dân huyện đã triển khai và chỉ đạo 06 cơ quan chuyên môn huyện tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính thuộc Ủy ban nhân dân huyện. Kết quả như sau:

#### I. BAN HÀNH KẾ HOẠCH VÀ THỜI GIAN KHẢO SÁT

- Ngày 15 tháng 10 năm 2024, Ủy ban nhân dân huyện đã xây dựng và ban hành Kế hoạch số 2838/KH-UBND về xác định chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024 trên địa bàn huyện Châu Thành.

- Từ ngày 15 tháng 10 đến ngày 25 tháng 10 năm 2024: tổ chức triển khai Kế hoạch và chuẩn bị phiếu khảo sát cho các cơ quan, đơn vị. Các phòng, ban huyện lập danh sách đối tượng khảo sát các dịch vụ hành chính công báo cáo Ủy ban nhân dân huyện (qua Phòng Nội vụ) tổng hợp.

- Từ ngày 25 tháng 10 đến ngày 15 tháng 11 năm 2024: các phòng, ban huyện (đơn vị được chọn) tiến hành khảo sát ý kiến người dân, tổ chức và gửi phiếu khảo sát về Phòng Nội vụ tổng hợp.

Trên cơ sở đó, Phòng Nội vụ tham mưu Ủy ban nhân dân huyện tiến hành phúc tra kết quả, đồng thời tổng hợp, phân tích số liệu và xây dựng báo cáo với các nội dung sau:

#### II. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP TRIỂN KHAI VÀ PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

##### 1. Nội dung, phương pháp triển khai

Xây dựng phiếu khảo sát trên cơ sở căn cứ vào 05 nội dung cơ bản tạo nên chất lượng dịch vụ công, bao gồm: Tiếp cận dịch vụ; Thủ tục hành chính; Công chức trực tiếp giải quyết công việc; Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị. Tổng số có 23 câu hỏi bao gồm 05 cấp độ đánh giá theo thứ tự giảm dần là: Rất hài lòng (5), Hài lòng (4), Bình thường (3), Không hài lòng (2), Rất không hài lòng (1).

Về phương pháp:

- Gặp trực tiếp người dân, tổ chức tại địa bàn, phát phiếu và thu phiếu về ngay khi người dân trả lời xong.
- Ủy ban nhân dân huyện giao Phòng Nội vụ chủ trì, phối hợp cùng các phòng, ban huyện thực hiện khảo sát.

## 2. Về đối tượng, phạm vi khảo sát

- Đối tượng: Người dân, tổ chức được trực tiếp giải quyết công việc và nhận kết quả giải quyết tại cơ quan hành chính nhà nước.
- Phạm vi: Tiến hành khảo sát (tổng số 375 phiếu), trong đó tổng số phiếu phát ra: 375 phiếu, tổng số phiếu thu vào hợp lệ: 375 phiếu, đạt: 100%. Trong đó:
  - + Lĩnh vực thuộc Phòng Giáo dục và Đào tạo khảo sát: 30 phiếu;
  - + Lĩnh vực thuộc Phòng Tư pháp khảo sát: 70 phiếu;
  - + Lĩnh vực thuộc Phòng Tài nguyên và Môi trường khảo sát: 100 phiếu;
  - + Lĩnh vực thuộc Phòng Kinh tế và Hạ tầng khảo sát: 70 phiếu;
  - + Lĩnh vực thuộc Phòng Tài chính - Kế hoạch khảo sát: 55 phiếu;
  - + Lĩnh vực thuộc Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội khảo sát: 50 phiếu.

## III. KẾT QUẢ ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

### 1. Một số nhận định của người dân, tổ chức

**Bảng 1. Nhận định của người dân, tổ chức**

TT	Nhận định đánh giá của người dân, tổ chức	Tỷ lệ %
1	Biết thông tin về dịch vụ	
	<i>Qua phương tiện thông tin đại chúng (báo, đài, mạng điện tử...)</i>	84
	<i>Thông qua chính quyền xã</i>	16
	<i>Thông qua người thân, bạn bè</i>	
	<i>Hình thức khác</i>	
2	Số lần đi lại giải quyết công việc	
		<i>01 lần</i> 77
		<i>02 lần</i> 23
		<i>3-4 lần</i>

3	Công chức gây phiền hà sách nhiễu	
		<i>Không</i> 100
		<i>Có</i>
4	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
		<i>Không</i> 100
		<i>Có</i>
5	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
		<i>Đúng hẹn</i> 100
		<i>Sớm hẹn</i> 0
		<i>Trễ hẹn</i> 0
6	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
		<i>Có</i>
		<i>Không</i> 0
7	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	0

**\* Biết thông tin về dịch vụ**

- 100% người dân được hỏi thông tin để biết về cơ quan tiếp nhận hồ sơ qua các kênh thông tin sau:

+ 84% qua phương tiện thông tin đại chúng (báo, đài, mạng điện tử...). tăng 2,34% so với năm 2023 (81,66%).

**\* Số lần đi lại để giải quyết công việc**

Các cơ quan, đơn vị có sự nỗ lực và quan tâm trong việc thực hiện cải cách TTHC thời gian qua, việc đi lại nhiều lần trong giải quyết TTHC đã được cải thiện rõ rệt, đó là người dân chỉ đi lại 01 lần chiếm 77%, đi lại 02 lần chiếm 23%.

**\* Công chức gây phiền hà sách nhiễu**

Có 100% số người được hỏi khẳng định công chức không gây phiền hà, sách nhiễu họ. Tuy công chức không gây phiền hà, sách nhiễu nhưng các cơ quan, đơn vị cần tiếp tục đưa nguồn bồi dưỡng, nâng cao chất lượng công chức trực tiếp giải quyết công việc với người dân, tổ chức; xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm trong giải quyết công việc với người dân, tổ chức, để đảm bảo không để xảy ra tình trạng này trong quá trình giải quyết công việc, cung ứng dịch vụ hành chính công.

**\* Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí**

Có 100% số người được hỏi cho rằng, công chức giải quyết công việc không gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí, lệ phí. Điều đó cho thấy, công chức thực hiện nhiệm vụ nâng cao đạo đức công vụ trong thực thi giải quyết công việc, không nhũng nhiễu người dân, tổ chức.

**\* Cơ quan giải quyết đúng hạn**

Có 100% số người dân, tổ chức được hỏi trả lời nhận kết quả cung ứng dịch vụ công đúng hạn, không có trường hợp trễ hạn.

**Bảng 2. Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức**

Đơn vị tính: %

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Rất hài lòng và hài lòng (%)		So sánh	Bình Thường (%)		So sánh
		2023	2024		2023	2024	
<b>I</b>	<b>TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>99,25</b>	<b>99,25</b>	<b>0</b>	<b>0,75</b>	<b>0,75</b>	<b>0</b>
1	Trụ sở cơ quan có biểu hiện, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	100	99	-1	0	1	+1
2	Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	99	99	0	1	1	0
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	99	99	0	1	1	0
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	99	100	+1	1	0	+1
<b>II</b>	<b>THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>98,8</b>	<b>99,2</b>	<b>+0,4</b>	<b>1,2</b>	<b>0,8</b>	<b>-0,4</b>
5	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	100	99	-1	0	1	+1
6	Quy định TTHC được niêm yết công khai, đầy đủ	99	100	+1	1	0	-1
7	Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	98	99	+1	2	1	-1
8	Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp là đúng quy định	98	100	+2	2	0	-2

9	Thời hạn giải quyết đúng quy định	99	98	-1	1	2	-1
<b>III</b>	<b>CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	<b>98,5</b>	<b>99,5</b>	<b>+1</b>	<b>1,5</b>	<b>0,5</b>	<b>-1</b>
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	99	100	+1	1	0	-1
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân, đại diện tổ chức	99	99	0	1	1	0
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân, đại diện tổ chức	100	100	0	0	0	0
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	98	98	0	2	2	0
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	95	100	+5	5	0	-5
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	98	100	+2	2	0	-2
<b>IV</b>	<b>KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC</b>	<b>99,5</b>	<b>99,5</b>	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>0,5</b>	<b>0</b>
16	Kết quả phù hợp quy định	99	99	0	1	1	0
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	99	99	0	1	1	0
18	Kết quả có thông tin chính xác	100	100	0	0	0	0
19	Kết quả bảo đảm tính công bằng	100	100	0	0	0	0
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính</b>		<b>99,01</b>	<b>99,36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Bảng 3. Hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của các cơ quan hành chính**

<b>TT</b>	<b>TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	<b>Rất hài lòng và hài lòng</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Ghi chú</b>
20	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	100% 135/135		
21	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh,	99%	1%	

	kiến nghị tích cực	99/100	01/100	
22	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị.	100%		
23	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%		

## 2. Nhận xét, đánh giá

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 năm 2024, chiếm tỷ lệ 99,48%, tăng 0,47% so với năm 2023 và đạt so với kế hoạch đề ra (95% trở lên).

## 3. Phân tích kết quả đối với từng nội dung khảo sát và đề xuất giải pháp cải thiện

### a) Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ (chiếm 99,25%)

Người dân và tổ chức được khảo sát đánh giá cao đối với việc trang bị phục vụ được bố trí tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

#### \* *Đánh giá và duy trì chỉ số*

- Yếu tố tiếp cận dịch vụ thể hiện sự công khai, minh bạch, sự thuận tiện trong việc tìm hiểu, nắm bắt thông tin về TTHC và cơ sở vật chất, trang thiết bị, sự tiện nghi, thoải mái tại nơi ngồi chờ giải quyết TTHC. So với năm 2023, các chỉ số thành phần ở yếu tố này được giữ vững.

- Để duy trì chỉ số hài lòng đối với yếu tố này, yêu cầu các cơ quan, đơn vị cần tập trung thực hiện một số nội dung sau:

+ Mỗi phòng, ban chọn nhân sự làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải có kinh nghiệm và năng lực công tác;

+ Tăng cường tập huấn, bồi dưỡng cho đội ngũ công chức phụ trách một cửa để nắm vững quy định về TTHC, kỹ năng giao tiếp để cung cấp thông tin, hướng dẫn TTHC cho người dân, tổ chức đúng quy định và chu đáo.

### b) Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính (chiếm 99,2%)

Kết quả khảo sát cho thấy, người dân và tổ chức đánh giá cao đối với các TTHC mà họ đã thực hiện:

- Đánh giá mức độ công khai dễ thấy các quy định về TTHC, đa phần người dân và tổ chức hài lòng về điều này đạt 99%.

- Về quy định TTHC được đánh giá cao việc niêm yết, công khai, đầy đủ 100%.

- Đối với thành phần hồ sơ, đa phần người được hỏi đều cho rằng đúng quy định 99%.

- Mức độ hài lòng cao về việc mức phí, lệ phí phải nộp được đánh giá đúng quy định 100%

- Về thời gian giải quyết, những người được hỏi cũng đánh giá cao (98% tuy nhiên không có hồ sơ được giải quyết trước hẹn). Không có trường hợp hồ sơ giải quyết trễ hẹn.

Chỉ số thành phần của yếu tố TTHC tăng 0,4% so với năm 2023 (98,8%).

**\* Đánh giá và giải pháp cải thiện**

Yếu tố TTHC thể hiện mức độ công khai đầy đủ các quy định về TTHC từ nơi tiếp nhận hồ sơ, cách thức thực hiện, thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết, phí và lệ phí, cơ sở pháp lý...; tính đơn giản, dễ hiểu, dễ kê khai của các biểu mẫu, tài liệu trong hồ sơ. Tỷ lệ chung cho các yếu tố này đạt 99,2% và đã cải thiện tăng 0,4% so với năm 2023).

- Để tiếp tục nâng cao chỉ số hài lòng đối với các yếu tố này, cần tập trung một số giải pháp sau:

+ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải nghiêm yết công khai, minh bạch TTHC khoa học hơn để người dân dễ tiếp cận, tìm hiểu; cập nhật đầy đủ, kịp thời và nghiêm yết công khai, minh bạch những thay đổi của TTHC khi có quyết định công bố của UBND tỉnh;

+ Nghiêm túc rà soát, kiến nghị đơn giản hóa những TTHC rườm rà, phức tạp hoặc đề xuất bổ sung các loại giấy tờ cần thiết vào trong quy định, tránh tình trạng công chức giải quyết tự ý yêu cầu bổ sung thêm các giấy tờ khác ngoài quy định;

+ Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải hướng dẫn tận tình cách kê khai hoặc điền mẫu và nghiêm yết để người dân biết thực hiện cho đúng và điền đủ thông tin.

c) Chỉ số hài lòng về công chức (chiếm 99,5%)

- Theo đánh giá của người dân, tổ chức thì thái độ phục vụ của công chức hiện nay đạt 100% hài lòng và rất hài lòng, tăng 1% so năm 2023 (99%).

- Công chức lắng nghe, tiếp thu ý kiến của người dân, tổ chức cũng được đánh giá hài lòng 99%, giữ vững so với năm 2023.

- Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân, tổ chức được đánh giá 100% hài lòng, giữ vững so với năm 2023.

- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu, tận tình, chu đáo hài lòng 98%, giữ vững so với năm 2023.

- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC đạt 100%, tăng 2% so với năm 2023.

Qua kết quả khảo sát cho thấy, mức độ hài lòng của người dân năm nay về yếu tố này cũng khá cao chiếm 99,5% tăng 1% so năm 2023 (98,5%).

**\* Đánh giá, duy trì và giải pháp cải thiện**

Đây là yếu tố quyết định đến toàn bộ quá trình giải quyết TTHC; tính phục vụ của nền hành chính thể hiện qua thái độ, tinh thần trách nhiệm và năng lực giải

quyết công việc của công chức. Tuy nhiên, vẫn còn một bộ phận người dân vẫn chưa hoàn toàn hài lòng cao (0,5%) đối với các yếu tố này, nguyên nhân là công chức phụ trách bộ phận một cửa, công chức chuyên môn giải quyết TTHC vẫn còn hạn chế về kỹ năng giải quyết công việc cũng như trả lời, giải thích đôi khi chưa đầy đủ các ý kiến của người dân, tổ chức.

- Đề nâng cao chỉ số hài lòng đối với các yếu tố này, yêu cầu tập trung một số giải pháp sau:

+ Tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp cho đội ngũ công chức phụ trách bộ phận một cửa; xác định rõ trách nhiệm của từng cá nhân, bộ phận có liên quan;

+ Phân công lãnh đạo cơ quan, đơn vị trực tiếp theo dõi về thái độ, tinh thần trách nhiệm và năng lực giải quyết công việc của công chức một cửa và công chức chuyên môn có liên quan; trang bị thùng thư góp ý, đồng thời cập nhật và công khai số điện thoại đường dây nóng của cơ quan Kiểm soát TTHC (Văn phòng HĐND và UBND), của lãnh đạo cơ quan, đơn vị để kịp thời tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về giải quyết TTHC;

- Thường xuyên kiểm tra, đánh giá hoạt động của bộ phận một cửa, việc thực hiện nhiệm vụ của công chức một cửa; khi có phản ánh của người dân về thái độ, tinh thần trách nhiệm của công chức phụ trách một cửa thì xác định lỗi và thay đổi vị trí công tác.

d) Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính (chiếm 99,5%)

- Kết quả giải quyết phù hợp đúng quy định, có thông tin đầy đủ, chính xác và bảo đảm tính công bằng cả 04 nội dung này đều được người dân, tổ chức đánh giá đạt 99,5%, giữ vững so với năm 2023.

**\* *Đánh giá và nâng cao chỉ số đạt được***

Yếu tố này thể hiện sự hài lòng của người dân về kết quả giải quyết TTHC: sự đầy đủ, chính xác của kết quả.

- Đề nâng cao chỉ số hài lòng đối với yếu tố này, yêu cầu tập trung một số nội dung sau:

+ Đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ, công chức; nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ Nhân dân của cơ quan hành chính và công chức;

+ Thực hiện nghiêm Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

đ) Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

- Có 100% người trả lời phiếu cho rằng cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị; 99% cho rằng dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị của mình; 100% cho rằng cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị và 100% cho rằng cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị.



**\* Giải pháp cải thiện để giữ vững sự hài lòng của người dân, tổ chức**

Các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện cần tập trung thực hiện các kênh thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân một cách hiệu quả và bài bản. Cụ thể: Có thùng thư góp ý đặt ở vị trí trang trọng, thuận tiện; công khai số điện thoại đường dây nóng của cơ quan tiếp nhận phản ánh kiến nghị về TTHC (*Phòng Kiểm soát TTHC - Văn phòng UBND tỉnh*), số điện thoại của lãnh đạo đơn vị; thực hiện việc tiếp công dân theo đúng quy định của pháp luật; lắng nghe phản ánh, kiến nghị của người dân từ những cuộc tiếp xúc cử tri...

**IV. KẾT QUẢ KHẢO SÁT “MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC”**

<b>TT</b>	<b>MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>TỶ LỆ %</b>
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận TTHC	60
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm TTHC	20
3	Tiếp tục đơn giản hóa các TTHC	5
4	Tăng tính công khai, minh bạch trong thực hiện TTHC	15
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC	40
6	Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức đối với người dân	15
7	Nâng cao hiệu quả giải quyết công việc của công chức	10
8	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	02
9	Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân	7
10	Khác .....	00

**\* Nhận xét, đánh giá**

- Đối với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các cơ quan được chọn khảo sát cần chú trọng hơn với công tác cải cách TTHC vì có các ý kiến đóng góp, kiến nghị của người dân, tổ chức: có 60% đề nghị mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận TTHC; 40% tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện TTHC; 20% cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm TTHC; 5% ý kiến tiếp tục đơn giản hóa các TTHC; 15% tăng tính công khai, minh bạch trong thực hiện TTHC; 15% cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức đối với người dân; 10% nâng cao hiệu quả giải quyết công việc của công chức; 2%

rút ngắn thời gian giải quyết TTHC và 7% tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân... Cụ thể là, tăng cường công tác tuyên truyền, mở rộng các hình thức thông tin đại chúng; quan tâm đầu tư cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân, cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; tiếp tục thực hiện có hiệu quả công tác kiểm soát TTHC.

- Các cơ quan hành chính cũng như đơn vị sự nghiệp cần tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động vì vẫn còn ý kiến đề xuất của 40% số người được hỏi. Vì vậy, phải chú trọng tập trung nguồn lực nhằm nâng cao chất lượng sử dụng phần mềm quản lý văn bản VNPT-iOffice và các phần mềm khác trong chỉ đạo, điều hành của cơ quan, đơn vị; tăng tỷ lệ cán bộ, công chức sử dụng hộp thư điện tử công vụ trong hoạt động hành chính; tuyên truyền đến người dân, tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần để nâng cao tỷ lệ đạt chỉ tiêu; triển khai thực hiện việc nâng cao mức độ hiện diện của Cổng thông tin điện tử trong thực hiện chuyển đổi số.

- Cần mở rộng hình thức thông tin về các dịch vụ để người dân dễ dàng tiếp cận. Các cơ quan, đơn vị đẩy mạnh hơn nữa công tác tuyên truyền về Chỉ số hài lòng (SIPAS) để cán bộ, công chức và người dân hiểu rõ hơn về chỉ số này và có ý thức hơn về trách nhiệm của mình khi trả lời bộ câu hỏi điều tra xã hội học (*nếu được hỏi*); hiểu rõ tác động của SIPAS đối với hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước cũng như nâng cao chất lượng phục vụ người dân và tổ chức.

## **V. KẾT LUẬN**

### **1. Về kết quả đạt được**

- Kết quả SIPAS năm 2024, đã bổ sung thêm thông tin để phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả CCHC của các cơ quan, đơn vị nói chung và việc nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công nói riêng. Qua đó, giúp UBND huyện kịp thời nắm bắt được thực trạng chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của các cơ quan hành chính nhà nước cũng như sự mong đợi của người dân, tổ chức.

- Kết quả khảo sát đã phản ánh được mặt mạnh, mặt hạn chế trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước. Trên cơ sở đó, đã đưa ra những giải pháp để phát huy mặt mạnh, khắc phục hạn chế, nhằm nâng chất lượng hoạt động của các cơ quan góp phần nâng cao sự tin nhiệm của tổ chức, cá nhân đối với cơ quan nhà nước ở địa phương.

- Kết quả SIPAS năm 2024, cho thấy có 99,36% người dân, tổ chức hài lòng về sự phục vụ hành chính nói chung của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện nói riêng.

- Tỷ lệ người dân, tổ chức hài lòng về 4 yếu tố cơ bản được đánh giá của quá trình, kết quả cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024 tương đối cao, từ 99% - 100%.

### **2. Thuận lợi, khó khăn, hạn chế và nguyên nhân**

### a) Thuận lợi

- Các cơ quan thực hiện khảo sát đã phối hợp chặt chẽ trong việc tổ chức khảo sát SIPAS năm 2024. Nhận thức về việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân tổ chức trong đội ngũ lãnh đạo, công chức ở các cơ quan được nâng lên, góp phần giúp quá trình triển khai điều tra, khảo sát thuận lợi hơn, hiệu quả hơn. Người dân, tổ chức tích cực hơn khi tham gia trả lời phiếu.

- Phương pháp gặp trực tiếp người dân, tổ chức tại địa bàn, phát phiếu và thu phiếu về ngay khi người dân trả lời xong đã bảo đảm được tính khách quan, thực chất trong quá trình thực hiện điều tra, khảo sát ý kiến người dân, tổ chức.

- Nhận được sự đồng tình, hợp tác của người dân, tổ chức trong việc điều tra, phát phiếu; bộ câu hỏi đã từng bước được cải tiến; các tiêu chí trong việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức tương đối đơn giản, dễ hiểu, phù hợp với sự hiểu biết và năng lực đánh giá của người dân địa phương.

### b) Những khó khăn, hạn chế và nguyên nhân

- Những khó khăn, hạn chế

+ Trình độ dân trí không đồng đều, người cung cấp thông tin còn e dè, còn đánh giá một cách chủ quan, theo cảm tính, chưa sát với thực tế hoặc đánh giá cho xong việc nên kết quả chưa thật sự phản ánh đúng thực chất hoạt động của cơ quan được khảo sát.

+ Điều tra viên chủ yếu do các cơ quan cử ra để điều tra nên chưa thể hiện tính khách quan trong điều tra.

- Nguyên nhân

+ Tâm lý của người dân, tổ chức còn e ngại khi tham gia thực hiện đánh giá sự phục vụ của cơ quan nhà nước, nhất là đối với những nơi mà người dân thường có nhu cầu đến liên hệ giải quyết công việc.

+ Nguồn kinh phí của huyện còn hạn hẹp nên chưa có nhiều kinh phí phục vụ cho cuộc điều tra khảo sát.

### **3. Đề xuất, kiến nghị**

- Các phòng, ban ngành huyện, UBND các xã, thị trấn tăng cường công tác thông tin tuyên truyền về việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trong toàn bộ hệ thống chính trị và rộng rãi trong Nhân dân.

- Căn cứ kết quả đánh giá chất lượng phục vụ qua khảo sát, các cơ quan, đơn vị xem xét lấy mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân làm tiêu chí xét thi đua, khen thưởng hàng năm.

- Các cơ quan căn cứ vào kết quả khảo sát để duy trì chỉ số hài lòng, đồng thời đề ra giải pháp khắc phục những hạn chế mà qua khảo sát người dân, tổ chức còn chưa hài lòng.

- Tăng cường tập huấn, bồi dưỡng cho đội ngũ công chức phụ trách Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để nắm vững quy định về TTHC, kỹ năng giao tiếp để cung cấp thông tin, hướng dẫn TTHC cho người dân, tổ chức đúng quy định và chu đáo.

- Hàng năm, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn xây dựng kế hoạch xác định chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính ở địa phương mình.

Trên đây là báo cáo kết quả xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Châu Thành năm 2024./.

***Nơi nhận:***

- Sở Nội vụ;
- TT.HU, TT.HĐND huyện;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Các phòng, ban ngành huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Trung tâm VH -TT và TT;
- Lưu: VT, Nv.

**CHỦ TỊCH**

**Phạm Văn Sang**