

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát ý kiến người dân
về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019

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 2019 (Kế hoạch số 13236/KH-UBND ngày 03/12/2018).

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 2019**

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 được cấu trúc theo 4 nhóm: (1) Mức độ hài lòng về quá trình giải quyết thủ tục hành chính (thái độ phục vụ của công chức, tình trạng những nhiễu, các khâu trong quá trình giải quyết thủ tục, kết quả giải quyết thủ tục); (2) mức độ hài lòng về quá trình xử lý phản ánh kiến nghị; (3) mức độ tiếp cận thông tin của người dân đối với các tiện ích trong giải quyết thủ tục hành chính và (4) các kiến nghị của người dân, doanh nghiệp để nâng cao chất lượng giải quyết TTHC. Như vậy, so với năm 2018, các nhóm tiêu chí và tiêu chí đánh giá cụ thể cơ bản được giữ nguyên.

Bộ câu hỏi năm 2019 bổ sung câu hỏi khảo sát cụ thể về khâu người dân cảm thấy bất tiện nhất trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính với các lựa chọn cũng được cấu trúc theo 3 yếu tố: thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết hồ sơ, thời gian đi lại và chờ đợi ban đầu. Qua đó, cơ quan hành chính nhà nước có

thể đưa ra các nhóm giải pháp phù hợp để tạo thuận lợi hơn cho người dân, doanh nghiệp trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Thang điểm đánh giá: Người dân sẽ đánh giá mức độ hài lòng cho từng tiêu chí trên thang điểm 10 hoặc lựa chọn các đáp án phù hợp. Điểm đánh giá các tiêu chí được tính dựa trên trung bình điểm đánh giá của các đối tượng được khảo sát. Đồng thời, tỉ lệ hài lòng được thống kê theo 3 nhóm, dựa trên điểm số người dân, doanh nghiệp đã đánh giá; cụ thể:

- + Điểm đánh giá từ 9 đến 10 điểm: Nhóm “Hài lòng”
- + Điểm đánh giá từ 7 đến 8 điểm: Nhóm “Bình thường”
- + Điểm đánh giá từ 5 đến 6 điểm: Nhóm “Không hài lòng”
- + Điểm đánh giá dưới 5 điểm: Nhóm “Rất không hài lòng”

3. Thời gian và hình thức khảo sát

- *Thời gian:* Chương trình khảo sát được thực hiện định kỳ từ tháng 8 đến hết tháng 15/12/2019

- *Hình thức khảo sát:* việc khảo sát được thực hiện qua 02 hình thức:

+ Phỏng vấn trực tiếp người thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công, Bộ phận Một cửa cấp huyện, xã; Bảo hiểm xã hội tỉnh và các huyện; Cục thuế tỉnh và Chi cục thuế các huyện;

+ Phỏng vấn qua điện thoại

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

Năm 2019, tỉnh tiếp tục sử dụng ứng dụng khảo sát theo thời gian thực trên điện thoại, máy tính bảng để quản lý công tác khảo sát, bao gồm: thiết lập bảng hỏi điện tử, quản lý đội ngũ điều tra viên, lựa chọn mẫu khảo sát, ghi nhận kết quả khảo sát, thông tin và nội dung khảo sát (thời gian, địa điểm, nội dung phỏng vấn) và tổng hợp kết quả khảo sát theo thời gian thực. Đồng thời, các phiếu khảo sát được Sở Nội vụ kiểm tra ngẫu nhiên để đảm bảo chất lượng khảo sát.

- *Đối tượng khảo sát và phương pháp chọn mẫu:* đối tượng khảo sát là người dân và doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính của 17 Sở, ban, ngành; 11 đơn vị cấp huyện và 170 xã, phường, thị trấn; các cơ quan ngành dọc bao gồm Công an, Bảo hiểm xã hội, thuế. Các đối tượng khảo sát cụ thể được lựa chọn ngẫu nhiên từ danh sách người dân, doanh nghiệp đã thực hiện thủ tục hành chính tại các đơn vị, địa phương lưu trữ trên hệ thống Một cửa điện tử của tỉnh. Số lượng phiếu khảo sát được phân bổ căn cứ trên số lượng hồ sơ thủ tục hành chính giải quyết của các đơn vị, địa phương trong năm trước.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

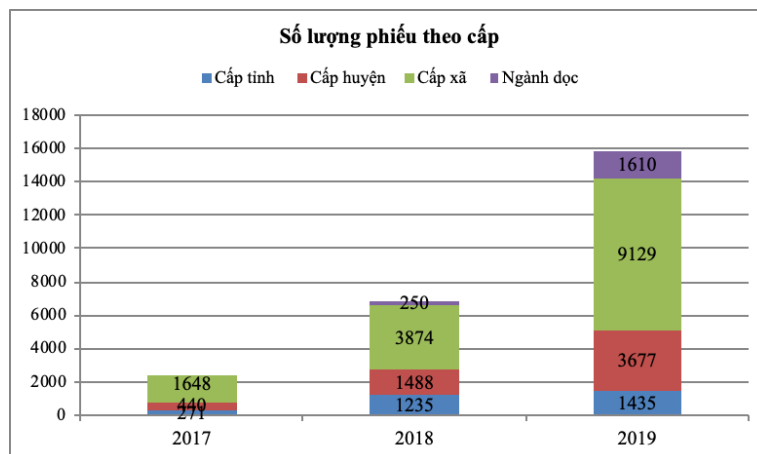
1. Số lượng và phân bố mẫu khảo sát

Trong năm đã thực hiện khảo sát đối với 15.851 tượng là người dân, doanh nghiệp, đại diện người thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh. Trong đó:

+ Cấp sở, ngành: 1.435 đối tượng; cấp huyện: 3.677 đối tượng, cấp xã 9.129 đối tượng và ngành dọc: 1610 đối tượng

+ Người dân: 15.221 đối tượng; doanh nghiệp: 630 đối tượng.

+ Phỏng vấn qua điện thoại: 4.062 đối tượng (chiếm khoảng 26%); phỏng vấn trực tiếp: 11.789 đối tượng (chiếm khoảng 74%).

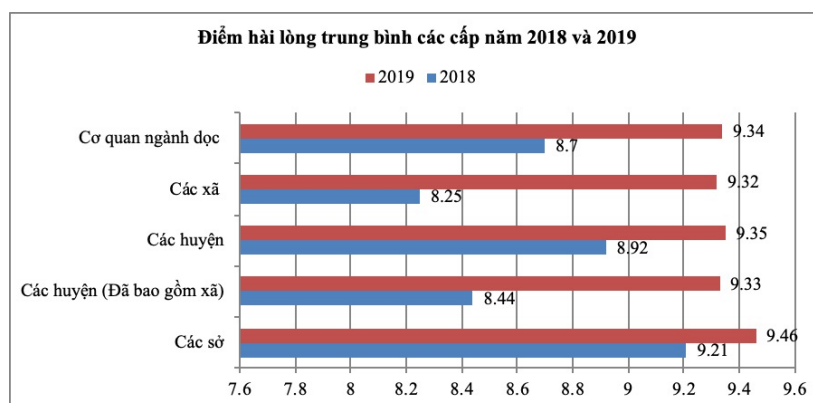


So với năm 2018, số lượng phiếu khảo sát đã được tăng lên khoảng 3 lần để đảm bảo kết quả có thể mang tính đại diện; đồng thời hình thức khảo sát đã được cân đối lại giữa khảo sát qua điện thoại và khảo sát trực tiếp (năm 2018 chỉ khảo sát qua điện thoại 278 đối tượng).

2. 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 9.37/10 điểm; trong đó cao nhất là tại các sở ban ngành 9.56 điểm, cấp huyện là 9.34 điểm, cấp xã là 9.32 và các cơ quan ngành dọc là 9.34 điểm

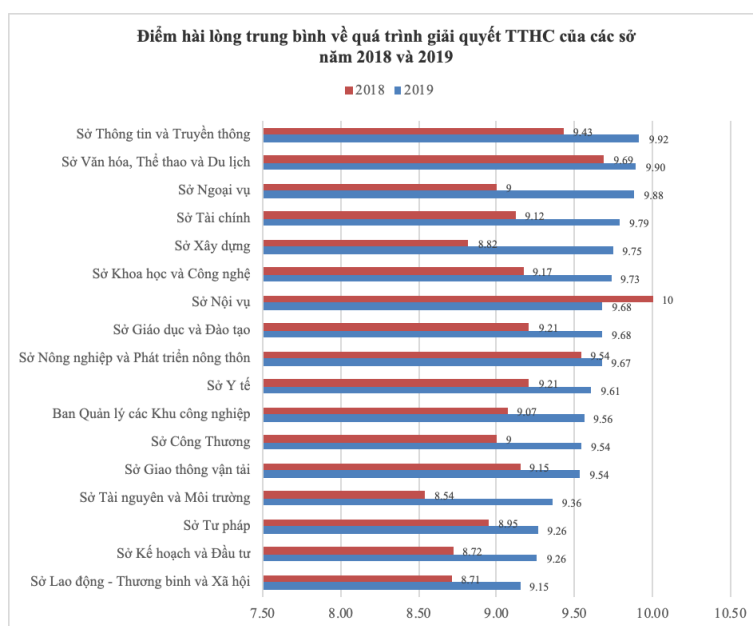
Nhìn chung mức độ hài lòng trung bình của các đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh đều tăng so với năm 2018; trong đó tăng đáng kể nhất là tại cấp huyện.



2.1. Các sở, ban ngành

Điểm hài lòng trung bình của các sở, ban ngành là 9.46/10 điểm; trong đó: Đơn vị có mức độ hài lòng trung bình cao nhất là Sở Thông tin và Truyền thông (9.92/10 điểm) và thấp nhất là Sở Lao động – Thương binh và Xã hội (9.15 điểm); không có đơn vị nào đạt dưới 8.5 điểm.

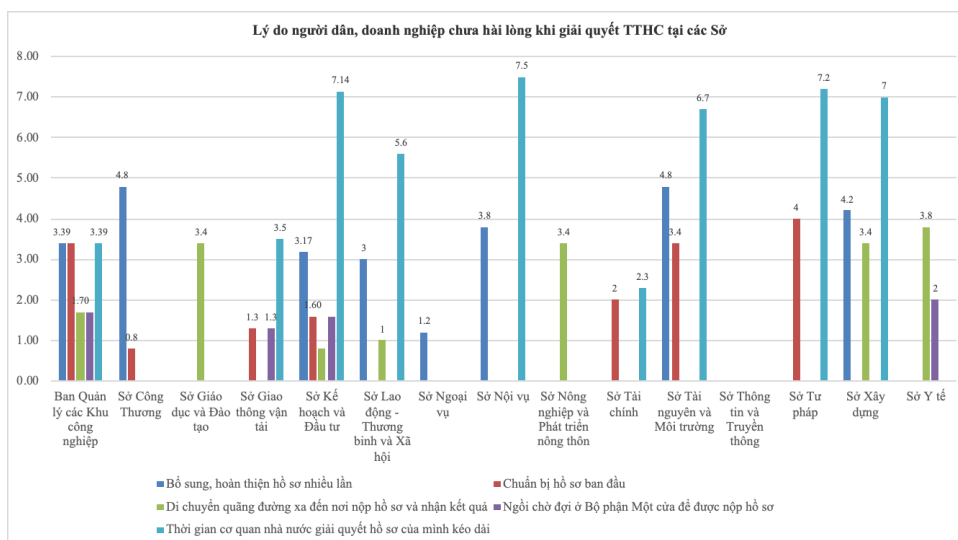
So với kết quả khảo sát năm 2018, có 16/17 sở, ban ngành có cải thiện trong mức độ hài lòng (trừ Sở Nội vụ); trong đó cải thiện đáng kể nhất là Sở Tư pháp, Sở Xây dựng và Sở Tài nguyên và Môi trường.



Theo các nhóm điểm đánh giá thì tỉ lệ hài lòng của các sở, ban ngành đạt 91.85%, “bình thường” là 7.1%, “không hài lòng” là 1.05%. Như vậy cấp sở đã đạt chỉ tiêu đặt ra theo Đề án của Ban Thường vụ Tỉnh uỷ.

Tuy nhiên có 6 Sở, ngành có phiếu đánh giá từ 6 điểm trở xuống (không hài lòng hoặc rất không hài lòng) bao gồm: Sở Kế hoạch và Đầu tư (3.17%), Ban quản lý các Khu công nghiệp (1.69%), Sở Tư pháp (1.5%), Sở Lao động - Thương binh và Xã hội (1.5%), Sở Công Thương (0.8%).

Các nguyên nhân chính khiến người dân chưa hài lòng về quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại các sở bao gồm: Bổ sung, hoàn thiện hồ sơ nhiều lần (trung bình 4.1%), chuẩn bị hồ sơ ban đầu (trung bình 2.8%), di chuyển quãng đường xa đến nơi nộp hồ sơ (trung bình 2.9%), thời gian giải quyết hồ sơ kéo dài (trung bình 6.7%) và thời gian ngồi chờ tại Trung tâm Hành chính công dài (trung bình 1.63%).



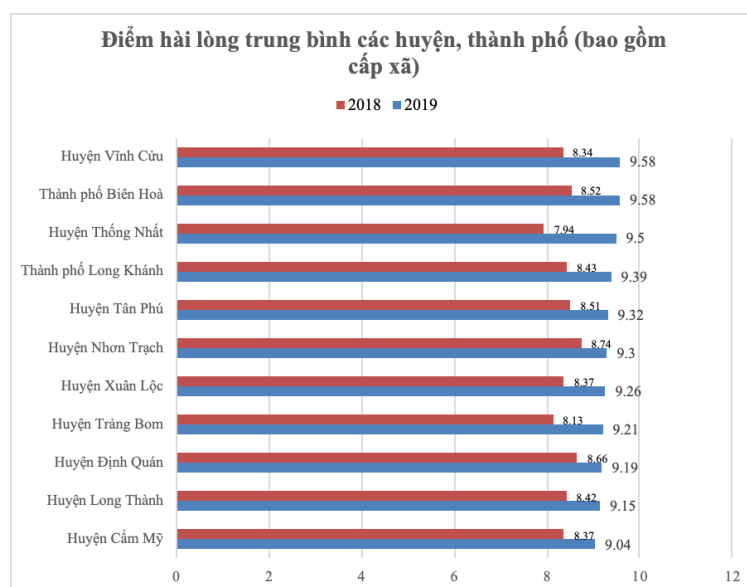
Kết quả khảo sát trên khá tương đồng với tính chất các thủ tục hành chính của các Sở, ngành trên như: thành phần hồ sơ phức tạp (các thủ tục lĩnh vực đầu tư, tài nguyên và môi trường) và hồ sơ có tính chất nhạy cảm, phải xin ý kiến nhiều ban ngành (thủ tục lĩnh vực tôn giáo, xây dựng). Ngoài ra, một số nguyên nhân khách quan ảnh hưởng đến chất lượng quá trình giải quyết thủ tục hành chính của sở như hồ sơ phụ thuộc vào thời gian giải quyết của Trung ương và số lượng hồ sơ tiếp nhận tăng đột biến trong năm (hồ sơ lĩnh vực tư pháp), hoặc các sở có số lượng hồ sơ nhiều tại các thời gian cao điểm như Sở Giao thông vận tải, dẫn đến người dân phải chờ đợi. Đồng thời, các Sở chưa cung cấp hiệu quả dịch vụ công trực tuyến xuất hiện nhiều hơn các ý kiến đánh giá chưa hài lòng do phải di chuyển quãng đường xa để nộp hồ sơ. Như vậy, hạn chế này vẫn chưa được khắc phục triệt để so với năm 2018.

Bên cạnh đó, đáng chú ý là các ý kiến đánh giá dưới mức hài lòng xuất hiện nhiều hơn khi khảo sát qua điện thoại so với khảo sát trực tiếp. Điều này lý giải sự chênh lệch giữa kết quả khảo sát này và kết quả thống kê sự hài lòng thực hiện qua hệ thống máy tính bảng đặt tại Trung tâm Hành chính công tỉnh.

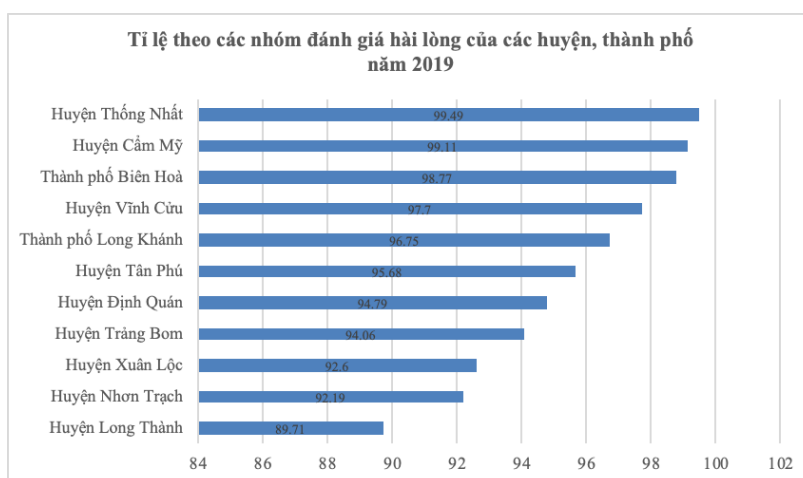
2.2. Các huyện – xã

a) Mức độ hài lòng của cấp huyện đã bao gồm xã

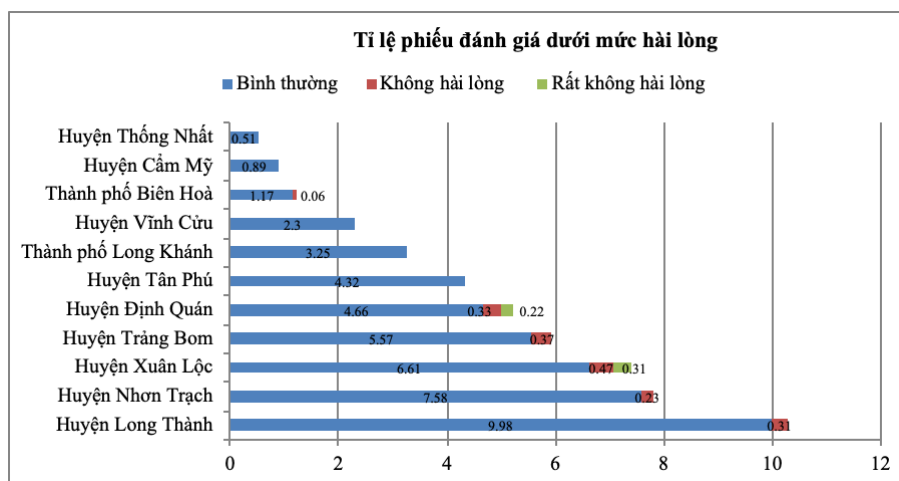
Mức độ hài lòng chung trung bình tại các huyện (đã bao gồm các xã, phường, thị trấn thuộc huyện) 9.32 điểm. Trong đó, địa phương đạt điểm hài lòng trung bình cao nhất là huyện Vĩnh Cửu (9.58 điểm); trong khi đó, thấp nhất là huyện Cẩm Mỹ (9.04 điểm). Như vậy, đã có sự cải thiện đáng kể trong mức độ hài lòng tại các huyện, thành phố (trong năm 2018, không có huyện, thành phố nào có điểm hài lòng trên 9 điểm và có 01 huyện có điểm hài lòng dưới 8 điểm); trong đó cải thiện đáng kể nhất là huyện Vĩnh Cửu, Thống Nhất và Thành phố Biên Hoà.



Tỷ lệ nhóm đánh giá “Hài lòng” của các huyện đạt 95.58%; bình thường 3.96%, không hài lòng 0.15% và rất không hài lòng 0.05%; trong đó, cao nhất tại huyện Cẩm Mỹ (100%) và thấp nhất là tại huyện Long Thành (89.71%). Như vậy tất cả các huyện đều đạt chỉ tiêu của Ban Thường vụ Tỉnh ủy đặt ra.



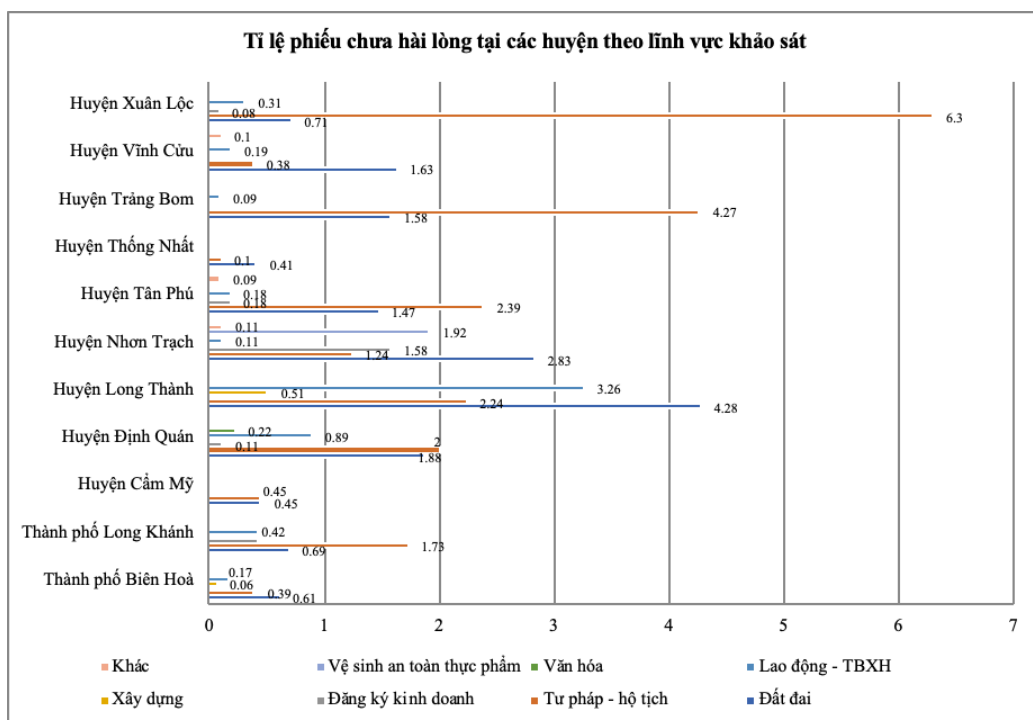
Có 05 địa phương không có phiếu đánh giá không hài lòng bao gồm: Thành phố Long Khánh, huyện Vĩnh Cửu, huyện Cẩm Mỹ, huyện Thống Nhất và huyện Tân Phú. Như vậy đã có sự cải thiện đáng kể về mức độ hài lòng tại các huyện, thành phố so với năm 2018, đặc biệt tại huyện Thống Nhất, Vĩnh Cửu. Riêng huyện Xuân Lộc và huyện Định Quán có phiếu đánh giá rất không hài lòng (dưới 5 điểm) lần lượt là 0.31% và 0.22%.



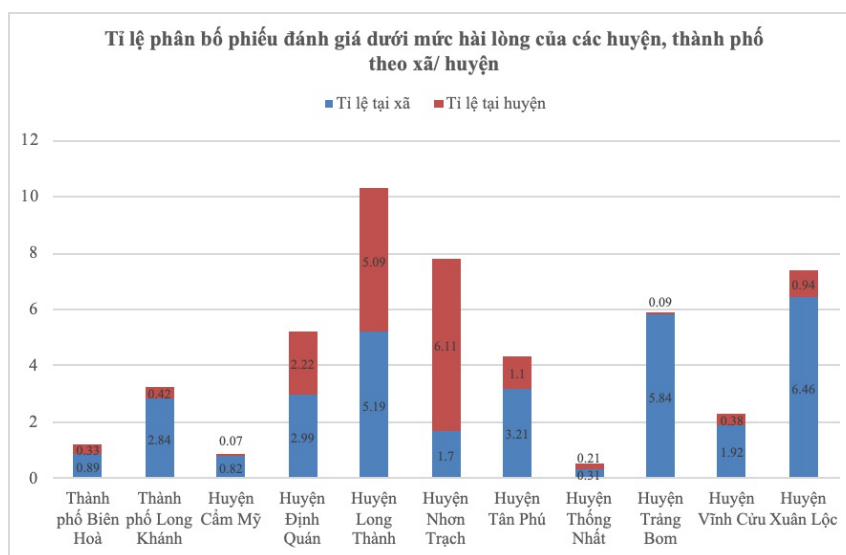
Sự không tương đồng giữa điểm đánh giá trung bình và phân bố nhóm đánh giá hài lòng tại huyện Cẩm Mỹ cho thấy mặc dù điểm trung bình không thuộc nhóm cao nhưng huyện có mức độ hài lòng tập trung nhiều ở mức 9 điểm và không có trường hợp người dân rất không hài lòng. Ngược lại, trường hợp địa phương có điểm trung bình thuộc nhóm giữa nhưng tỉ lệ hài lòng thấp nhất (huyện Long Thành) do có tỷ lệ điểm đánh giá trong nhóm “bình thường” khá cao. Huyện Long Thành và Nhơn Trạch là 02 địa phương có khối lượng hồ sơ lớn; tuy nhiên, có thể thấy, đòi hỏi của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công cũng cao dần qua các năm. Đây cũng là chỉ báo cho các địa phương tiếp tục có những giải pháp tập trung cải thiện mức độ hài lòng của nhóm cận mức hài lòng này.

Những nguyên nhân khiến người dân, doanh nghiệp còn cảm thấy bất tiện trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính bao gồm: chuẩn bị hồ sơ ban đầu (trung bình 15%, cao nhất tại huyện Nhơn Trạch); ngồi chờ đợi tại Bộ phận Một cửa (trung bình 12%, cao nhất tại huyện Thống Nhất); thời gian giải quyết kéo dài (trung bình 7%, phát sinh chủ yếu tại các huyện Nhơn Trạch, Long Thành, Tân Phú, Vĩnh Cửu). Điều này cho thấy người dân, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính tại cấp sở, hay cấp huyện đều có mối quan tâm chung về tính đơn giản trong thành phần hồ sơ, sự thống nhất trong quy trình và thời gian giải quyết nhanh chóng đúng quy định. Tuy nhiên vẫn có sự khác biệt cơ bản giữa những vấn đề người dân quan tâm khi giải quyết thủ tục hành chính tại cấp huyện như: cơ sở vật chất, thời gian chờ đợi tại Bộ phận Một cửa.

Bên cạnh đó, các phiếu đánh giá dưới mức hài lòng (dưới 9 điểm) tập trung nhiều nhất ở lĩnh vực tư pháp - hộ tịch (tại các huyện Xuân Lộc – 6.3%, huyện Trảng Bom – 4.27%, huyện Tân Phú – 2.39%...) và lĩnh vực đất đai (huyện Long Thành – 4.28%, huyện Nhơn Trạch – 2.83%, huyện Định Quán – 1.88%...). Riêng huyện Nhơn Trạch có tỉ lệ phiếu đánh giá “bình thường” và “không hài lòng” khi thực hiện thủ tục đăng ký thành lập hộ kinh doanh khá cao so với các địa phương còn lại (1.58%).

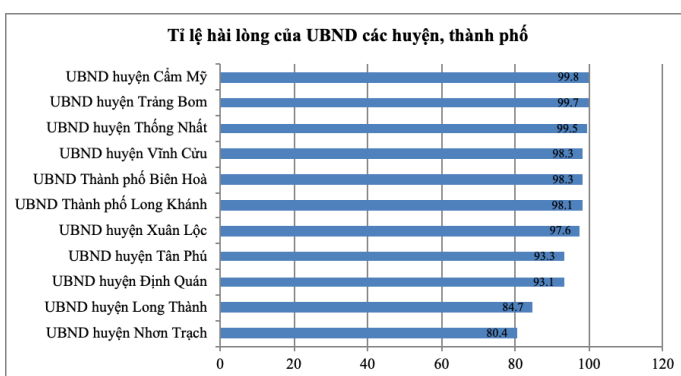
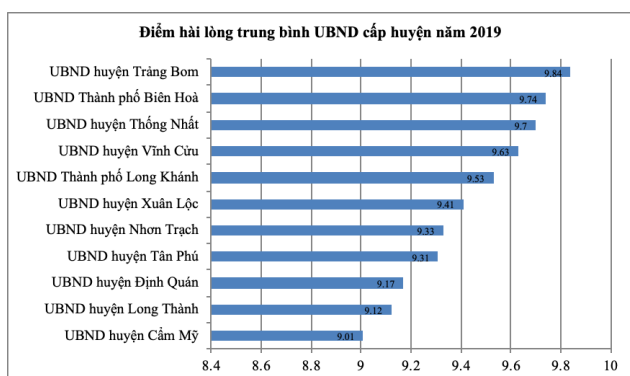


Tương tự như năm 2018, các phiếu đánh giá dưới mức hài lòng (dưới 9 điểm) tiếp tục chủ yếu tập trung chủ yếu tại cấp xã; ngoại trừ huyện Long Thành và Nhơn Trạch có số phiếu đánh giá dưới mức hài lòng xuất hiện nhiều khi khảo sát tại UBND cấp huyện.



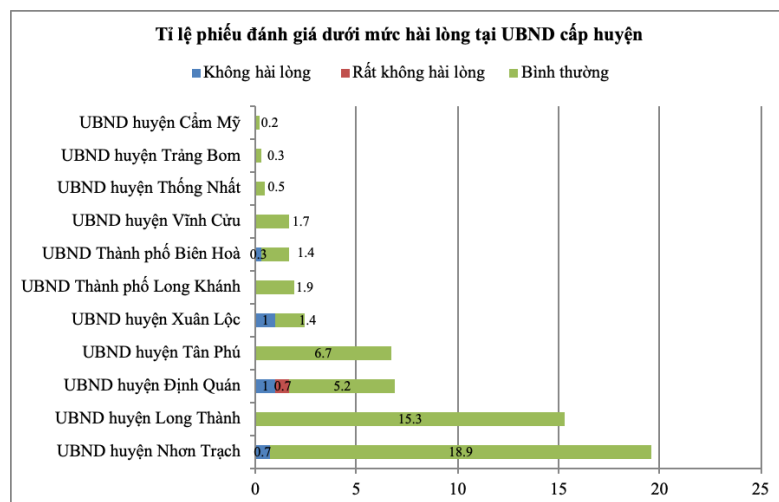
b) Mức độ hài lòng chung đối với UBND cấp huyện

Mức độ hài lòng chung trung bình của UBND cấp huyện là 9.35 điểm. Trong đó, địa phương đạt điểm hài lòng cao nhất là huyện Trảng Bom (9.84 điểm); trong khi đó, thấp nhất là huyện Cẩm Mỹ (9.01 điểm).



Tỷ lệ nhóm đánh giá “hài lòng” của UBND cấp huyện đạt 95.4%; bình thường 4.2%, không hài lòng 0.3% và rất không hài lòng 0.1%. Trong đó, cao nhất là UBND huyện Cẩm Mỹ (99.8%) và thấp nhất là UBND huyện Nhơn Trạch (80.4%).

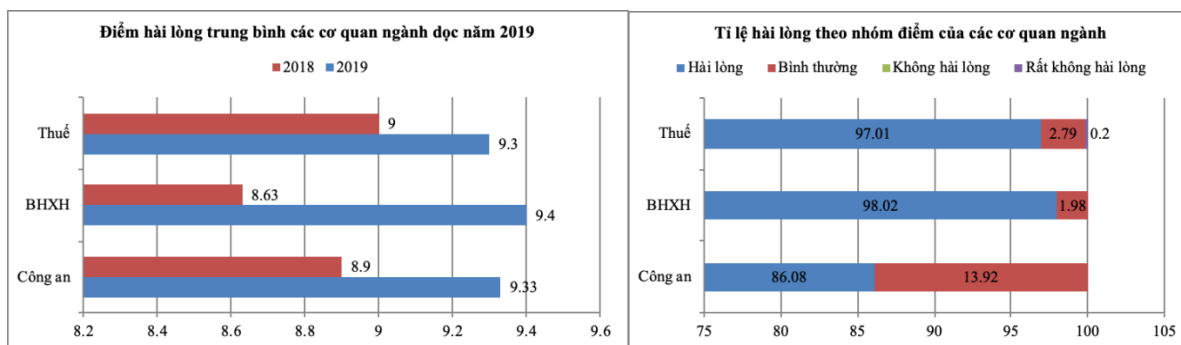
Có 03 địa phương có phiếu đánh giá không hài lòng là UBND thành phố Biên Hòa (1.4%), UBND huyện Định Quán (5.2%), UBND huyện Nhơn Trạch (0.7%), UBND huyện Xuân Lộc (1%). Riêng UBND huyện Định Quán có 0.7% phiếu đánh giá rất không hài lòng (dưới 5 điểm). Riêng UBND huyện Long Thành và Nhơn Trạch có tỉ lệ đánh giá ở mức “bình thường” khá cao so với các địa phương còn lại.



2.3. Cơ quan ngành dọc

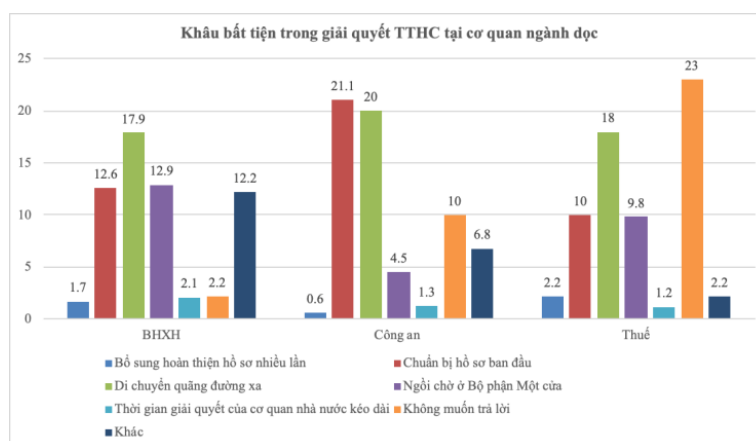
Đối với cơ quan ngành dọc, mức độ hài lòng chung đạt 9.31/10 điểm; trong đó tất cả các đơn vị đều đạt trên 9 điểm, cao nhất là ngành thuế (đã bao gồm các Chi cục thuế các huyện, thành phố) đạt 9.37 điểm.

Theo tỉ lệ nhóm điểm đánh giá, tỉ lệ hài lòng trung bình của các cơ quan ngành dọc đạt 93.98%, 5.96% đánh giá chất lượng giải quyết TTHC ở mức bình thường và 0.06% không hài lòng.



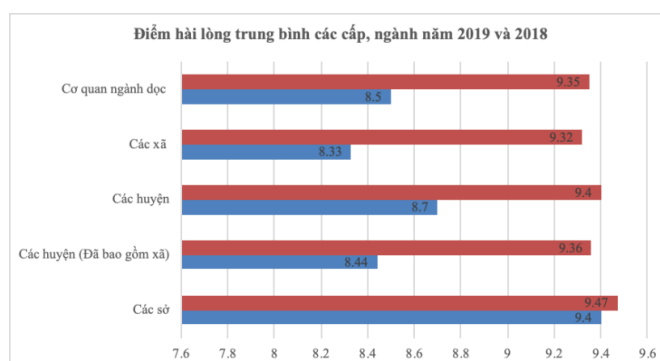
Ngành công an có tỉ lệ phiếu đánh giá mức bình thường cao nhất trong các cơ quan ngành dọc (13.92%); tuy nhiên không nhận được phiếu đánh giá không hài lòng. Riêng Chi cục thuế huyện Vĩnh Cửu có phiếu đánh giá không hài lòng (0.2%).

Nguyên nhân khiến người dân đánh giá dưới mức hài lòng tại các cơ quan ngành dọc bao gồm bổ sung hoàn thiện hồ sơ nhiều lần; di chuyển quãng đường xa để nộp hồ sơ.



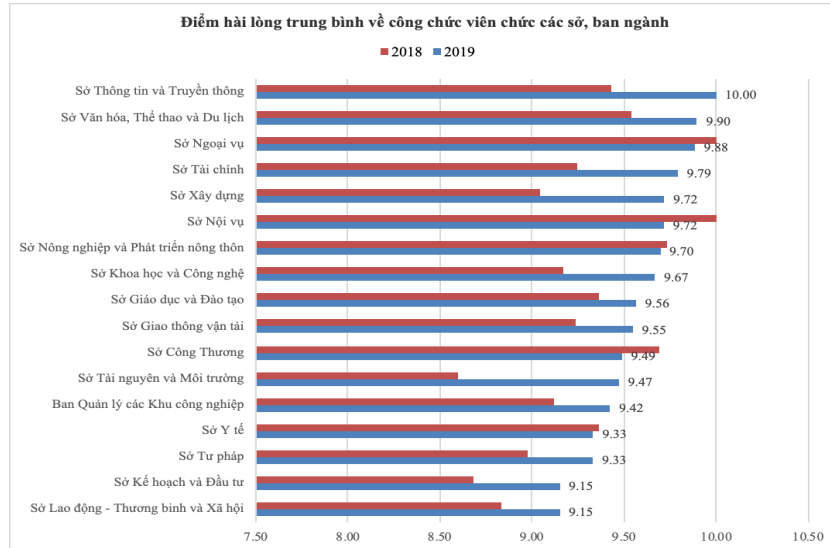
3. Mức độ hài lòng về thái độ phục vụ của công chức, viên chức

Mức độ hài lòng về thái độ phục vụ của công chức, viên chức (bao gồm công chức tiếp nhận và công chức làm nhiệm vụ xử lý hồ sơ) trung bình của các cấp là 9.36/10 điểm; trong đó, mức điểm trung bình của các Sở, ban ngành, các huyện và cơ quan ngành dọc khá đồng đều.



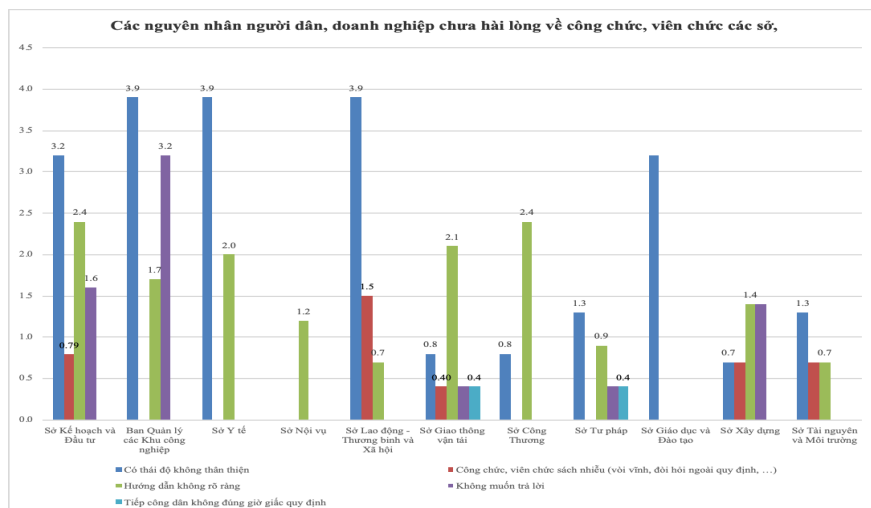
3.1. Cấp sở, ban ngành

Mức độ hài lòng về thái độ của công chức, viên chức tại cấp sở, ban ngành trung bình đạt 9,47 điểm và tương đối đồng đều; trong đó các đơn vị đều đạt trên 9 điểm.



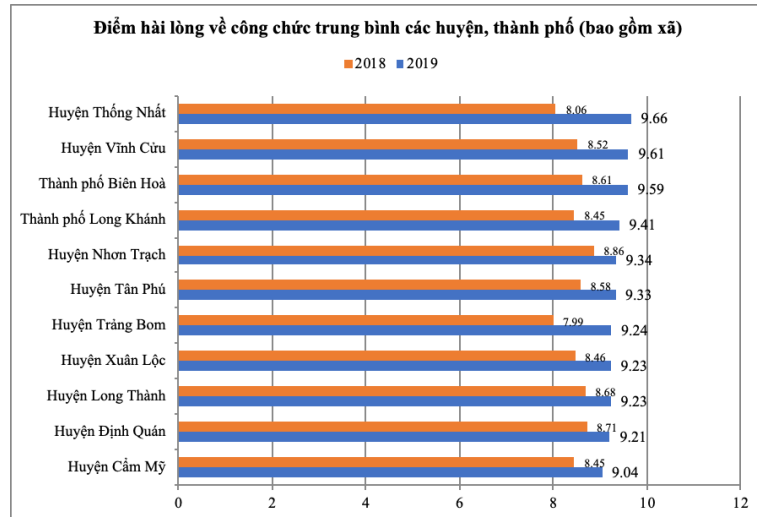
Tỉ lệ hài lòng theo nhóm điểm trung bình đạt 92.68% (đạt chỉ tiêu đề ra của Ban Thường vụ Tỉnh uỷ), 6.3% phiếu đánh giá ở mức bình thường và 1% đánh giá không hài lòng. Trong đó, cao nhất là các Sở: Văn hoá - Thể thao và Du lịch, Thông tin và Truyền thông, Ngoại vụ và Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

Các đơn vị nhận được đánh giá không hài lòng bao gồm Ban Quản lý các Khu công nghiệp (3.39%), Sở Y tế (1.96%), Sở Kế hoạch và Đầu tư (1.59%), Sở Tài nguyên và Môi trường (1.35%), Sở Công Thương (0.8%) và Sở Tư pháp (1%). Tuy nhiên, tỉ lệ phiếu đánh giá trong mức “bình thường” của các sở vẫn còn tương đối cao. Trong đó, các lý do phổ biến là công chức có thái độ không thân thiện (trung bình 2.3%) và hướng dẫn không rõ ràng (trung bình 1.6%). Đồng thời, trong năm 2019, xuất hiện tình trạng người dân, doanh nghiệp phản ánh công chức có biểu hiện vòi vĩnh, những nhiều.

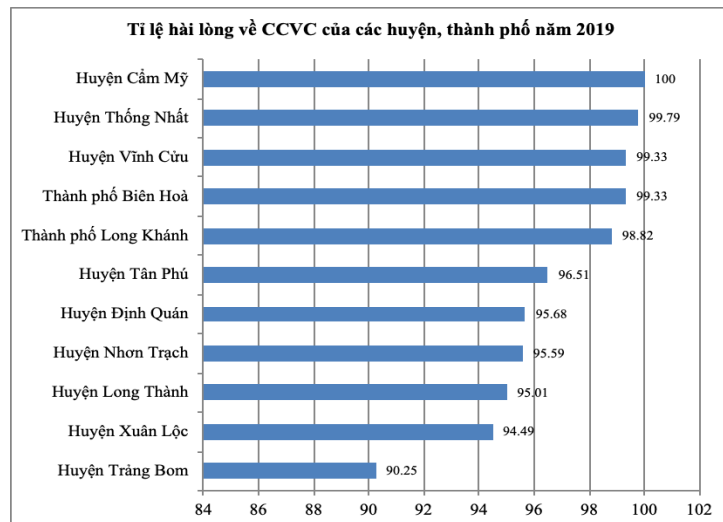


3.2. Cấp huyện – xã

Điểm hài lòng về công chức, viên chức trung bình của các huyện, thành phố (đã bao gồm cấp xã) là 9.36/10 điểm. Trong đó, tất cả các địa phương đều có điểm hài lòng trên 9 điểm; địa phương có cải thiện đáng kể nhất so với năm 2018 là huyện Thống Nhất và Vĩnh Cửu.

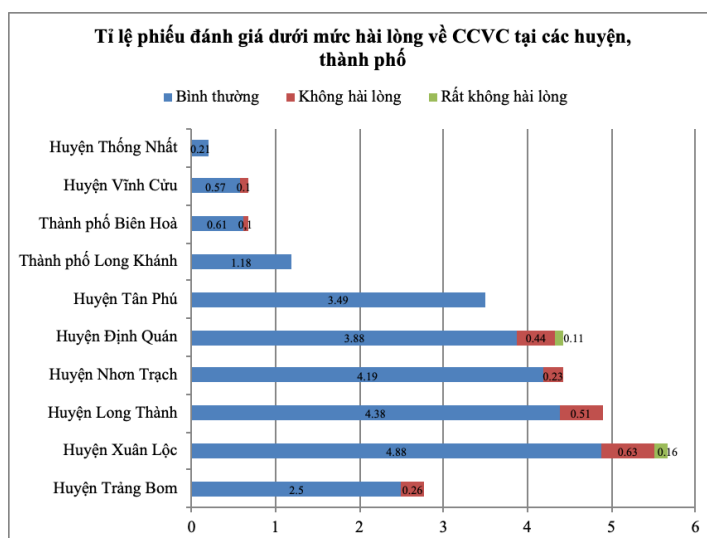


Theo các nhóm điểm, tỉ lệ hài lòng về công chức, viên chức trung bình của các huyện, thành phố đạt 97.63%; trong đó cao nhất là huyện Cẩm Mỹ (100% hài lòng về công chức, viên chức) và thấp nhất là tại huyện Trảng Bom. Tuy nhiên, tất cả các huyện đều có tỉ lệ hài lòng về công chức, viên chức trên 90%.

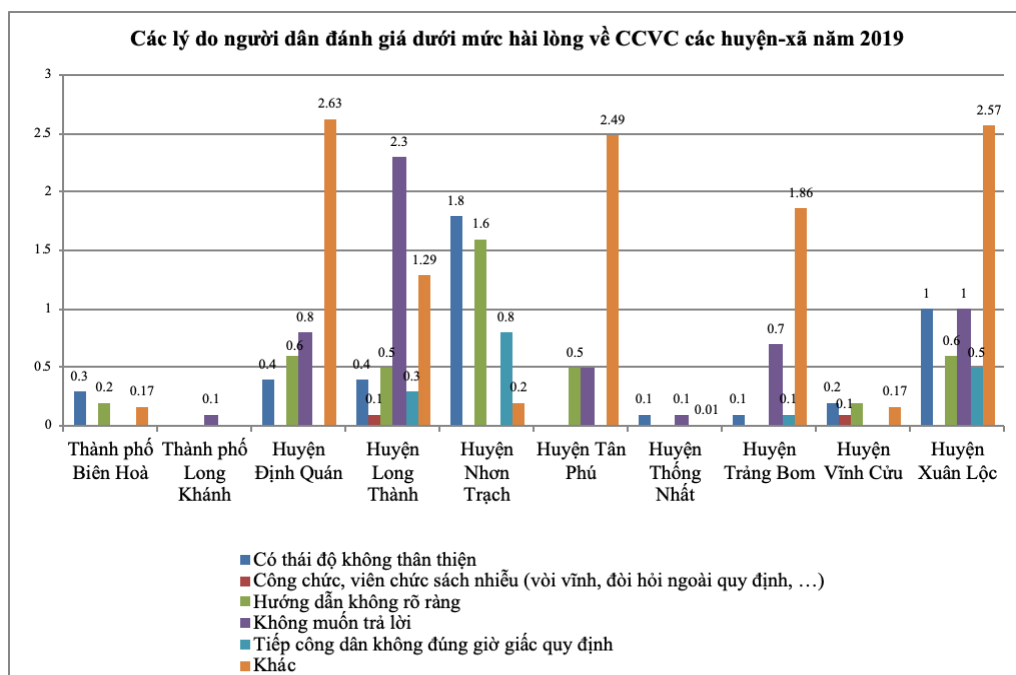


Riêng huyện Cẩm Mỹ có 100% phiếu đánh giá trong mức hài lòng. Các huyện, thành phố có phiếu đánh giá không hài lòng (5 đến 6 điểm) bao gồm: Huyện Xuân Lộc (0.63%), huyện Long Thành (0.51%), huyện Định Quán (0.44%), huyện Nhơn Trạch (0.23%), huyện Trảng Bom (0.26%), huyện Vĩnh Cửu (0.1%) và thành phố Biên Hòa (0.1%). Chỉ có 02 huyện có phiếu đánh giá ở

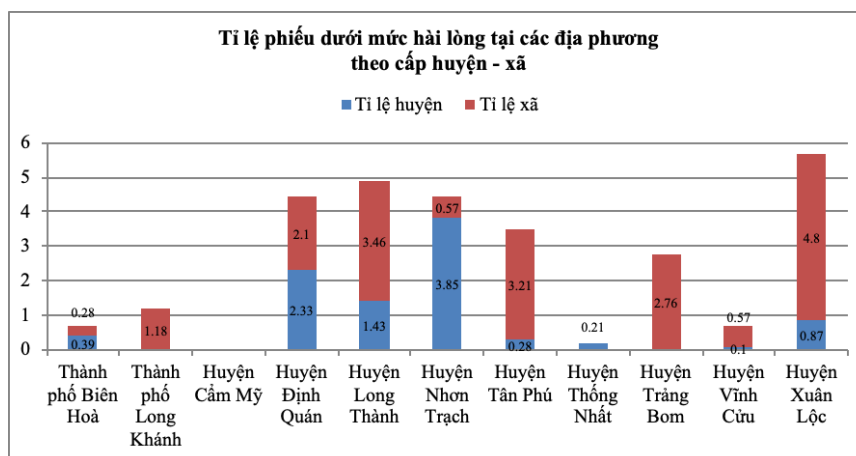
mức điểm rất không hài lòng (dưới 5 điểm) là huyện Xuân Lộc (0.16%) và huyện Định Quán (0.11%).



Các lý do khiến người dân đánh giá dưới mức hài lòng bao gồm: công chức thái độ không thân thiện (cao nhất tại huyện Nhon Trạch – 1.8% và huyện Xuân Lộc – 1%); công chức hướng dẫn không rõ ràng (cao nhất tại huyện Nhon Trạch – 1.6%); tiếp công dân không đúng giờ quy định (huyện Long Thành, Trảng Bom, Nhon Trạch, Định Quán). Hiện tượng công chức có biểu hiện vòi vĩnh, gây phiền hà được ghi nhận tại huyện Long Thành (0,1%); huyện Vĩnh Cửu (0,1%). Các nguyên nhân khác khiến người dân chưa thực sự hài lòng như: công chức xử lý công việc chậm, phải chờ đợi, không hài lòng với cách giải quyết của công chức, hoặc người dân từ chối không đưa ra lý do. Riêng tại huyện Tân Phú có hiện tượng người dân nộp tiền cho công chức mà không được giải thích cụ thể lý do.

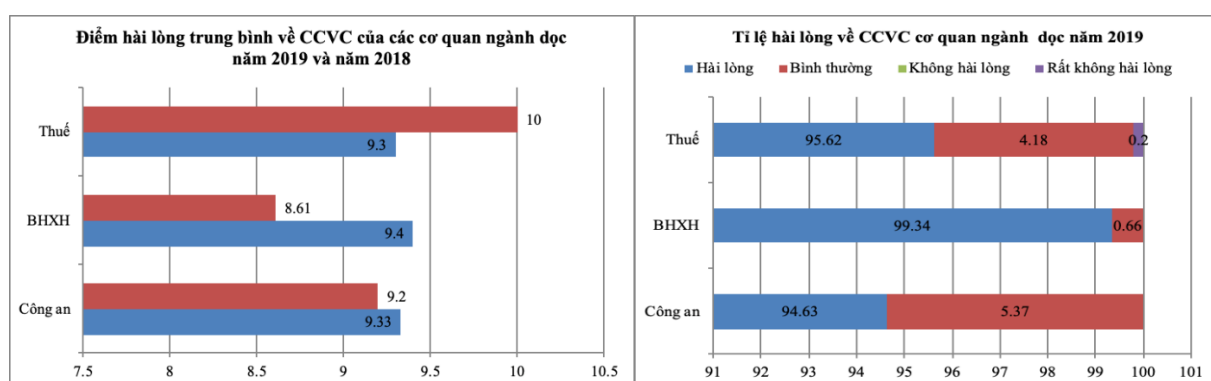


Các phiếu đánh giá dưới mức hài lòng vẫn tập trung chủ yếu tại cấp xã (trừ đối với huyện Nhơn Trạch, huyện Định Quán). Tuy nhiên có sự khác biệt so với năm 2018, trong năm 2019 tỉ lệ phiếu dưới mức hài lòng về công chức, viên chức tại cấp huyện tăng lên.

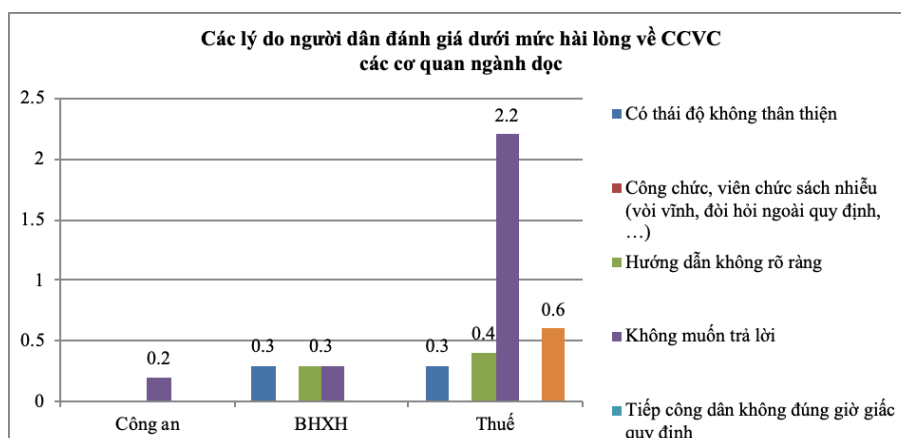


3.3. Cơ quan ngành dọc

Mức độ hài lòng về thái độ phục vụ của cán bộ, công chức các cơ quan ngành dọc năm 2019 đạt 9.37 điểm; trong đó 3 cơ quan ngành dọc đều đạt trên 9 điểm. Như vậy, đã có cải thiện đáng kể so với điểm đánh giá năm 2018.



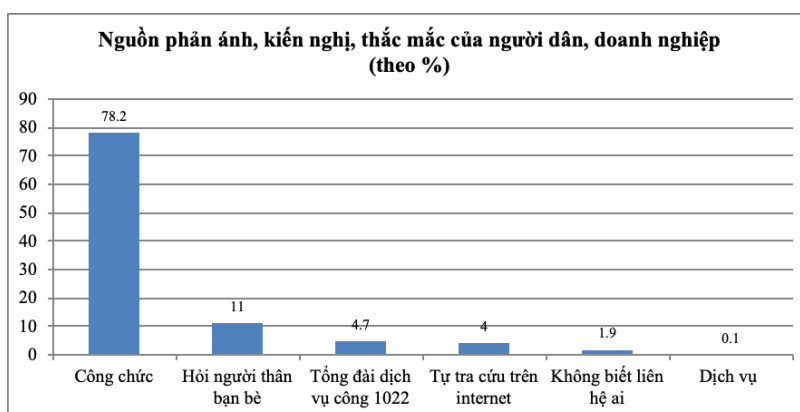
Vẫn còn phiếu đánh giá dưới mức hài lòng tại cả 3 cơ quan ngành dọc, trong đó, ngành thuế có phiếu đánh giá rất không hài lòng của người dân về công chức viên chức khi thực hiện thủ tục hành chính.



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

4.1 Nguồn tiếp cận thông tin

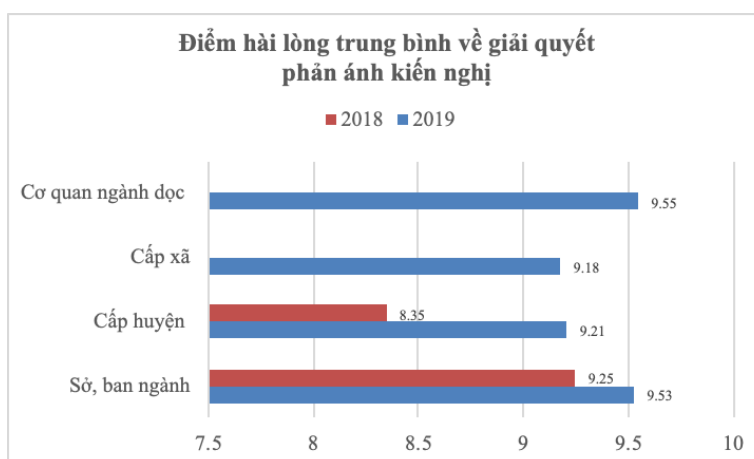
Theo khảo sát, đầu mối để người dân, doanh nghiệp gửi thắc mắc, kiến nghị chủ yếu vẫn là công chức, viên chức (78.2%); trong đó, tại cấp sở là 65%, cấp huyện là 79.8% và tại cấp xã là 81%. Kết quả này không khác biệt nhiều so với năm 2018 (tại cấp sở khoảng 35 - 50% và tại huyện, xã, 65 - 85% người dân lựa chọn liên hệ trực tiếp công chức sở, huyện để được hướng dẫn về thủ tục hành chính). Điều này cũng sẽ dẫn đến áp lực phải cung cấp thông tin, hướng dẫn tại chỗ. Trên thực tế dưới 2% số người thực hiện thủ tục hành chính có liên hệ Tổng đài Dịch vụ công 1022 để được hướng dẫn hoặc gửi phản ánh kiến nghị.



Nguyên nhân là công tác truyền thông, thông tin của tỉnh về Hệ thống Tổng đài chưa thực sự đạt được hiệu quả cao và đối với người dân, doanh nghiệp, công chức cơ quan hành chính nhà nước vẫn là nguồn thông tin tin cậy nhất.

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

Mức độ hài lòng về Tổng đài Dịch vụ công 1022 trung bình tại 3 cấp đạt 9.3 điểm; trong đó cao nhất tại các cơ quan ngành dọc và thấp nhất tại cấp xã (9.18 điểm). Tuy nhiên, mức điểm này cũng đã cho thấy sự cải thiện so với kết quả đánh giá năm 2018; nhất là tại cấp huyện.

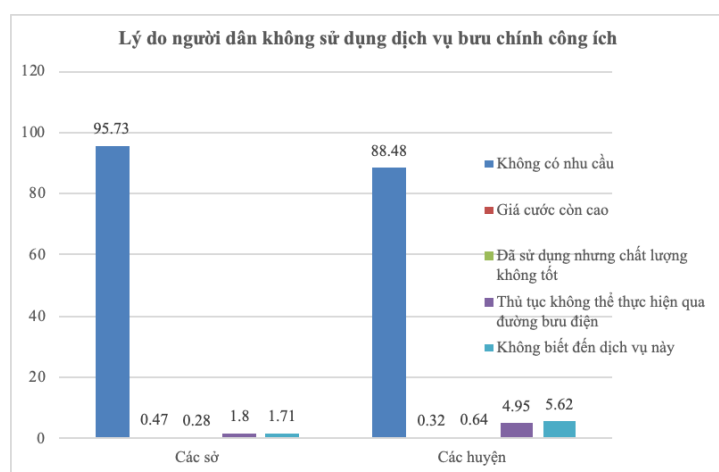


Nguyên nhân khiến người dân, doanh nghiệp đánh giá dưới mức hài lòng đối với việc giải quyết phản ánh kiến nghị: kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị chưa được thông tin kịp thời đến người dân, doanh nghiệp (19%) và người dân cho rằng kết quả xử lý phản ánh kiến nghị chưa được thoả đáng (12.8%). Tỷ lệ này cao nhất tại các sở (27%). Điều đó cho thấy mặc dù Hệ thống Tổng đài DVC 1022 đã được vận hành nhưng đòi hỏi của người dân về thời gian giải quyết phản ánh kiến nghị phải nhanh chóng hơn nữa.

5. Mức độ tiếp cận thông tin và sử dụng các tiện ích cải cách hành chính

5.1. Dịch vụ bưu chính công ích

Kết quả khảo sát đối với 02 cấp huyện và cấp sở cho thấy tỷ lệ người trả lời có sử dụng dịch vụ bưu chính công ích để phát trả hoặc tiếp nhận hồ sơ trung bình đạt 25%. Tuy nhiên, trên thực tế, số lượng hồ sơ tiếp nhận và phát trả của các sở và UBND cấp huyện vẫn thấp so với tổng số lượng hồ sơ tiếp nhận (khoảng 5%).



Với các đối tượng không sử dụng dịch vụ bưu chính công ích được khảo sát, trung bình 90% người dân trả lời không có nhu cầu sử dụng. Tại cấp huyện, 5.62% người dân vẫn chưa biết đến dịch vụ này. Tuy nhiên, vẫn còn số ít trường hợp người dân không tiếp tục sử dụng do cảm thấy dịch vụ này chưa thực sự tốt (0.28% tại cấp sở và 0.64% tại cấp huyện).

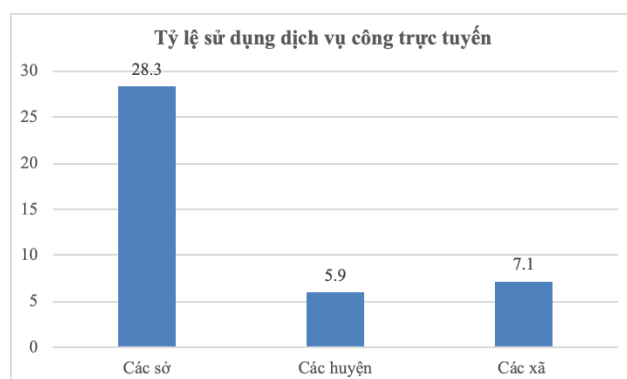
So với năm 2018, tỷ lệ người không sử dụng do không biết đến dịch vụ đã giảm xuống đáng kể (từ 12%). Tuy nhiên nguyên nhân khách quan do người dân không có nhu cầu tăng lên. Điều này đòi hỏi một sự đổi mới trong các thông điệp tuyên truyền về tiện ích của dịch vụ này.

Đối với các kiến nghị để dịch vụ bưu chính trở nên thu hút, tiện lợi hơn với người dân, 30% ý kiến cho rằng cước phí cần ưu đãi hơn, 28% muốn thời gian chuyển trả hồ sơ ngắn hơn và 10% kiến nghị mở rộng các thủ tục được chuyển trả qua đường bưu điện.

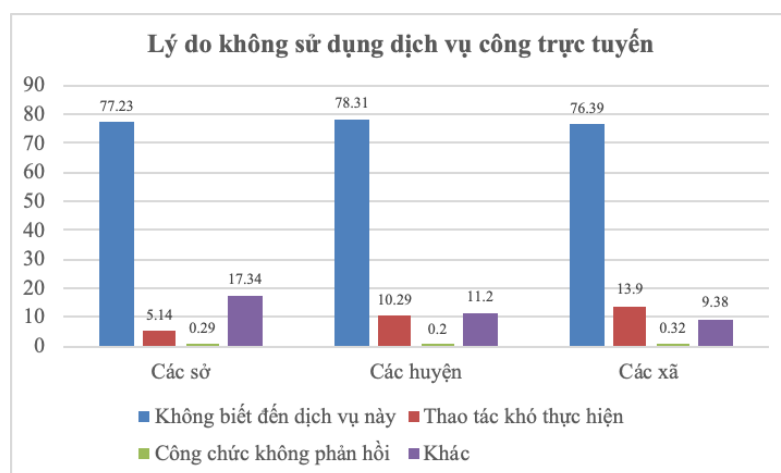
5.2. Dịch vụ công trực tuyến

Qua kết quả khảo sát, trung bình 9.23% đối tượng được khảo sát trả lời có sử dụng dịch vụ công trực tuyến, trong đó, cao nhất là tại cấp sở (28.3%) và thấp

nhất là tại cấp huyện (5.1%). Đáng chú ý, tỉ lệ người sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại cấp xã cao hơn cấp huyện. Số liệu thống kê từ Hệ thống một cửa điện tử cũng cho kết quả tương đồng.



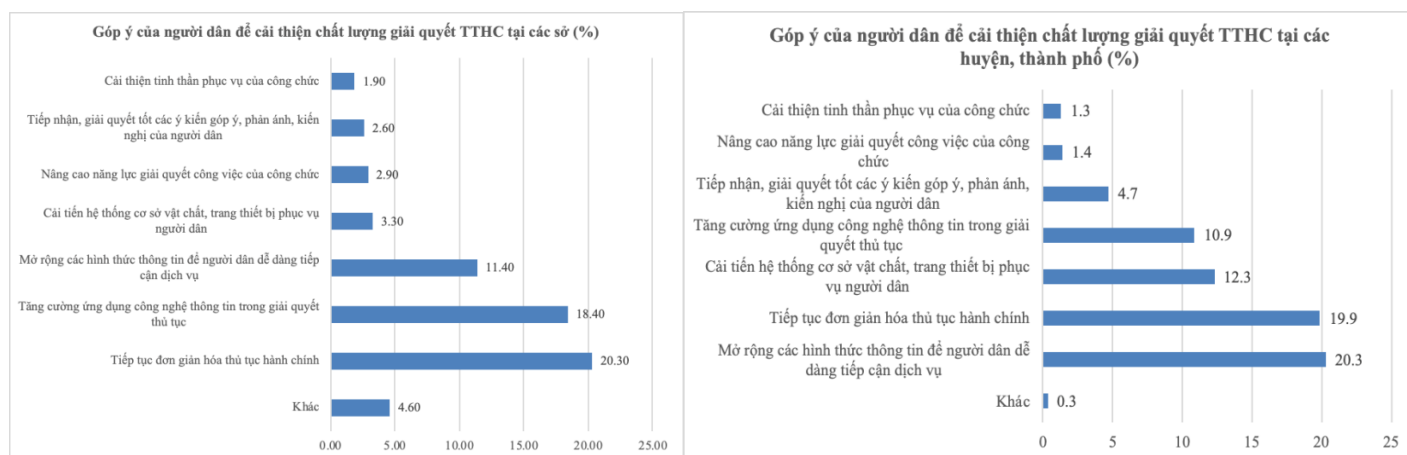
Tại cấp sở, một số sở có tỷ lệ người sử dụng dịch vụ công trực tuyến cao trên 80% (Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Ngoại vụ, Sở Công Thương, Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch) và một số sở có dưới 5% người sử dụng dịch vụ công trực tuyến (Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Giáo dục). Tại cấp huyện, tỉ lệ người trả lời có sử dụng dịch vụ công trực tuyến khá đồng đều và đều dưới 7% (trên thực tế một số địa phương không phát sinh hồ sơ dịch vụ công trực tuyến cấp huyện). Các nguyên nhân khách quan có thể kể đến như thủ tục chưa có đủ điều kiện pháp lý để thực hiện trên môi trường mạng hoặc thành phần hồ sơ của thủ tục nhiều, phức tạp, chưa thích hợp để triển khai trong giai đoạn đầu. Song, theo ý kiến của người dân vẫn còn một số nguyên nhân chủ quan về chất lượng dịch vụ công trực tuyến; cụ thể như sau:



Phần lớn người được khảo sát không sử dụng do chưa biết đến dịch vụ công trực tuyến (trung bình 77% tại cả 3 cấp). Điều này cho thấy công tác truyền thông thông tin trong thời gian tới cần mạnh mẽ và hiệu quả hơn nữa. Tỉ lệ người được khảo sát không sử dụng do thao tác khó cao nhất tại cấp xã (13.9%) và thấp nhất tại cấp sở (5.14%). Kết quả này phù hợp với thực tế vì đối tượng thực hiện thủ tục hành chính tại các sở, ban ngành một phần không nhỏ là doanh nghiệp. Hiện trạng người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến nhưng công chức không phản hồi vẫn còn xảy ra tại cả 3 cấp, nhưng đã giảm nhiều so với năm 2018.

Đáng chú ý là tỉ lệ người sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại cấp xã cao hơn tại cấp huyện cho thấy cần rà soát lại các dịch vụ công trực tuyến tại cấp huyện đã phù hợp hay chưa (các thủ tục này có phát sinh hồ sơ trực tiếp hay không? thành phần hồ sơ có đơn giản, dễ thực hiện hay không?...)

6. Kiến nghị của người dân



Tại cả 02 cấp, kiến nghị đơn giản hoá thủ tục hành chính đều chiếm tỉ lệ lớn. Tại cấp sở, người dân, doanh nghiệp cho rằng quan trọng nhất là tiếp tục đơn giản hoá thủ tục hành chính (20.3%), đồng thời tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính (18.4%). Đây cũng là kiến nghị nhận được nhiều ý kiến nhất của người dân, doanh nghiệp tại cấp sở trong năm 2018. Do đó, việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và các tiện ích hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính trên nền tảng công nghệ thông tin cần tiếp tục được cải thiện trong năm tiếp theo.

Tại các huyện, thành phố, người dân cho rằng tại các huyện, xã khả năng tiếp cận thông tin về TTHC vẫn còn hạn chế; dẫn đến kiến nghị nhận được nhiều nhất là việc mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ (20.3%). Bên cạnh đó, kiến nghị về cải tiến cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại các huyện, xã cao hơn nhiều so với tại cấp sở.

III. CÁC ĐÁNH GIÁ TỪ KẾT QUẢ KHẢO SÁT NĂM 2019

1. Phương pháp khảo sát

Quá trình kết nối giữa phần mềm Một cửa điện tử và hệ thống khảo sát theo thời gian thực chưa thực hiện được trong năm 2019, dẫn đến một số khó khăn trong khâu lựa chọn mẫu để khảo sát qua điện thoại cũng như còn gây bất tiện cho điều tra viên trong quá trình thu thập thông tin khi khảo sát trực tiếp tại Trung tâm Hành chính công và Bộ phận Một cửa.

Các ý kiến đánh giá dưới mức hài lòng của người dân, doanh nghiệp xuất hiện nhiều hơn khi khảo sát qua điện thoại so với khảo sát trực tiếp. Điều này lý giải sự chênh lệch giữa kết quả khảo sát này và kết quả thống kê sự hài lòng thực hiện qua hệ thống máy tính bảng đặt tại Trung tâm Hành chính công tỉnh.

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 và các 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:

- Nguồn thông tin hướng dẫn và tiếp nhận phản ánh, kiến nghị người dân lựa chọn chính vẫn là đội ngũ công chức, viên chức (hơn 75%) so với các tiện ích hỗ trợ khác như Tổng đài Dịch vụ công 1022 (2%). Nguyên nhân khách quan đến từ thói quen hoặc tâm lý của người dân, tin tưởng vào khả năng hướng dẫn của công chức trực tiếp tiếp nhận hoặc xử lý hồ sơ thủ tục hành chính; tuy nhiên đồng thời cũng cho thấy cần có những giải pháp truyền thông và hoàn thiện chất lượng hướng dẫn, tiếp nhận phản ánh kiến nghị của Hệ thống Tổng đài DVC 1022.

- Yêu cầu của người dân về quá trình giải quyết phản ánh kiến nghị ngày một cao hơn được phản ánh qua các phiếu đánh giá chưa hài lòng về thời gian phản hồi và kết quả giải quyết kiến nghị của cơ quan nhà nước.

- Đối với tiện ích bưu chính, thói quen sử dụng dịch vụ tiếp tục là rào cản lớn nhất trong triển khai giải pháp này (Tỉ lệ người không có nhu cầu sử dụng rất cao). Ngược lại, tỉ lệ người có nhu cầu và sử dụng dịch vụ công trực tuyến đã được cải thiện, thể hiện qua kết quả khảo sát và thực tế số liệu tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của một số sở. Tuy nhiên kết quả khảo sát lại cho thấy phần hạn chế trong công tác truyền thông, thông tin về dịch vụ công trực tuyến (khi tỉ lệ người chưa biết đến dịch vụ này còn rất cao) và các chức năng của Cổng dịch vụ công của tỉnh còn chưa thực sự thuận tiện.

Tỉ lệ người sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại cấp huyện thấp nhất trong 3 cấp, cho thấy ngoài đẩy mạnh giải pháp truyền thông, hướng dẫn, cần rà soát, đánh giá lại mức độ phù hợp của danh mục thủ tục trực tuyến tại cấp huyện.

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

- Đã có sự cải thiện đáng kể so với năm 2018 tại cả 3 cấp và cơ quan ngành dọc về mức độ hài lòng trong giải quyết TTHC; trong đó, cải thiện nhiều nhất là cấp xã. Kết quả trên cho thấy tác động tích cực trong công tác khảo sát ý kiến người dân, kết hợp với thanh kiểm tra CCHC, công vụ đặc biệt tại các huyện, thành phố và các xã, phường, thị trấn trong năm 2019.

Tuy nhiên, người dân và doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục tại các cấp vẫn quan tâm nhiều nhất tới tính đơn giản của thủ tục, quy trình và thời gian giải quyết hồ sơ.

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

+ Các Sở đạt mục tiêu đề ra của Ban Thường vụ Tỉnh uỷ: tỉ lệ hài lòng trên 85%, tỉ lệ công chức có biểu hiện những nhiều dưới 1.5%.

+ Các thủ tục có thành phần hồ sơ phức tạp, thời gian giải quyết kéo dài do phải phối hợp liên ngành là các thủ tục phát sinh nhiều phiếu đánh giá dưới mức hài lòng nhất. Các Sở chưa cung cấp hiệu quả dịch vụ công trực tuyến nhận phiếu đánh giá chưa hài lòng do phải di chuyển quãng đường xa. Tuy nhiên vẫn có những thủ tục phát sinh phiếu đánh giá dưới mức hài lòng do lỗi chủ quan của cơ quan giải quyết dẫn đến người dân, doanh nghiệp phải đi lại, bổ sung hồ sơ nhiều lần.

+ Điểm hài lòng về công chức, viên chức tại các sở, ban ngành nhìn chung tiếp tục duy trì ở mức cao (9.47 điểm), đạt mục tiêu đề ra của Ban Thường vụ Tỉnh uỷ. Tuy nhiên, vẫn còn tình trạng người dân, doanh nghiệp không hài lòng chủ yếu do công chức hướng dẫn không rõ ràng hoặc có thái độ không thân thiện. Đồng thời, trong năm 2019 xuất hiện phiếu đánh giá công chức có biểu hiện vờ vĩnh, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.

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

+ Mức độ và tỉ lệ hài lòng của các huyện, thành phố đã được cải thiện đáng kể. Tỉ lệ đánh giá không hài lòng dưới 5%. Tuy nhiên các đơn vị có khối lượng hồ sơ lớn, tỉ lệ giải quyết đúng hạn tương đối cao có tỉ lệ phiếu đánh giá “bình thường” nhiều (như huyện Long Thành, Nhơn Trạch). Điều này phần nào phản ánh sự yêu cầu về chất lượng giải quyết TTHC của người dân đã tăng lên.

+ Tình trạng người dân đánh giá không hài lòng về quá trình giải quyết TTHC và thái độ của CCVC đã giảm tại cấp xã, tuy nhiên vẫn còn nhiều hơn so với cấp huyện. Các nguyên nhân chính khiến người dân cảm thấy không hài lòng vẫn là: thái độ phục vụ, năng lực hướng dẫn và xử lý công việc.

- Tại các cơ quan ngành dọc: Mức độ hài lòng về quá trình giải quyết TTHC tại các cơ quan ngành dọc cũng đã được cải thiện so với năm 2018; tỉ lệ không hài lòng dưới 1%, tuy nhiên tỉ lệ người dân đánh giá ở mức “bình thường” vẫn còn cao.

IV. MỘT SỐ NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CẦN THỰC HIỆN TRONG NĂM 2020

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 UBND tỉnh yêu cầu 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 2020, đặc biệt chú trọng các nội dung còn hạn chế đưa ra trong kết quả khảo sát, cụ thể:

a) Tăng cường trách nhiệm phối hợp, năng lực theo dõi, xử lý hồ sơ các thủ tục mang tính chất liên ngành, nhất là các thủ tục của doanh nghiệp liên quan đến đầu tư – đất đai – xây dựng.

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, tình trạng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính và bộ hồ sơ mẫu.

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, bổ sung hoàn thiện hồ sơ nhiều lần.

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 vùi vĩnh, gây phiền hà cho người dân.

d) Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra cải cách hành chính, công vụ, kỷ luật kỷ cương hành chính tại các đơn vị, địa phương, nhất là tại cấp xã để kịp thời phát hiện các hạn chế còn tồn tại trong công tác giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và kịp thời có biện pháp khắc phục.

đ) 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.

e) Mở rộng và đổi mới các giải pháp truyền thông thông tin về các tiện ích cải cách hành chính như dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích, Tổng đài DVC 1022 tới người dân, doanh nghiệp để người dân, doanh nghiệp tham gia sử dụng.

e) Rà soát, lựa chọn các thủ tục hành chính phù hợp để cung cấp dưới dạng dịch vụ công trực tuyến, đảm bảo thiết thực; hoàn thiện chức năng trên Cổng dịch vụ công của tỉnh, đáp ứng những nhu cầu sử dụng của người dân, doanh nghiệp về tính thuận tiện, thao tác đơn giản, dễ dàng tra cứu và cập nhật kịp thời các quy định về thủ tục hành chính.

2. Nâng cao hiệu quả và chất lượng khảo sát

- Thời gian khảo sát: 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; phân bố hình thức khảo sát phù hợp để khai thác hiệu quả ý kiến đánh giá của người dân, doanh nghiệp một cách khách quan, chính xác; kết nối hệ thống khảo sát và hệ thống

Một cửa điện tử để kiểm tra chính xác, nhanh chóng trách nhiệm trong trường hợp người dân không hài lòng về quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Kết quả phân tích: cập nhật định kỳ, thông báo đến các đơn vị, địa phương để nắm bắt ý kiến đánh giá của người dân để rà soát, chấn chỉnh và khắc phục kịp thời các hạn chế trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp.

- Điều chỉnh nội dung câu hỏi nhằm khai thác kĩ hơn các nguyên nhân khiến người dân chưa hài lòng và các kiến nghị nhằm hoàn thiện hơn chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

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 2019./.

Nơi nhận:

- Vụ CCHC - Bộ Nội vụ;
- Cục KSTTHC - 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;
- Chánh, Phó Văn phòng UBND tỉnh;
- Huyện ủy các huyện, Thành ủy Tp. Biên Hòa, Tp. Long Khánh;
- Công an tỉnh; Cục thuế tỉnh; Bảo hiểm Xã hội tỉnh;
- Các Sở ban ngành thuộc tỉnh;
- UBND các huyện, Tp. Biên Hòa, Tp. Long Khánh;
- Báo Đồng Nai;
- Lưu: VT, HCC, Sở Nội vụ (03 bản).

CHỦ TỊCH

Cao Tiến Dũng