

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát ý kiến người dân
về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2018

Thực hiện Đề án của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về Tăng cường cải cách thủ tục hành chính, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh và sự hài lòng của người dân;

Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành và chỉ đạo tổ chức triển khai kế hoạch lấy ý kiến người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2018 (Kế hoạch số 3011/KH-UBND ngày 29/3/2018).

Kết quả khảo sát ý kiến người dân như sau:

**I. KHÁI QUÁT VỀ CHƯƠNG TRÌNH KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG
CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP NĂM 2018**

1. Mục tiêu

Đo lường chính xác, khách quan mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp; qua đó đánh giá hiệu quả, trách nhiệm người đứng đầu trong thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh; đồng thời nắm bắt kịp thời các vướng mắc, nguyện vọng của người dân, doanh nghiệp để cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công.

2. Nội dung đánh giá và thang điểm đánh giá

- Các tiêu chí đánh giá bao gồm: (1) mức độ hài lòng về quá trình giải quyết thủ tục hành chính (số lần đi lại; thành phần hồ sơ; tình trạng giải quyết hồ sơ); (2) mức độ hài lòng về thái độ phục vụ của công chức, viên chức (đặc biệt là nội dung đánh giá công chức có biểu hiện sách nhiễu, đòi phí, lệ phí ngoài quy định); (3) mức độ hài lòng về quá trình xử lý phản ánh kiến nghị; (4) mức độ tiếp cận thông tin của người dân đối với các tiện ích trong giải quyết thủ tục hành chính và (5) các kiến nghị của người dân, doanh nghiệp để nâng cao chất lượng giải quyết TTHC.

Như vậy, so với năm 2017, các tiêu chí khảo sát được thiết kế ngắn gọn hơn, tập trung khai thác các vấn đề còn hạn chế trọng năm 2017 và các nội dung

cải cách hành chính triển khai trong năm 2018 để đánh giá hiệu quả tác động đến người dân; đặc biệt tiêu chí về tỉ lệ công chức có hành vi gây phiền hà, những nhiễu; hiệu quả phối hợp hoạt động xử lý phản ánh, kiến nghị của Tổng đài DVC 1022 và các hạn chế trong triển khai dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ bưu chính công ích.

- Người dân sẽ đánh giá mức độ hài lòng cho từng tiêu chí trên thang điểm 10 (khác với khung đánh giá năm 2017, kết quả đánh giá được tính theo tỉ lệ % hài lòng, không hài lòng). Với thang điểm có định lượng chi tiết, kết quả chương trình khảo sát ý kiến người dân năm 2018 có thể đưa ra đánh giá chính xác hơn về tác động của cải cách hành chính tới người dân và doanh nghiệp, đặc biệt trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính. Điểm đánh giá các tiêu chí được tính dựa trên trung bình điểm đánh giá của các đối tượng được khảo sát. Với điểm đánh giá dưới 7 cho mỗi tiêu chí, đối tượng sẽ được tiếp tục khảo sát cụ thể hơn về các lý do không hài lòng. Điểm trung bình của mỗi đơn vị cấp huyện bao gồm điểm đánh giá của các đơn vị cấp xã thuộc huyện.

3. Số lượng phiếu khảo sát và phân bổ mẫu

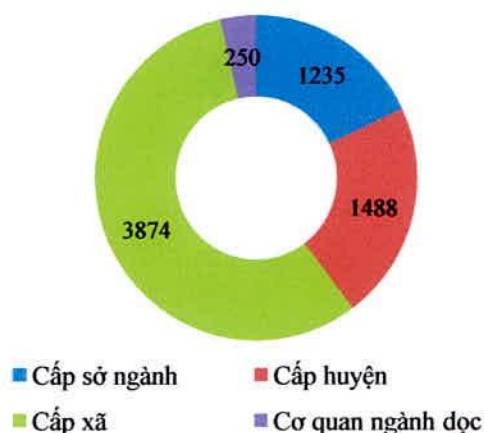
Chương trình đã thực hiện khảo sát đối với 6.847 đối tượng là người dân, doanh nghiệp, đại diện người thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công tỉnh (1.235 đối tượng), Bộ phận Một cửa các cấp huyện (1.488 đối tượng) và cấp xã (3.874 đối tượng), các cơ quan ngành dọc: Công an, Bảo hiểm xã hội (250 đối tượng).

Trong đó:

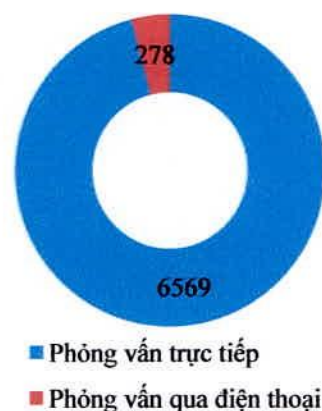
+ Tổng số lượt phỏng vấn: 6.877 đối tượng, thành công 6.847 đối tượng, đạt 99%.

+ Phỏng vấn qua điện thoại: 278 đối tượng; phỏng vấn trực tiếp: 6.569 đối tượng.

Phân bổ mẫu khảo sát



Hình thức khảo sát



4. Các điểm mới trong chương trình khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp năm 2018

- *Thời gian*: Chương trình khảo sát được thực hiện định kỳ từ tháng 8 đến hết tháng 12/2018 (thay vì chỉ khảo sát vào 01 lần duy nhất cuối năm như các năm trước).

- *Phương pháp khảo sát và tổng hợp kết quả*: việc khảo sát được thực hiện qua 03 hình thức:

+ Điều tra viên phỏng vấn trực tiếp đối tượng và ghi nhận kết quả khảo sát trên phiếu giấy;

+ Điều tra viên phỏng vấn đối tượng qua điện thoại và ghi nhận kết quả khảo sát trên ứng dụng khảo sát thời gian thực trên điện thoại;

+ Điều tra viên phỏng vấn trực tiếp đối tượng và ghi nhận kết quả khảo sát trên ứng dụng khảo sát thời gian thực trên điện thoại (Tổng đài DVC 1022);

- *Đối tượng khảo sát*: được mở rộng ra người dân và doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính của 17 Sở, ban, ngành (so với 8 Sở trong năm 2017); 11 đơn vị cấp huyện và 165 xã; các cơ quan ngành dọc bao gồm Công an, Bảo hiểm xã hội, thuế (năm 2017, không thực hiện khảo sát đối với các cơ quan ngành dọc).

- *Giám sát và tổng hợp kết quả khảo sát*:

+ Ứng dụng khảo sát theo thời gian thực trên điện thoại, máy tính bảng (mobile app) cho phép kiểm tra được vị trí điều tra viên, thời gian thực hiện khảo sát; câu hỏi được tự động tiếp nối với nội dung liên kết; do đó có thể đảm

bảo điều tra viên đã khảo sát đúng đối tượng theo mẫu khảo sát, bảng hỏi được trả lời đầy đủ, hợp lý.

+ Dữ liệu khảo sát được tổng hợp, phân tích theo thời gian thực, tại thời điểm khảo sát; có thể theo dõi, trích xuất báo cáo kết quả khảo sát nhanh chóng trên ứng dụng điện thoại. Vì vậy, ý kiến người dân (đặc biệt đối với trường hợp công chức sách nhiễu, phiền hà) sẽ được thông tin kịp thời; giảm thời gian và tăng hiệu quả, tính chính xác trong tổng hợp kết quả báo cáo.

+ Kết quả đánh giá được gắn với hồ sơ thủ tục hành chính của người dân, từ đó, xác định rõ trách nhiệm của từng công chức, đơn vị liên quan ý kiến đánh giá của người dân, doanh nghiệp.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT MỨC ĐỘ TIẾP CẬN THÔNG TIN VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN NĂM 2018

1. Mức độ hài lòng chung về cả quá trình giải quyết thủ tục hành chính

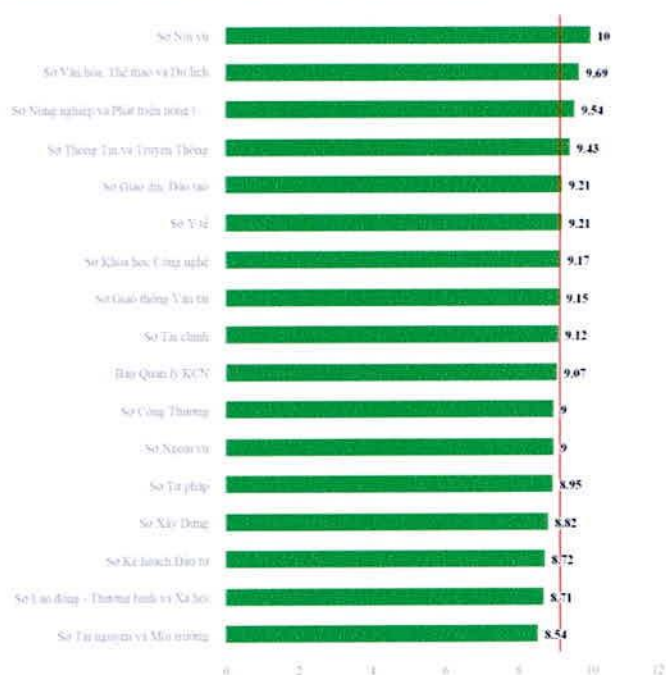
Mức độ hài lòng về cả quá trình giải quyết thủ tục hành chính trung bình ở các cấp là 8,5/10 điểm; trong đó cao nhất là tại cấp sở, ban ngành (trung bình 9,21 điểm) và thấp nhất tại cấp huyện và cấp xã (trung bình 8,44 điểm). Mức độ hài lòng trung bình ở cơ quan ngành dọc là 8,7/10 điểm. So với năm 2017, mức độ hài lòng trung bình ở cấp sở, ngành được duy trì trên 9 điểm và cấp huyện trên 8 điểm.

1.1. Cấp sở, ban ngành

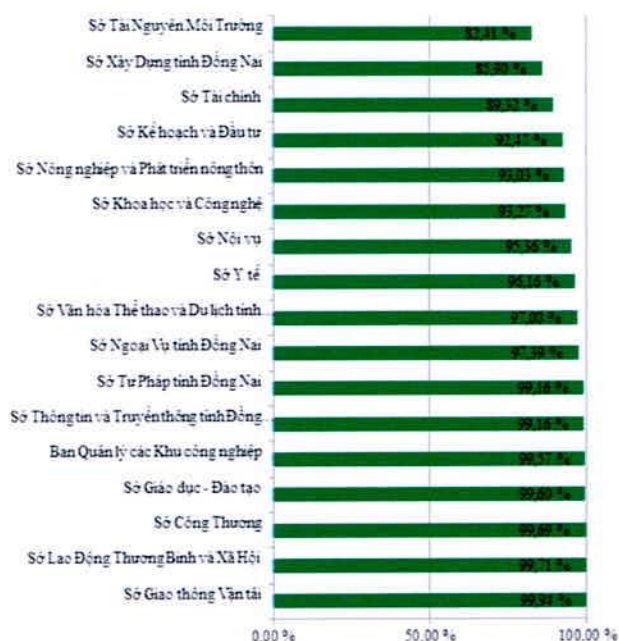
Đơn vị có mức độ hài lòng trung bình cao nhất là Sở Nội vụ (10 điểm); không có đơn vị nào đạt dưới 8,5 điểm. Có 12/17 đơn vị đạt 9 điểm trở lên.

Có 04 đơn vị có phiếu đánh giá dưới 7 điểm, tương đương mức “không hài lòng”, bao gồm: Sở Giao thông vận tải (0,4%); Sở Tài nguyên và Môi trường (1,06%); Sở Kế hoạch và Đầu tư (2,17%) và Sở Tư pháp (3,05%).

Mức độ hài lòng chung về giải quyết thủ tục hành chính

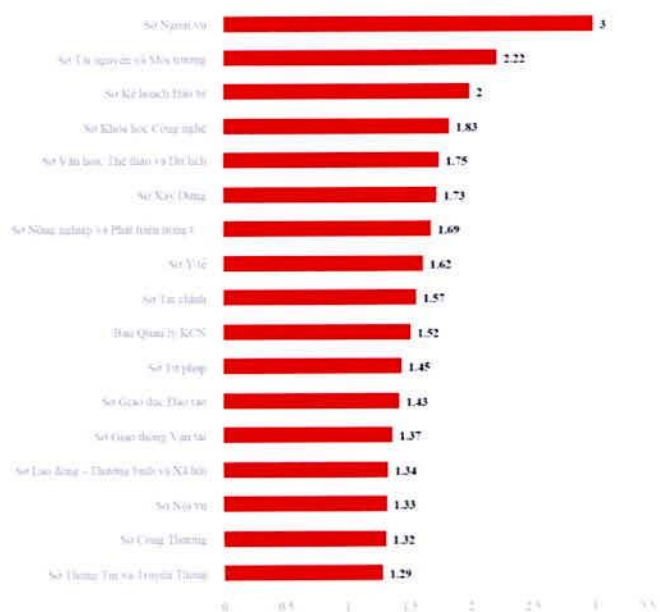


Tỉ lệ hồ sơ đúng hạn

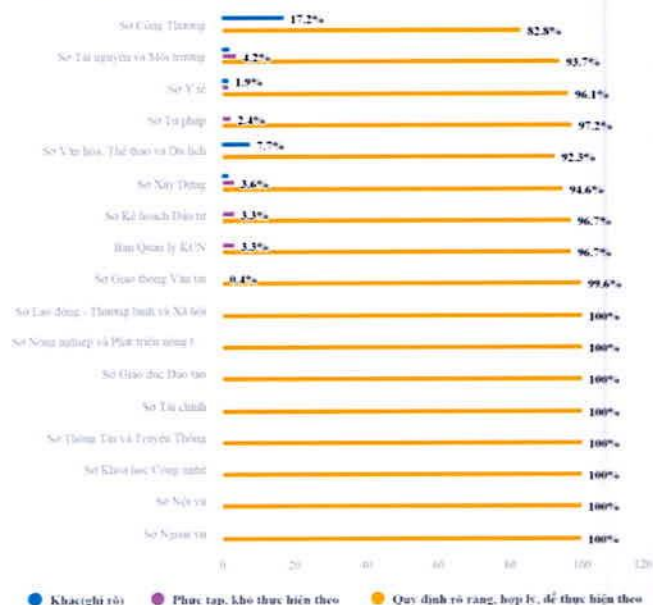


Tình trạng người dân, doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần xảy ra nhiều nhất đối với Sở Ngoại vụ (trung bình 3 lần) và Sở Tài nguyên và Môi trường (trung bình 2.22 lần). Tuy nhiên, một số đơn vị có phiếu đánh giá thủ tục hành chính còn phức tạp, khó thực hiện theo như: Sở Công Thương (17,2%), Sở Tài nguyên và Môi trường (4,2%), Sở Xây dựng (3,6%), Sở Kế hoạch và Đầu tư (3,3%), Ban Quản lý các Khu công nghiệp (3,3%), Sở Tư pháp (2,4%), Sở Y tế (1,9%).

Số lần đi lại trung bình



Ý kiến về các quy định



● Khác (ghi rõ) ● Phức tạp, khó thực hiện theo ● Quy định rõ ràng, hợp lý, dễ thực hiện theo

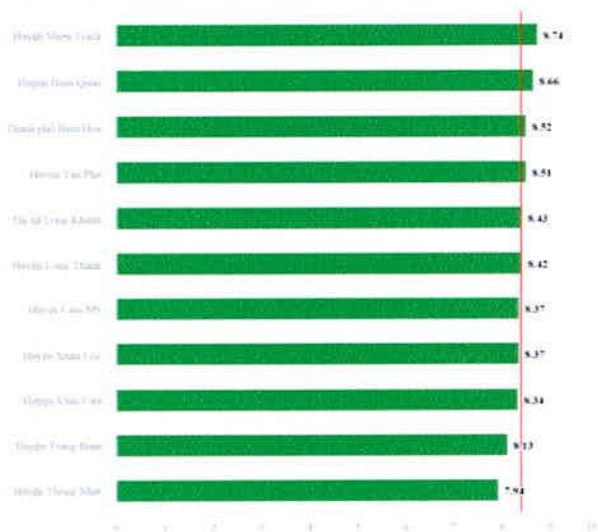
Do đó, có thể thấy nhóm Sở, ban ngành có tỉ lệ đánh giá “không hài lòng” cao thuộc nhóm thấp là các đơn vị có số lượng thủ tục hành chính lớn, thành phần hồ sơ và quy trình giải quyết còn phức tạp, kéo dài; dẫn đến tình trạng người dân phải liên hệ nhiều lần hoặc hồ sơ giải quyết trễ hẹn. Đồng thời, tuy tỉ lệ % người dân đánh giá dưới 7 điểm (tương đương không hài lòng) không cao (dưới 3%), tỉ lệ % đánh giá đạt 9 - 10 điểm (tương đương rất hài lòng) cũng không cao.

1.2. Cấp huyện - xã

Tại cấp huyện, địa phương đạt điểm hài lòng trung bình cao nhất là huyện Nhơn Trạch (8,74 điểm); trong khi đó, thấp nhất là huyện Thống Nhất (7,94 điểm). Huyện Thống Nhất là đơn vị duy nhất có điểm hài lòng dưới 8 điểm.

Tỉ lệ % người dân đánh giá dưới mức 7 điểm của huyện Vĩnh Cửu cao nhất (4,79%), thấp nhất là thị xã Long Khánh (0,3%). Huyện Thống Nhất có số phiếu đánh giá dưới 7 điểm chỉ là 1,85%, tuy nhiên, phần lớn người được khảo sát chỉ đánh giá ở mức 7 điểm (bình thường), tỉ lệ người khảo sát đánh giá 9-10 điểm (rất hài lòng) cũng không cao. Đặc biệt, phiếu đánh giá dưới 7 điểm của các huyện (trừ huyện Long Thành, Nhơn Trạch) chủ yếu tập trung tại cấp xã.

Mức độ hài lòng chung về giải quyết thủ tục hành chính

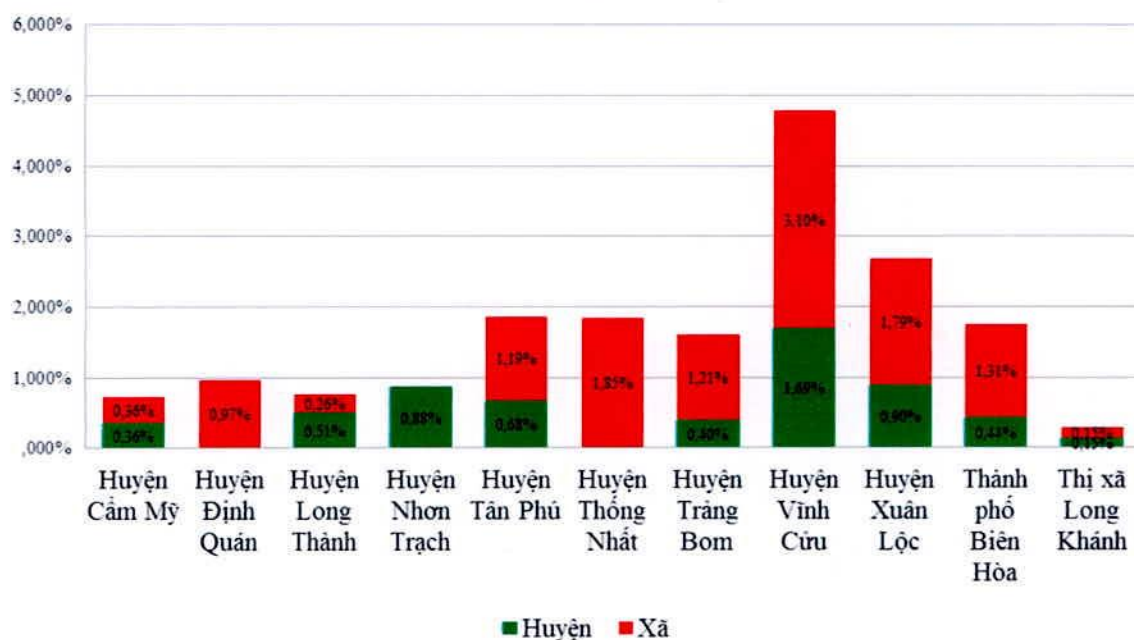


Tỉ lệ hồ sơ TTHC đúng hạn cấp huyện - xã



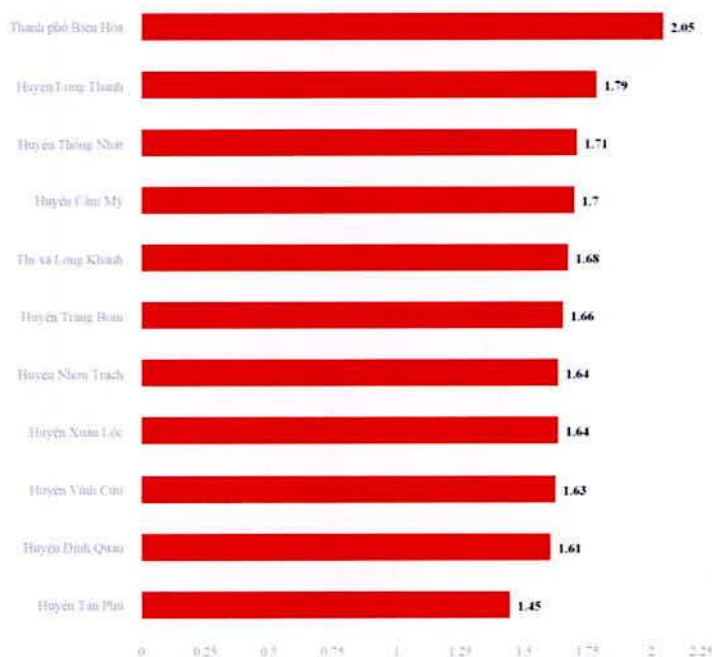
Tình trạng người dân, doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần xảy ra nhiều nhất đối với thành phố Biên Hòa (trung bình 2,05 lần). Đồng thời, đối với các đối tượng phản ánh hồ sơ trễ hẹn, tình trạng không nhận được thông báo về lần hẹn trả tiếp theo xảy ra phổ biến tại huyện Long Thành (45%), huyện Định Quán và huyện Xuân Lộc (33,3%), huyện Cẩm Mỹ (30,4%), thành phố Biên Hòa (31,6%), thị xã Long Khánh (20%), huyện Nhơn Trạch (9%).

Tỉ lệ % đánh giá không hài lòng về cả quá trình giải quyết TTHC cấp huyện - xã

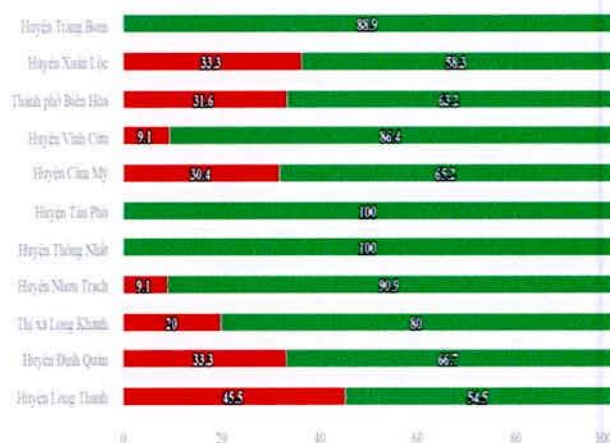


Có thể thấy, các đơn vị có tỉ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn cao, thực hiện tốt việc thông báo về tình trạng hồ sơ tới người dân có điểm đánh giá chung về quá trình giải quyết thủ tục hành chính đạt mức cao.

Số lần đi lại trung bình



Tỷ lệ nhận được thông báo lý do trễ hạn và ngày hạn trả kết quả đối với các TH hồ sơ trễ hạn



1.3. Cơ quan ngành dọc

Đối với cơ quan ngành dọc, mức độ hài lòng chung đạt 8.7/10 điểm; trong đó tất cả các đơn vị đều đạt trên 8,5 điểm, cao nhất là Cục thuế tỉnh (9 điểm).

Công an huyện Xuân Lộc là đơn vị duy nhất có phiếu đánh giá dưới 7 điểm cho mức độ hài lòng về cả quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Mức độ hài lòng chung về giải quyết thủ tục hành chính



2. Mức độ hài lòng về thái độ phục vụ của công chức, viên chức

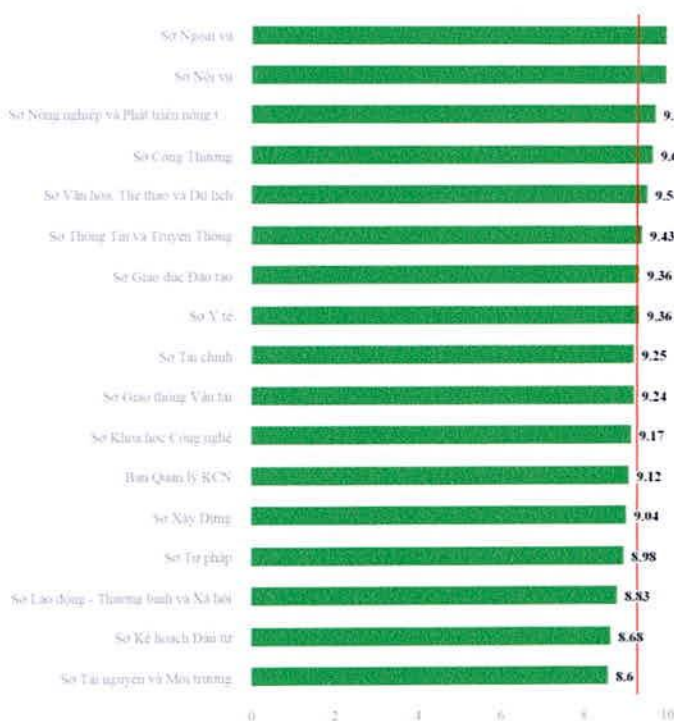
Mức độ hài lòng về thái độ phục vụ của công chức, viên chức trung bình của các cấp là 8,96/10 điểm; trong đó có sự chênh lệch đáng kể giữa mức độ hài lòng về thái độ phục vụ của công chức cấp sở, ngành (đạt 9,4 điểm), ngành dọc (đạt 9,1 điểm) và cấp huyện - xã (đạt 8,52 điểm).

2.1. Cấp sở, ban ngành

Mức độ hài lòng về thái độ của công chức, viên chức tại cấp sở, ban ngành trung bình đạt 9,4 điểm và tương đối đồng đều; trong đó các đơn vị đều đạt trên 8.6 điểm.

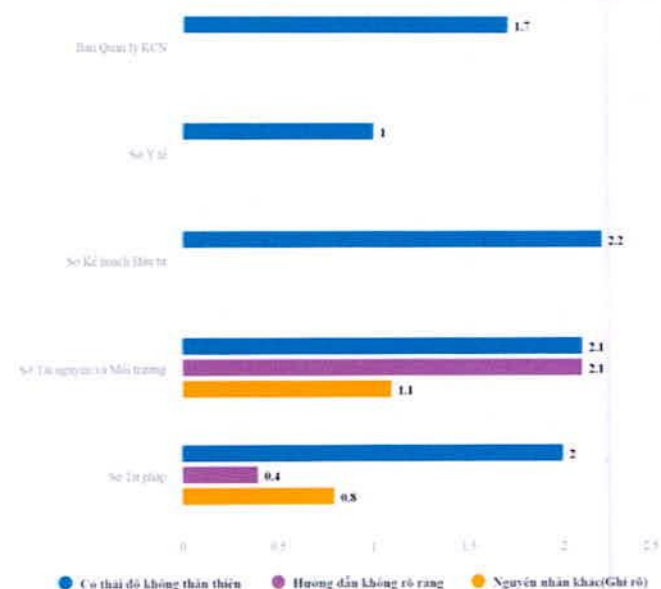
Các đơn vị nhận được đánh giá không hài lòng bao gồm Ban Quản lý các Khu công nghiệp (1,7%), Sở Y tế (1%), Sở Kế hoạch và Đầu tư (2,2%), Sở Tư pháp (3,2%) và Sở Tài nguyên và Môi trường (5,4%). Trong đó, các lý do phổ biến là công chức có thái độ không thân thiện và hướng dẫn không rõ ràng. Tại cấp sở ngành, không có đối tượng khảo sát phản ánh tình trạng công chức gây nhũng nhiễu, phiền hà cho người dân hay đòi phí, lệ phí ngoài quy định.

Mức hài lòng theo điểm về thái độ phục vụ của công chức



Tỷ lệ do không hài lòng về thái độ phục vụ của công chức

(Trên tổng số người trả lời của mỗi đơn vị)



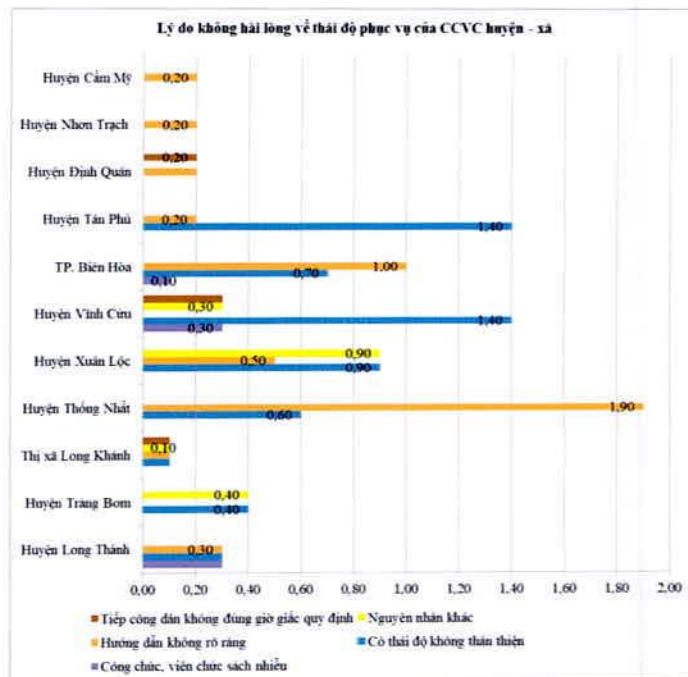
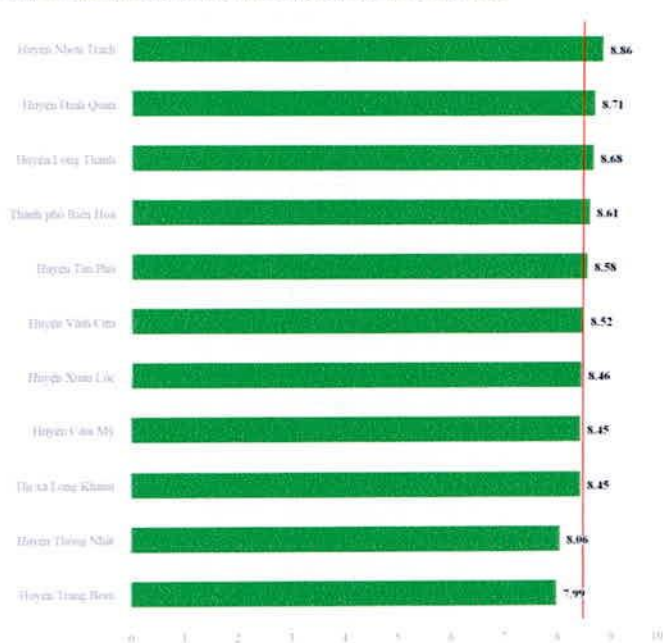
Nhìn chung, tỉ lệ đánh giá dưới mức 7 điểm (tương đương mức không hài lòng) đã giảm đáng kể so với năm 2017; đặc biệt các sở: Giao thông vận tải, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đã không còn tình trạng người dân không hài lòng về thái độ phục vụ của công chức; các sở: Kế hoạch và Đầu tư, Tư pháp, Tài nguyên và Môi trường đều giảm tỉ lệ đánh giá không hài lòng.

2.2. Cấp huyện – xã

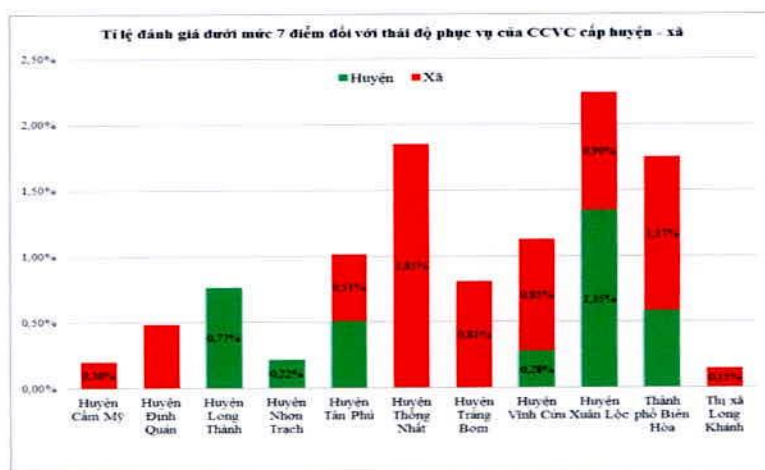
Tại cấp huyện - xã, cao nhất là huyện Nhơn Trạch đạt 8,86 điểm, thấp nhất là huyện Thống Nhất đạt 7,99 điểm.

11/11 huyện có phát sinh phản ánh không hài lòng về thái độ phục vụ của công chức, viên chức. Các đơn vị nhận được tỉ lệ đánh giá không hài lòng về thái độ phục vụ của công chức, viên chức bao gồm: huyện Thống Nhất (2,5%), Xuân Lộc (2,3%), Vĩnh Cửu (2,3%), thành phố Biên Hòa (1,8%), huyện Tân Phú (1,6%), Long Thành (0,9%), Trảng Bom (0,8%), Định Quán (0,4%), thị xã Long Khánh (0,3%), huyện Nhơn Trạch (0,2%) và huyện Cẩm Mỹ (0,2%).

Mức hài lòng theo điểm về thái độ phục vụ của công chức



Các lý do không hài lòng phổ biến bao gồm: có thái độ không thân thiện (huyện Vĩnh Cửu, Tân Phú, Xuân Lộc, Thống Nhất, Long Thành); công chức hướng dẫn không rõ ràng (huyện Thống Nhất, Xuân Lộc, Long Thành, Định Quán, thành phố Biên Hòa); tiếp công dân không đúng giờ quy định (huyện Định Quán, Vĩnh Cửu, thị xã Long Khánh). Hiện tượng công chức có hành vi sách nhiễu được ghi nhận tại huyện Long Thành (0,3%); huyện Vĩnh Cửu (0,3%); thành phố Biên Hòa (0,1%); tuy nhiên không có hiện tượng công chức đòi phí, lệ phí ngoài quy định. Các nguyên nhân khác bao gồm: công chức xử lý chậm, gây mất thời gian chờ đợi.



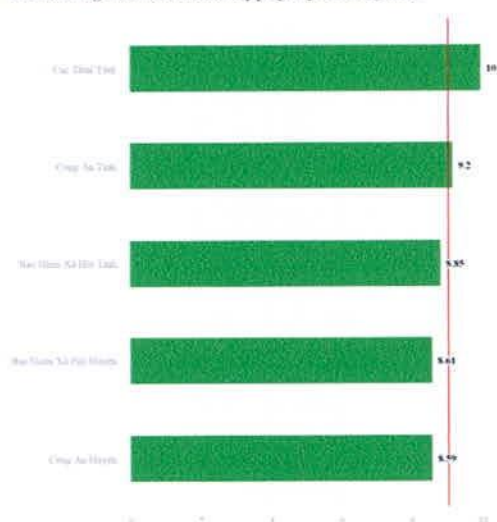
Có thể thấy tình trạng người dân không hài lòng về thái độ phục vụ của công chức, viên chức xảy ra phần lớn tại cấp xã (trừ huyện Long Thành, Nhơn Trạch, Xuân Lộc). Các xã, phường, thị trấn nhận đánh giá không hài lòng về thái độ công chức: Xã Thừa Đức (H. Cẩm Mỹ); Xã Phú Thạnh, Nam Cát Tiên

(H. Tân Phú); Xã Tây Hòa (H. Trảng Bom); Xã Gia Tân 3, Quang Trung (H. Thống Nhất); Thị trấn Vĩnh An, Xã Vĩnh Tân (H. Vĩnh Cửu); Xã Xuân Thọ, Xuân Định, Xuân Hiệp (H. Xuân Lộc); Phường An Bình, Long Bình, Tân Biên, Tân Hòa, Hồ Nai, xã Phước Tân (Thành phố Biên Hòa); Phường Xuân An (TX. Long Khánh).

2.3. Cơ quan ngành dọc

Mức độ hài lòng về thái độ phục vụ của cán bộ, công chức các cơ quan ngành dọc đều đạt trên 8,5 điểm. Tuy nhiên, tỉ lệ đánh giá chưa hài lòng còn cao: Bảo hiểm xã hội tỉnh 4% (công chức có biểu hiện sách nhiễu và hướng dẫn không rõ ràng); Công an tỉnh 3,3%; Công an huyện 0,3% (cán bộ hướng dẫn không rõ ràng) và Bảo hiểm xã hội huyện 0,4% (tiếp công dân không đúng giờ quy định).

Mức hài lòng theo điểm về thái độ phục vụ của công chức



Tỷ lệ lý do không hài lòng về thái độ phục vụ của công chức



3. Mức độ hài lòng về xử lý phản ánh kiến nghị

3.1. Cấp sở, ban ngành

Mức độ hài lòng về tổng đài DVC 1022



Tại cấp sở, ban ngành, trung bình 60% đối tượng được phỏng vấn có hồ sơ trễ hện phản ánh hoặc gửi thắc mắc qua tổng đài DVC 1022. Tỷ lệ người được phỏng vấn có sử dụng Tổng đài DVC 1022 đã tăng đáng kể so với năm 2017; tuy nhiên trên thực tế, số người dân có hồ sơ trễ hện phản ánh qua Tổng đài DVC 1022 thấp hơn rất nhiều (2%). Tỷ lệ hài lòng của người dân về quá trình tiếp nhận - giải quyết phản ánh kiến nghị qua Tổng đài DVC 1022 đạt trung bình 9,25 điểm; không có đơn vị nào đạt dưới 8 điểm.

Mức độ hài lòng về quá trình giải quyết phản ánh, kiến nghị trong năm 2018 đã tăng đáng kể so với kết quả khảo sát năm 2017 (15% không hài lòng).

3.2. Cấp huyện - xã

Mức độ hài lòng về tổng đài DVC 1022



Tại cấp huyện - xã, trung bình 63% người được phỏng vấn có hồ sơ trễ hện phản ánh hoặc gửi thắc mắc qua Tổng đài Dịch vụ công 1022. Tương tự tại cấp sở, ban ngành, trên thực tế, số người có hồ sơ trễ hện phản ánh qua Tổng đài 1022 thấp hơn rất nhiều (1,7%).

Tỷ lệ hài lòng của người dân về quá trình tiếp nhận - giải quyết phản ánh kiến nghị qua Tổng đài DVC 1022 đạt trung bình 8,35 điểm; có 5/11 đơn vị đạt dưới 8 điểm (huyện Cẩm Mỹ, Trảng Bom, Định Quán, Thống Nhất, Long Thành).

Mức độ hài lòng về quá trình giải quyết phản ánh, kiến nghị trong năm 2018 được duy trì so với năm 2017. Một số đơn vị có mức độ hài lòng về giải quyết phản ánh, kiến nghị tăng đáng kể như huyện Nhơn Trạch, Vĩnh Cửu, thành phố Biên Hòa.

4. Mức độ tiếp cận thông tin

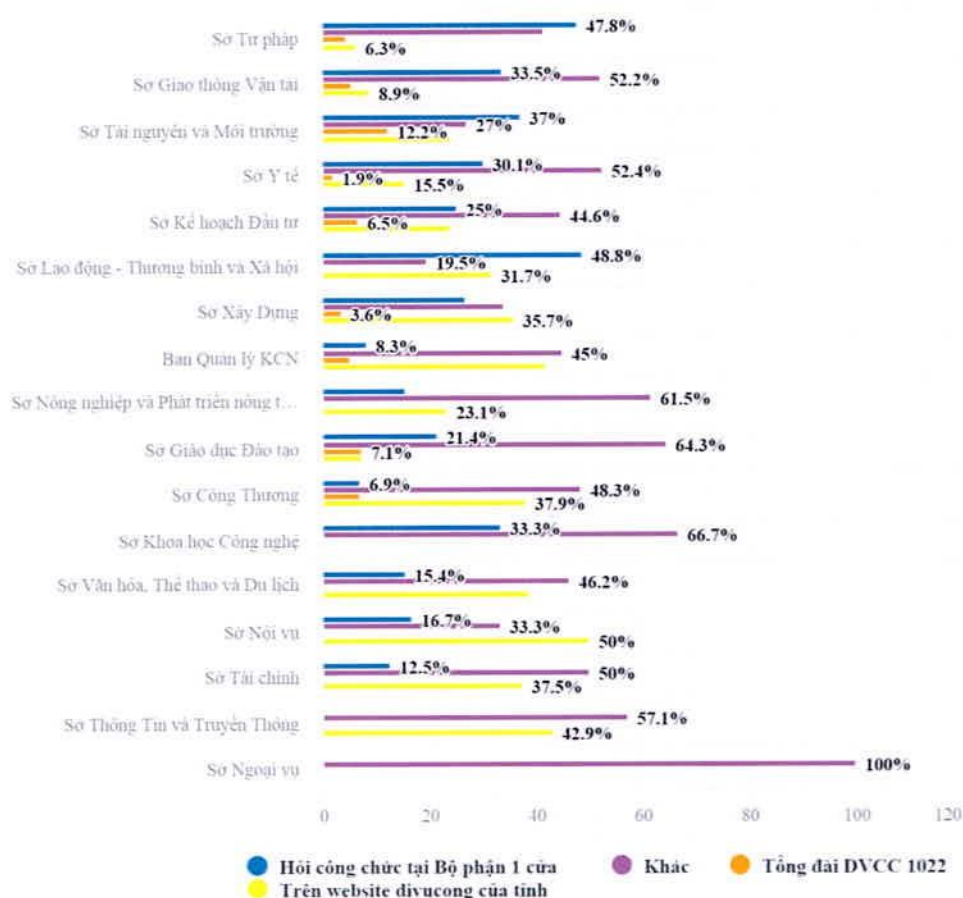
Mức độ tiếp cận thông tin của người dân được khảo sát dựa trên 3 lĩnh vực: kênh tra cứu, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, các nguyên nhân gây hạn chế trong sử dụng dịch vụ bưu chính công ích và dịch vụ công trực tuyến. Mức độ tiếp cận thông tin được khảo sát cho đối tượng thực hiện thủ tục hành chính cấp sở, ban ngành và huyện - xã.

4.1. Cấp sở, ban ngành

4.1.1. Kênh tra cứu thủ tục hành chính

Tại cấp sở, ban ngành, hình thức tra cứu phổ biến là các hình thức khác (hỏi người quen, google...), chiếm 27 - 100% đối tượng được hỏi; hỏi công chức tại Bộ phận Một cửa là hình thức phổ biến thứ hai (12% - 48,8%). Hình thức hướng dẫn, tra cứu qua Tổng đài Dịch vụ công 1022 là hình thức ít phổ biến nhất (dưới 10%). Kết quả năm 2018 không có nhiều thay đổi so với kết quả khảo sát năm 2017. Mặc dù, từ tháng 01/2018, Tổng đài DVC 1022 chính thức đi vào hoạt động và truyền thông rộng rãi qua nhiều phương tiện. Điều này cho thấy chất lượng hoạt động tư vấn, hướng dẫn giải quyết TTHC của Tổng đài DVC 1022 cần được đẩy mạnh hơn nữa. Đồng thời, chất lượng thông tin cung cấp trên Cổng Dịch vụ công cần được cải thiện, giao diện thân thiện hơn với người dân, doanh nghiệp.

Các nguồn tra cứu thủ tục hành chính

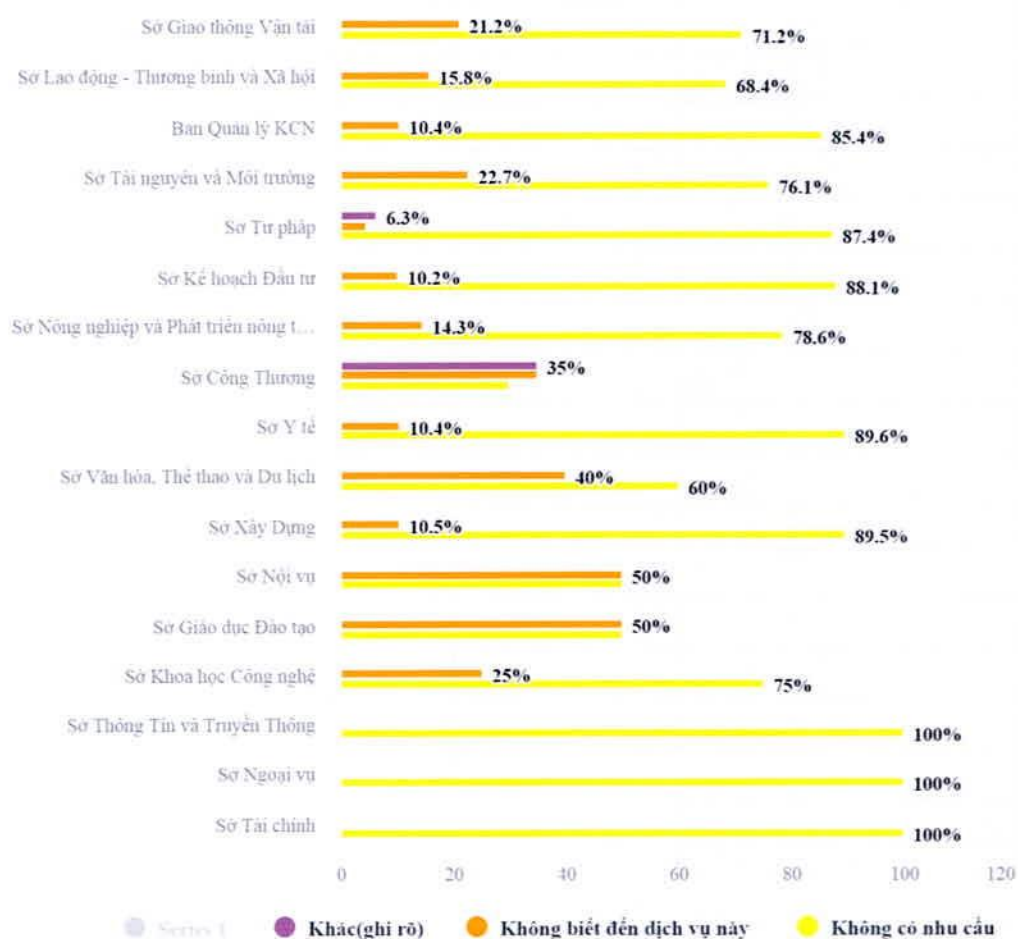


4.1.2. Dịch vụ bưu chính công ích

Qua thống kê sản lượng hồ sơ tiếp nhận - trả qua dịch vụ bưu chính công ích, sản lượng hồ sơ đã tăng đáng kể so với năm 2017. Hầu hết các đơn vị có mức tăng từ 50% đến hơn 200% (Sở Nội vụ, Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch, Sở Kế hoạch và Đầu tư...).

Đối với các đối tượng không sử dụng dịch vụ bưu chính công ích được khảo sát, số lượng người dân không sử dụng chủ yếu do không có nhu cầu 60-100% (trong đó, một số đơn vị đã triển khai mạnh dịch vụ công trực tuyến như Sở Ngoại vụ, Sở Tài chính, Sở Thông tin và Truyền thông). Nguyên nhân do chưa biết đến dịch vụ chiếm từ (20 - 50%) tại các đơn vị như Sở Nội vụ, Giáo dục và Đào tạo... Đây là các đơn vị cần đẩy mạnh truyền thông hơn về dịch vụ bưu chính công ích.

Lý do không sử dụng dịch vụ bưu điện

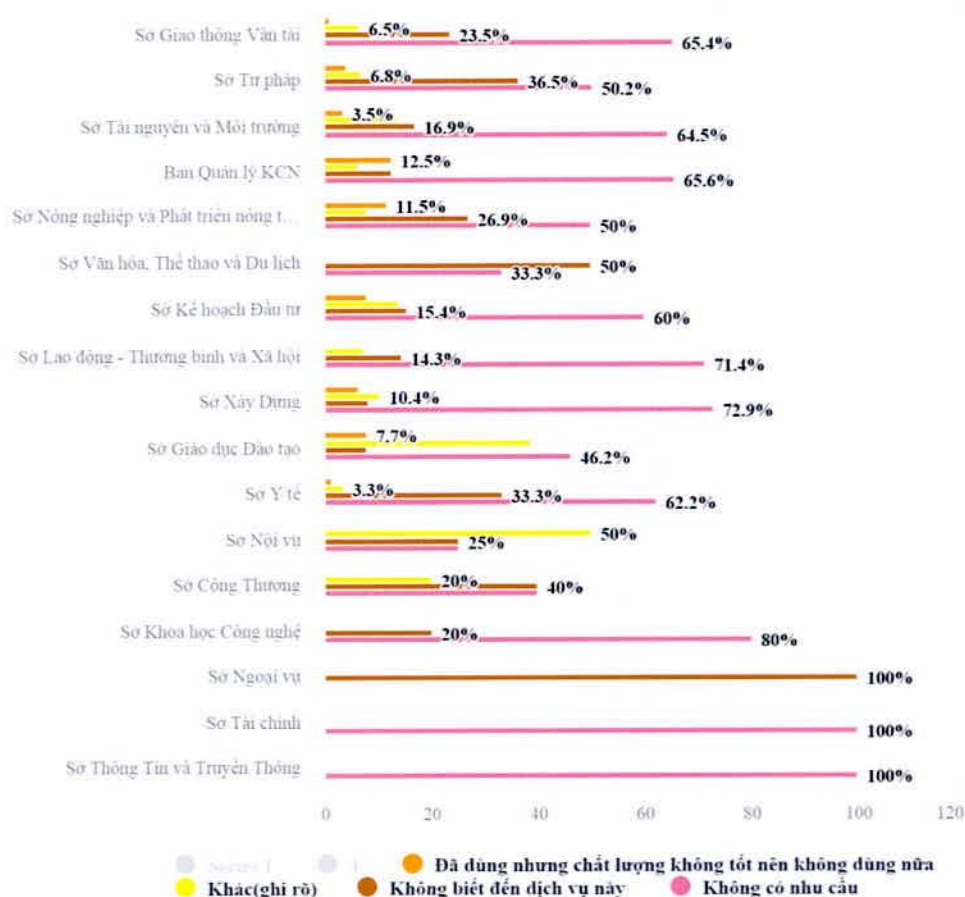


4.1.3. Dịch vụ công trực tuyến

Qua thống kê từ hệ thống Một cửa điện tử, tỉ lệ hồ sơ tiếp nhận qua dịch vụ công trực tuyến đạt khoảng 6% tổng số hồ sơ TTHC tiếp nhận trong năm 2018 tại cấp sở, ban ngành. Tuy nhiên, vẫn có một số đơn vị đạt tỉ lệ hồ sơ trực tuyến cao trên 80% như Sở Công Thương, Sở Ngoại vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Khoa học và Công nghệ.

Đối với các đối tượng không sử dụng dịch vụ công trực tuyến được khảo sát, nguyên nhân chính là không có nhu cầu (50 - 100%). Nguyên nhân “không biết đến dịch vụ” phổ biến tại các Sở Giao thông vận tải, Tư pháp, Văn hóa - Thể thao và Du lịch. Một số đơn vị ghi nhận nguyên nhân “đã sử dụng nhưng chất lượng không tốt”: Sở Xây dựng, Sở Y tế, Ban quản lý các Khu công nghiệp, Sở Giáo dục và Đào tạo.

Lý do không sử dụng dịch vụ công trực tuyến

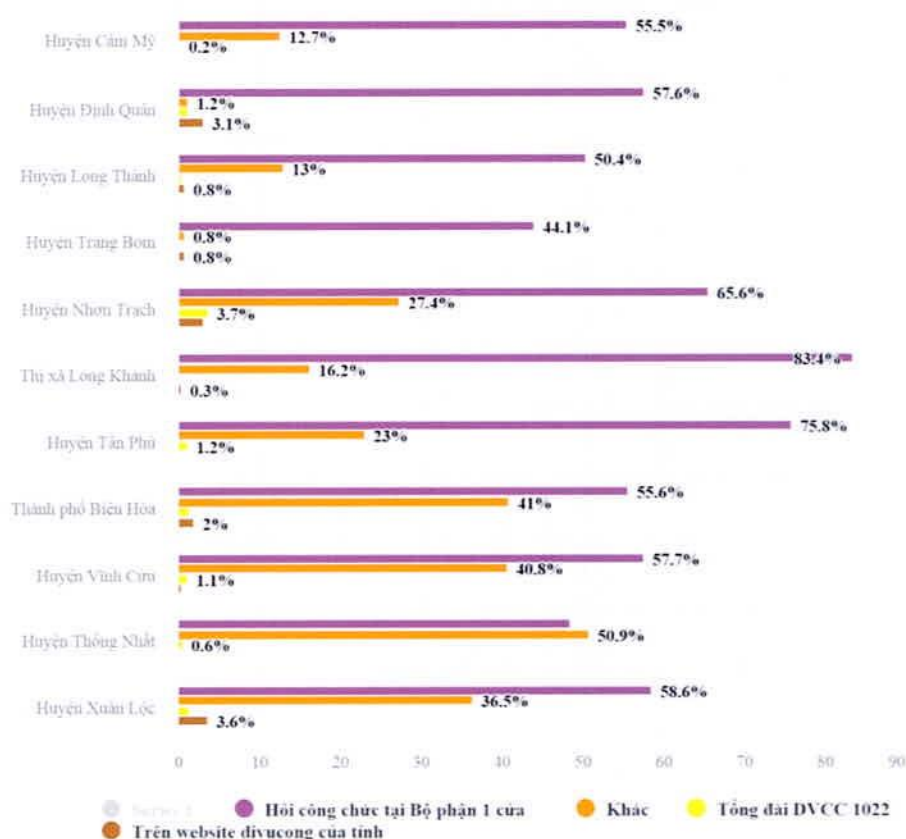


4.2. Cấp huyện - xã

4.2.1. Kênh tra cứu thủ tục hành chính

Tại cấp huyện - xã, kênh tra cứu, hướng dẫn thủ tục hành chính chính là “hỏi công chức Bộ phận Một cửa” với hơn 50% - 83% số người được khảo sát tại tất cả các huyện, thành phố Biên Hòa, thị xã Long Khánh lựa chọn (trung bình 57%). Kênh tra cứu khác (google, hỏi người thân, đọc bộ thủ tục hành chính) là kênh phổ biến thứ 2, trung bình 42%. Dưới 4% số người được khảo sát có sử dụng Tổng đài DVC 1022 để tra cứu thủ tục hành chính (trung bình 1%). Tỷ lệ này ở huyện Cẩm Mỹ, thị xã Long Khánh rất thấp; và trung bình 1% tra cứu qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh. Điều này cho thấy hoạt động truyền thông thông tin về Tổng đài DVC 1022 tại cấp cơ sở cần được đẩy mạnh hơn nữa.

Các nguồn tra cứu thủ tục hành chính

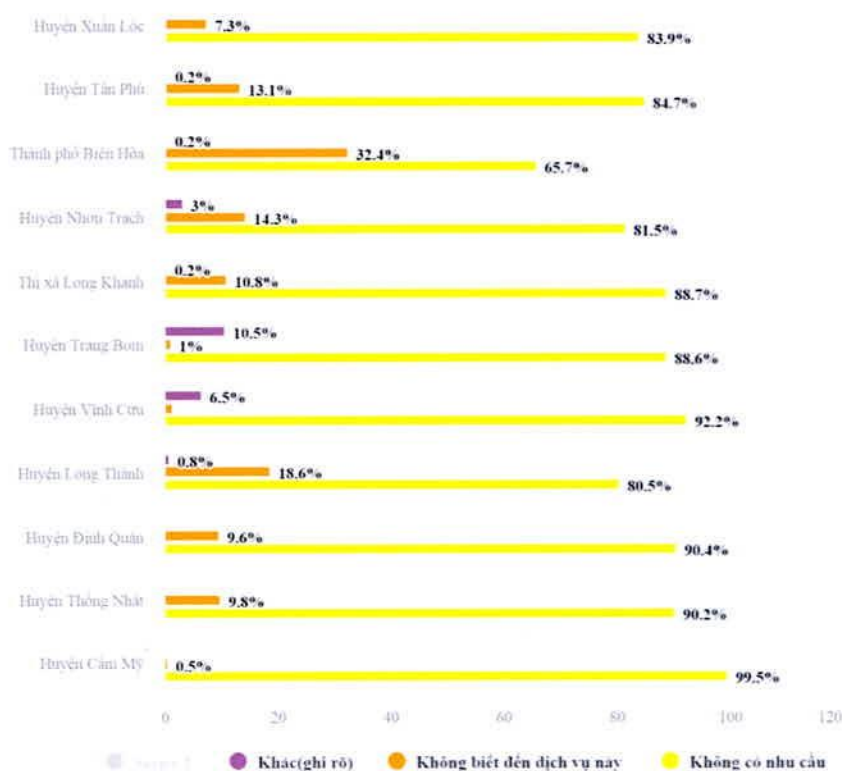


4.2.2. Dịch vụ bưu chính công ích

Qua thống kê, sản lượng hồ sơ tiếp nhận và trả qua dịch vụ bưu chính tại cấp huyện - xã chỉ chiếm 5% tổng số hồ sơ tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, xã. Đối với các đối tượng được khảo sát không sử dụng dịch vụ bưu chính công ích, nguyên nhân chính là do không có nhu cầu (nhà ở gần Bộ phận

Một cửa, thói quen muốn trực tiếp nộp hồ sơ...), chiếm 65-99%. Nguyên nhân phổ biến thứ hai là không biết đến dịch vụ này (7 - 18%). Điều này cho thấy công tác phổ biến, tuyên truyền về dịch vụ bưu chính công ích tại cấp cơ sở đã đem lại hiệu quả nhất định so với năm 2017; tuy nhiên thói quen sử dụng dịch vụ của người dân chuyển biến còn chậm.

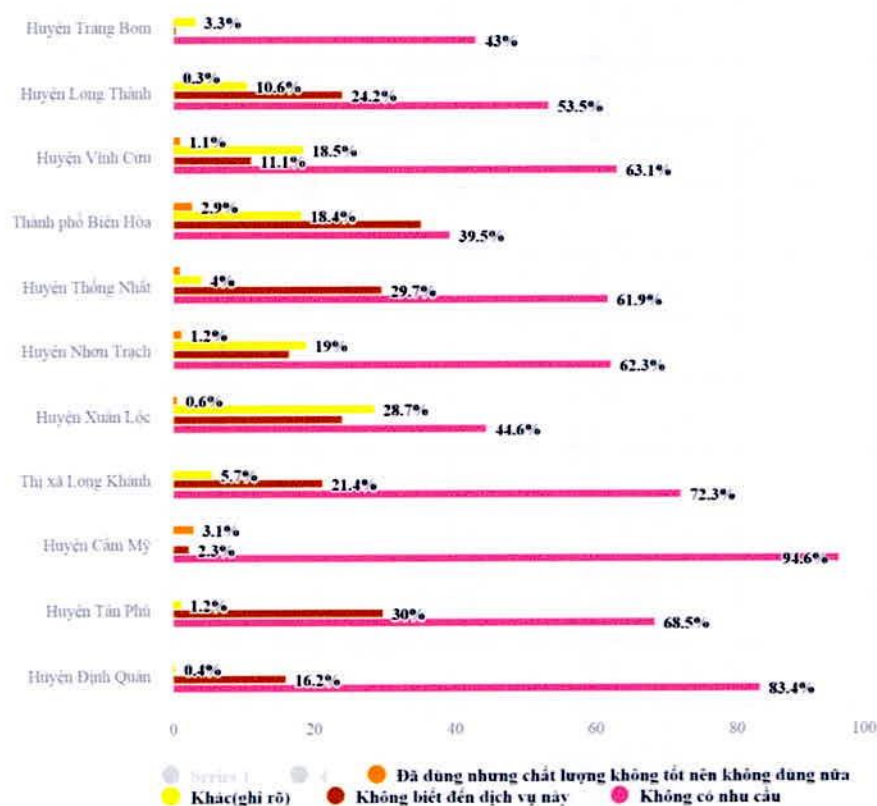
Lý do không sử dụng dịch vụ bưu điện



4.2.3. Dịch vụ công trực tuyến

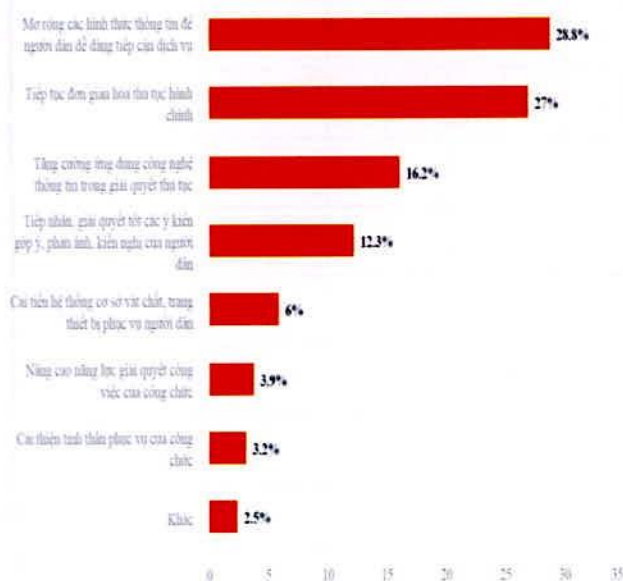
Tương đồng với kết quả khảo sát về dịch vụ bưu chính công ích, nguyên nhân chủ yếu người dân không sử dụng dịch vụ công trực tuyến là “không có nhu cầu” (từ 43 - 95%). Tỷ lệ người dân còn chưa biết đến tiện ích này còn cao tại huyện Tân Phú (30%), Thống Nhất (29%), Long Thành (24%), thị xã Long Khánh (21%) và thành phố Biên Hòa (18,4%). Còn tình trạng người dân đã sử dụng DVC trực tuyến nhưng chất lượng không tốt (khó thao tác, công chức không phản hồi...) và không sử dụng nữa tại các huyện Cẩm Mỹ (3,1%), thành phố Biên Hòa (2,9%) và huyện Nhơn Trạch (1,2%), Vĩnh Cửu (1,1%) Xuân Lộc (0,6%). Một số huyện ghi nhận nguyên nhân khác: không có máy vi tính, máy scan; không biết thao tác... như huyện Xuân Lộc, thành phố Biên Hòa, huyện Vĩnh Cửu.

Lý do không sử dụng dịch vụ công trực tuyến

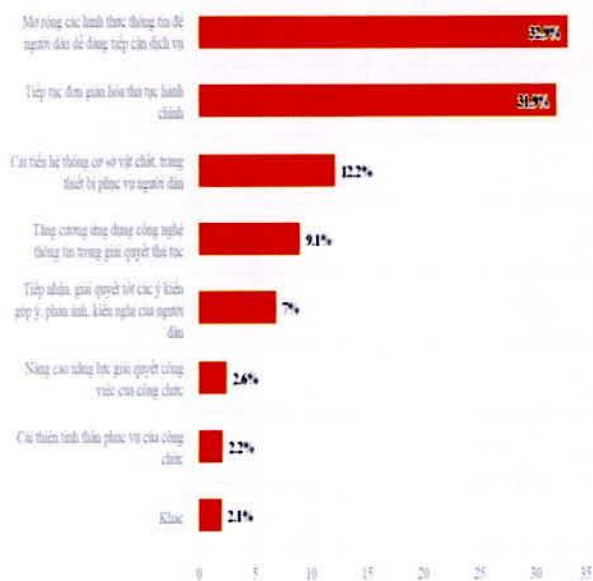


5. Kiến nghị của người dân

Cấp sở, ban ngành



Cấp huyện - xã



Đối với cả 02 cấp sở và huyện - xã, mở rộng hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ và tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính là 02 kiến nghị được nhiều người dân đề xuất nhất để cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công.

Tại cấp sở, 16,2% người được khảo sát cho rằng cần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính hơn nữa; 12,3% mong muốn nâng cao hiệu quả xử lý phản ánh kiến nghị về thủ tục hành chính, chỉ 3,9% kiến nghị cần nâng cao năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức.

Tuy nhiên tại cấp huyện - xã, 12,2% người được khảo sát (lựa chọn nhiều thứ 3) kiến nghị cải thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân, chỉ 2,6% kiến nghị cần nâng cao năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức.

Kết quả trên cho thấy các nhiệm vụ chung cần được duy trì đồng bộ và sự phân hóa trong nhu cầu cải thiện chất lượng dịch vụ của người dân giữa các cấp

III. CÁC ĐÁNH GIÁ TỪ KẾT QUẢ KHẢO SÁT NĂM 2018

1. Một số hạn chế trong phương pháp tổ chức khảo sát và mẫu câu hỏi khảo sát.

Phương pháp khảo sát ý kiến người dân năm 2018 đã cho thấy nhiều ưu điểm mang lại hiệu quả cao trong việc giám sát, tổng hợp kết quả khảo sát; tuy nhiên vẫn còn một số hạn chế:

- Chương trình chưa thực hiện khảo sát được các đối tượng thực hiện thủ tục hành chính từ đầu năm 2018, do đó chưa tổng hợp và phân tích để theo dõi được sự thay đổi về mức độ hài lòng của người dân từ đầu năm đến cuối năm 2018.

- Chưa phân tích được cụ thể từng đơn vị trong khối cơ quan ngành dọc (bảo hiểm xã hội, công an từng huyện); chưa thực hiện khảo sát thành công đối với các đối tượng thực hiện thủ tục hành chính tại Chi cục thuế cấp huyện.

- Các ý kiến “khác” chưa được thể hiện cụ thể trong quá trình tổng hợp, do đó chưa phân tách được sát hơn các đánh giá của người dân cho từng tiêu chí, đặc biệt ở các tiêu chí về mức độ hài lòng về thái độ phục vụ của công chức, viên chức và cả quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Chưa thu thập và phân tích cụ thể nhân khẩu đối tượng được khảo sát (giới tính, trình độ, độ tuổi...)

2. Kết quả khảo sát

Qua phân tích kết quả khảo sát tại 17 đơn vị cấp sở và 11 huyện, thành phố, thị xã, 04 cơ quan ngành dọc trên địa bàn tỉnh ý kiến người dân đánh giá về công tác giải quyết thủ tục hành chính và chất lượng cung cấp dịch vụ công như sau:

2.1. Về mức độ tiếp cận thông tin:

- Có sự phân hóa tương đối trong mức độ tiếp cận thông tin giữa cấp sở ngành và cấp huyện - xã, thể hiện cụ thể tại nội dung khảo sát về kênh tra cứu thủ tục hành chính: người dân thực hiện TTHC cấp sở đã tiếp cận với nhiều kênh tra cứu, hướng dẫn khác từ internet, Tổng đài DVC 1022...trong khi đó, hỏi công chức Bộ phận Một cửa vẫn là nguồn thông tin chính của người dân thực hiện TTHC cấp huyện - xã. Điều này có thể đến từ 03 nguyên nhân: (1) thói quen của người dân; (2) người dân chưa được biết đến các kênh tra cứu mới (đặc biệt là Tổng đài DVC 1022); (3) chất lượng dịch vụ hướng dẫn TTHC của Tổng đài DVC 1022 và website dịch vụ công của tỉnh còn hạn chế. Do đó, đòi hỏi cần đẩy mạnh công tác truyền thông thông tin về tiện ích hướng dẫn TTHC, đồng thời nâng cao hiệu quả, chất lượng dịch vụ tư vấn của Tổng đài DVC 1022, tính chính xác, kịp thời của thông tin về TTHC trên website dịch vụ công của tỉnh.

- Đối với tiện ích bưu chính và dịch vụ công trực tuyến, thói quen sử dụng dịch vụ vẫn là rào cản lớn nhất trong triển khai 02 giải pháp cải cách hành chính này. Đặc biệt tại cấp huyện, hạn chế về công cụ (máy vi tính, máy scan) và kỹ năng vi tính cũng gây khó khăn cho người dân trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Tuy nhiên, việc còn tình trạng trải nghiệm không tốt trong sử dụng dịch vụ cho thấy việc khuyến khích người dùng cần đi đôi với hoàn thiện chất lượng tiện ích cung cấp: thời gian phản hồi, các chức năng, giao diện...và triển khai các giải pháp hỗ trợ người dân tại cấp cơ sở để khắc phục các hạn chế về cơ sở vật chất và kỹ năng vi tính.

2.2. Mức độ hài lòng về quá trình giải quyết thủ tục hành chính

- Tại cấp sở, ban ngành, kết quả đánh giá cho thấy:

+ Sự đồng đều về mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp giữa các đơn vị: không có đơn vị đạt dưới 8,5 với mức trung bình các đơn vị trên 9 điểm, và quá chênh lệch giữa đơn vị đạt mức hài lòng cao nhất và thấp nhất. So với năm 2017, mức độ hài lòng của một số đơn vị được cải thiện đáng kể: Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Xây dựng.

+ Nhóm sở, ban ngành có điểm đánh giá hài lòng thấp nhất rơi vào các đơn vị có số lượng thủ tục hành chính lớn, thành phần hồ sơ và quy trình giải quyết còn phức tạp, kéo dài; dẫn đến tình trạng người dân phải liên hệ nhiều lần hoặc hồ sơ giải quyết trễ hẹn.

+ Điểm đánh giá về thái độ phục vụ của công chức, viên chức đạt trung bình cao (9,4 điểm); tuy nhiên vẫn còn người dân đánh giá ở mức bình thường - không hài lòng - rất không hài lòng: Ban Quản lý các Khu công nghiệp (1,7%), Sở Y tế (1%), Sở Kế hoạch và Đầu tư (2,2%), Sở Tư pháp (3,2%) và Sở Tài nguyên và Môi trường (5,4%). Các lý do phổ biến là công chức có thái độ không thân thiện và hướng dẫn không rõ ràng. Đồng thời, không có đối tượng khảo sát phản ánh tình trạng công chức gây nhũng nhiễu, phiền hà cho người dân hay đòi phí, lệ phí ngoài quy định. Như vậy, các đơn vị cấp sở đã đạt mục tiêu được giao của Ban Thường vụ Tỉnh ủy tại Đề án tăng cường cải cách thủ tục hành chính, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (tỷ lệ hài lòng đạt trên 85%, công chức nhũng nhiễu dưới 1,5% trong gian đoạn 2018 - 2020).

+ Mức độ hài lòng về quá trình giải quyết phản ánh kiến nghị đã được cải thiện đáng kể nhờ hoạt động của Tổng đài DVC 1022.

- Tại cấp huyện - xã kết quả đánh giá cho thấy:

+ Có sự chênh lệch lớn giữa mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với các đơn vị cấp sở và cấp huyện - xã (mức hài lòng chung cấp huyện - xã chỉ đạt 8,44 điểm so với 9,21 điểm của cấp sở ngành).

+ Các đơn vị có tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hẹn cao, thực hiện tốt việc thông báo về tình trạng hồ sơ tới người dân có điểm đánh giá chung về quá trình giải quyết thủ tục hành chính cao.

+ Tình trạng người dân đánh giá không hài lòng về quá trình giải quyết TTHC và thái độ của CCVC tập trung phần lớn tại cấp xã.

+ Có sự chênh lệch giữa mức độ hài lòng về thái độ phục vụ của CCVC cấp sở ngành và cấp huyện - xã (mức hài lòng cấp huyện - xã chỉ đạt 8,44 điểm so với 9,4 điểm của cấp sở ngành). 11/11 huyện, thị xã, thành phố nhận đánh giá không hài lòng về thái độ phục vụ của CCVC, cao nhất tại huyện Thống Nhất. Nguyên nhân phổ biến là thái độ không thân thiện, hướng dẫn không rõ ràng và tiếp công dân không đúng giờ quy định. Đặc biệt, vẫn còn tình trạng công chức phiền hà, sách nhiễu tại huyện Long Thành (cấp huyện), Vĩnh Cửu (cấp xã) và thành phố Biên Hòa (cấp xã).

IV. MỘT SỐ NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CẦN THỰC HIỆN TRONG NĂM 2019

1. Nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đặc biệt tại cấp cơ sở

Để nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC, tăng sự hài lòng của người dân, trong thời gian tới, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đề nghị sở, ban ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố và các đơn vị cấp xã trên địa bàn tỉnh tập trung, nghiêm túc triển khai hiệu quả Kế hoạch cải cách hành chính năm 2019, đặc biệt chú trọng các nội dung còn hạn chế đưa ra trong kết quả khảo sát, cụ thể:

a) Nghiên cứu, rà soát, đề xuất đơn giản hóa các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực đơn vị quản lý, rút ngắn hợp lý thời gian giải quyết thủ tục hành chính; nâng cao hiệu quả công khai minh bạch thủ tục hành chính và quy trình, trình trạng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

b) Tăng cường trách nhiệm và năng lực hướng dẫn, giải quyết thủ tục hành chính của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính; giảm thiểu tình trạng người dân, doanh nghiệp phải đi lại, liên hệ nhiều lần, nhiều đầu mối

c) Tổ chức triển khai giải pháp cụ thể nhằm nâng cao hơn nữa tinh thần trách nhiệm, thái độ ứng xử của đội ngũ công chức, nhất là công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại cấp xã, huyện; tăng cường kỷ luật, kỷ cương, thực hiện tốt Quy tắc ứng xử và các quy định nghề nghiệp; thể hiện cao tinh thần thân thiện - chuyên nghiệp - trách nhiệm; xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức, viên chức có biểu hiện nhũng nhiễu, phiền hà.

d) Nghiêm túc và tích cực thực hiện, phối hợp trong công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức về giải quyết thủ tục hành chính; đảm bảo thời gian, chất lượng trả lời phản ánh kiến nghị cho người dân, doanh nghiệp, đặc biệt qua Tổng đài Dịch vụ công 1022.

đ) Đẩy mạnh tuyên truyền tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả, trên các phương tiện thông tin đại chúng về các tiện ích tra cứu, hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính, trọng tâm là dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích tiếp nhận hồ sơ - trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và Tổng đài Dịch vụ công 1022.

e) Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, đẩy mạnh hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, hoàn thiện chất lượng dịch vụ công trực tuyến (về kỹ

thuật và kỹ năng); duy trì và phát triển các tiện ích hỗ trợ đặc biệt trong công khai thông tin, hướng dẫn giải quyết thủ tục hành chính, tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính, và phản ánh kiến nghị.

2. Nâng cao hiệu quả và chất lượng khảo sát

- Thời gian khảo sát: Tiếp tục tổ chức khảo sát thường xuyên, xuyên suốt năm để công tác phối hợp được thông suốt, hiệu quả hơn, đồng thời kịp thời nắm bắt ý kiến của người dân, tổ chức và có phương án khắc phục;

- Phương pháp: ứng dụng công nghệ thông tin, nâng cao hiệu quả phỏng vấn thu thập thông tin, tổng hợp kết quả và giám sát điều tra viên; điều chỉnh phân bổ hình thức khảo sát (trực tiếp và qua điện thoại), tăng khả năng tiếp cận đa dạng các đối tượng đã thực hiện thủ tục hành chính và thu thập thông tin;

- Kết quả phân tích: cụ thể hơn khi phân loại đơn vị được khảo sát, đối tượng được phỏng vấn, các nguyên nhân khác trong câu trả lời; đảm bảo nắm bắt chi tiết, sát sao hơn các hạn chế còn tồn tại trong công tác cải cách hành chính, đặc biệt là giải quyết thủ tục hành chính.

- Bộ câu hỏi thiết kế sát với các yêu cầu đánh giá theo Đề án của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, phương pháp đánh giá khoa học, đảm bảo phù hợp cho việc phân tích sâu, chi tiết từng yếu tố đánh giá.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Nai năm 2018./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ; Văn phòng Chính phủ;
- TT. Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh; Hội Cựu chiến binh tỉnh;
- Ban Dân vận Tỉnh ủy, Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy;
- Huyện ủy các huyện, Thành ủy Tp. Biên Hòa, Thị ủy Tx. Long Khánh;
- Công an tỉnh; Cục thuế tỉnh; Bảo hiểm Xã hội tỉnh;
- Các Sở ban ngành thuộc tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã Long Khánh, Tp. Biên Hòa;
- Báo Đồng Nai, Báo Lao động Đồng Nai;
- Chánh, Phó Văn phòng UBND tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT, HCC, Sở Nội vụ (03 bản).

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Trần Văn Vĩnh