

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát ý kiến người dân
về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022

Thực hiện Kết luận số 576-KL/TU ngày 26/7/2018 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy ban hành Đề án 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, chỉ đạo tổ chức triển khai kế hoạch khảo sát người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022 (số 06/KH-UBND ngày 12/01/2022);

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 2022**

1. Mục tiêu

Đo lường mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp, qua đó đánh giá hiệu quả thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính, nhất là giải quyết thủ tục 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

- Các tiêu chí đánh giá theo 6 nhóm: (1) mức độ hài lòng về quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, (2) mức độ hài lòng về thái độ phục vụ của công chức, viên chức, (3) mức độ hài lòng về giải quyết phản ánh kiến nghị, (4) mức độ nhận biết và mức độ hài lòng dịch vụ công trực tuyến (5) mức độ tiếp cận thông tin và tham gia vào việc xây dựng quy định pháp luật và (6) kiến nghị của người dân, doanh nghiệp để nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

- Thang điểm đánh giá:

+ Đối với những câu hỏi nhận định: người dân lựa chọn câu trả lời tương ứng với nội dung được hỏi.

+ Đối với những câu hỏi về mức độ hài lòng: Người dân sẽ đánh giá mức độ hài lòng cho từng tiêu chí theo 05 mức độ: (1) rất hài lòng, (2) hài lòng, (3) bình thường, (4) không hài lòng, (5) rất không hài lòng.

3. Thời gian và hình thức khảo sát

- *Thời gian:* Từ 01/8/2022 đến 15/12/2022

- *Hình thức khảo sát:* việc khảo sát được thực hiện qua 03 hình thức:

+ Khảo sát qua phiếu khảo sát trực tuyến tại địa chỉ *khaosat-caicachhanhchinh.dongnai.gov.vn* công khai tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã, Cổng Hành chính công tỉnh trên ứng dụng Zalo và email tới người dân, doanh nghiệp đã thực hiện thủ tục trực tuyến.

+ Phỏng vấn trực tiếp người dân qua điện thoại;

+ Phỏng vấn trực tiếp người dân tại Bộ phận một cửa cấp xã, cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh (gồm thuế, bảo hiểm xã hội, công an).

4. Phạm vi khảo sát và phương pháp chọn mẫu:

- Đối tượng khảo sát là người dân và doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính tại: 17 Sở, ban, ngành¹; 11 đơn vị cấp huyện, 170/170 xã, phường, thị trấn, các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh gồm: Cục thuế và các chi cục thuế khu vực, Công an tỉnh và Công an các huyện, Bảo hiểm xã hội các chi nhánh các huyện.

- Đối tượng khảo sát cụ thể:

+ Tại các Sở, ban ngành, UBND cấp huyện: 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

+ Tại các xã, phường, thị trấn, các cơ quan ngành dọc: lựa chọn khảo sát ngẫu nhiên người dân, đại diện tổ chức liên hệ Bộ phận Một cửa các đơn vị, địa phương để giải quyết thủ tục hành chính.

- 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.

¹ Không khảo sát các đơn vị đặc thù: Văn phòng UBND tỉnh, Ban Dân tộc, Ban Quản lý Khu công nghệ cao công nghệ sinh học, Thanh tra tỉnh

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

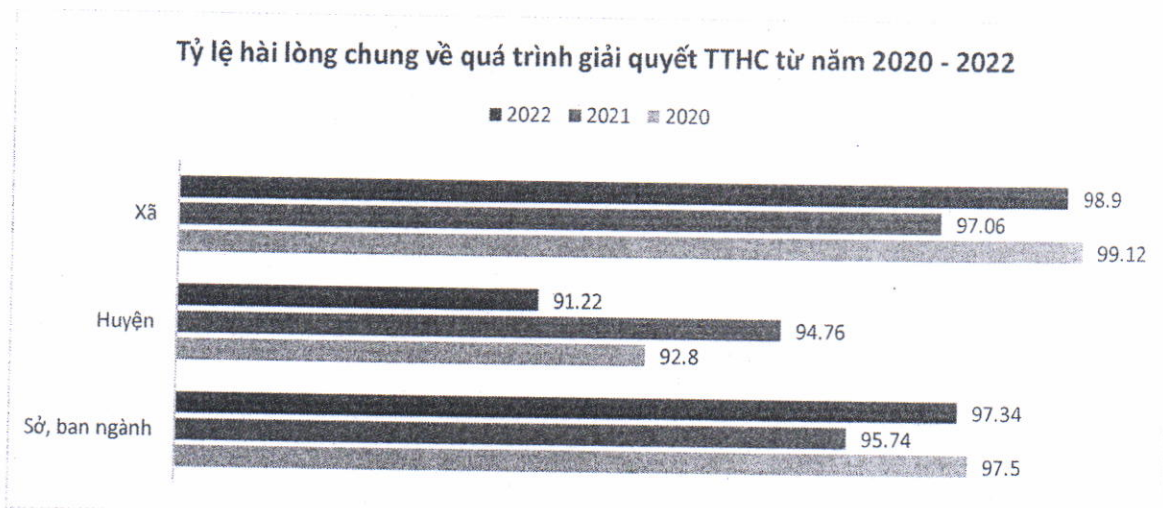
1. Số lượng và phân bổ mẫu khảo sát

Trong năm 2022 đã thực hiện khảo sát đối với **16,218** người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh; cụ thể:

Cấp	Số đơn vị khảo sát	Số phiếu khảo sát trực tuyến	Số phiếu khảo sát qua điều tra viên	Tổng
Sở, ban ngành	17	147	2,118	2,268
Huyện/ Thành phố	11	153	4,230	4,383
Xã/ phường/ thị trấn	170	711	7,678	8,389
Thuế	7	0	384	384
Bảo hiểm xã hội	12	8	252	260
Công an	12	8	514	534
Tổng	229	1,028	15,176	16,218

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

Tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng về quá trình giải quyết thủ tục hành chính trung bình ở cả 03 cấp là 96.43%, bình thường 1.82%, không hài lòng 1.46% và rất không hài lòng 0.3%. Trong đó, tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng cao nhất là tại cấp xã 98.92%, cấp sở đạt 97.34% và thấp nhất là tại cấp huyện 91.22%. Như vậy, trung bình 03 cấp của tỉnh đạt yêu cầu Ban Thường vụ Tỉnh ủy và Kế hoạch cải cách hành chính của tỉnh đề ra (92%); tuy nhiên, tính riêng *cấp huyện chưa đạt mục tiêu*.



So với năm 2021, tỷ lệ hài lòng trung bình tại 03 cấp cải thiện 0.6% so với năm 2021 (95.82%), tỷ lệ không hài lòng và rất không hài lòng giảm 0.94%; trong đó tỷ lệ hài lòng trung bình tại cấp Sở tăng 1.57%, cấp xã tăng 1.86%, cấp huyện giảm 3.56%.

2.1. Các sở, ban ngành

Tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng về quá trình giải quyết thủ tục hành chính trung bình tại cấp Sở đạt 97.35%, bình thường 1.28%, không hài lòng 1.37%. Trong đó, có 16/17 đơn vị đạt tỷ lệ hài lòng trên 92%, 3 đơn vị không có phiếu đánh giá dưới mức hài lòng: Sở Ngoại vụ, Sở Nội vụ và Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. So với năm 2021, 03 đơn vị duy trì tỷ lệ hài lòng 100% (Sở Ngoại vụ, Sở Nội vụ và Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch), 6 đơn vị cải thiện mức độ hài lòng (Ban Quản lý các Khu công nghiệp, Sở Giao thông vận tải, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội và Sở Y tế), trong đó cải thiện nhiều nhất là Sở Giao thông vận tải.

STT	Đơn vị	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Tỷ lệ hài lòng năm 2022	Tỷ lệ hài lòng ² năm 2021	Tăng/giảm so với năm 2021
1	Sở Ngoại vụ	21.15	78.85	-	-	-	100	100	-
2	Sở Nội vụ	0	100	-	-	-	100	100	-
3	Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch	12	88	-	-	-	100	100	-
4	Sở Giao thông Vận tải	19.53	80	0.47		-	99.53	83.3	16.23
5	Sở Xây dựng	12.05	87.35		0.6	-	99.4	100	-0.6
6	Sở Công Thương	6.11	92.78	0.56	0.56	-	98.89	100	-1.11
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	4.5	93.5	0.5	1.5	-	98	97.3	0.7
8	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	6.21	91.72	2.07	-	-	97.93	100	-2.07
9	Sở Tài nguyên và Môi trường	12.44	85.07	1	1.49	-	97.51	95	2.51
10	Ban Quản lý các Khu công nghiệp	6.25	90.87	0.96	1.92	-	97.12	96	1.12
11	Sở Tài chính	11.11	85.71	1.59	1.59	-	96.82	100	-3.18
12	Sở Thông tin và Truyền thông	9.68	87.1	3.23	0	-	96.78	100	-3.22
13	Sở Y tế	3.41	93.18	2.27	1.14	-	96.59	96.4	0.19
14	Sở Giáo dục và Đào tạo	5.04	90.65	2.88	1.43	-	95.69	97	-1.31
15	Sở Khoa học và Công nghệ	2.38	92.86		4.76	-	95.24	100	-4.76

² Gồm tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng

STT	Đơn vị	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Tỷ lệ hài lòng năm 2022	Tỷ lệ hài lòng ² năm 2021	Tăng/ giảm so với năm 2021
16	Sở Tư pháp	10.95	83.58	3.48	1.99	-	94.53	95.5	-0.97
17	Sở Kế hoạch và Đầu tư	9.46	77.03	2.7	10.81	-	85.33	77.8	8.69
	Trung bình	9.2	88.15	1.28	1.37	-	97.34	95.74	1.6

Phiếu đánh giá chưa hài lòng thuộc ở các đăng ký kinh doanh, lĩnh vực đầu tư (16.67%)³, việc làm - lao động (10%)⁴, quản lý công trình xây dựng (3.33%)⁵, an toàn vệ sinh thực phẩm và dược phẩm (10%)⁶, giáo dục trung học và văn bằng chứng chỉ (6.66%)⁷, đất đai (8.33%)⁸, lý lịch tư pháp (15%)⁹, quản lý giá công sản và tài chính doanh nghiệp (3.4%)¹⁰, tiêu chuẩn đo lường chất lượng (3.33%)¹¹. Trong năm 2022, phát sinh thêm các lĩnh vực việc làm - lao động, an toàn vệ sinh thực phẩm và dược phẩm có người dân đánh giá không hài lòng. Ngoài ra, các lĩnh vực thi, tuyển sinh¹², lâm nghiệp, khoa học công nghệ và môi trường¹³, lưu thông hàng hoá¹⁴, đường bộ¹⁵, xuất bản¹⁶ có phiếu đánh giá ở mức bình thường.

Nguyên nhân người dân, doanh nghiệp chưa hài lòng về quá trình giải quyết thủ tục hành chính là hồ sơ giải quyết trễ hạn (0.97%, lĩnh vực đầu tư, đất đai, lý lịch tư pháp), phải bổ sung hồ sơ nhiều lần (0.49%, lĩnh vực đầu tư, dược phẩm, lĩnh vực quản lý chất lượng công trình xây dựng), phải liên hệ nhiều cơ quan khác nhau (0.22%, lĩnh vực việc làm), thành phần hồ sơ phức tạp khó khăn trong khâu chuẩn bị (0.18%, lĩnh vực giáo dục trung học), ngồi chờ đợi lâu tại Trung tâm Hành chính công tỉnh (0.22%, lĩnh vực lao động - thương binh xã hội, đất đai, giáo dục), kết quả giải quyết không thoả đáng (0.04%, lĩnh vực đăng ký kinh doanh).

Có 3.68% người dân, doanh nghiệp được khảo sát cho biết phải liên hệ nhiều cơ quan khác nhau trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại

³ Ban Quản lý các Khu công nghiệp và Sở Kế hoạch và đầu tư giải quyết

⁴ Ban Quản lý các Khu công nghiệp và Sở Lao động - Thương binh và Xã hội giải quyết

⁵ Sở Xây dựng giải quyết

⁶ Sở Y tế giải quyết

⁷ Sở Giáo dục và Đào tạo giải quyết

⁸ Sở Tài nguyên và Môi trường giải quyết

⁹ Sở Tư pháp giải quyết

¹⁰ Sở Tài chính giải quyết

¹¹ Sở Khoa học và Công nghệ giải quyết

¹² Sở Giáo dục và Đào tạo giải quyết

¹³ Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn giải quyết

¹⁴ Sở Công Thương giải quyết

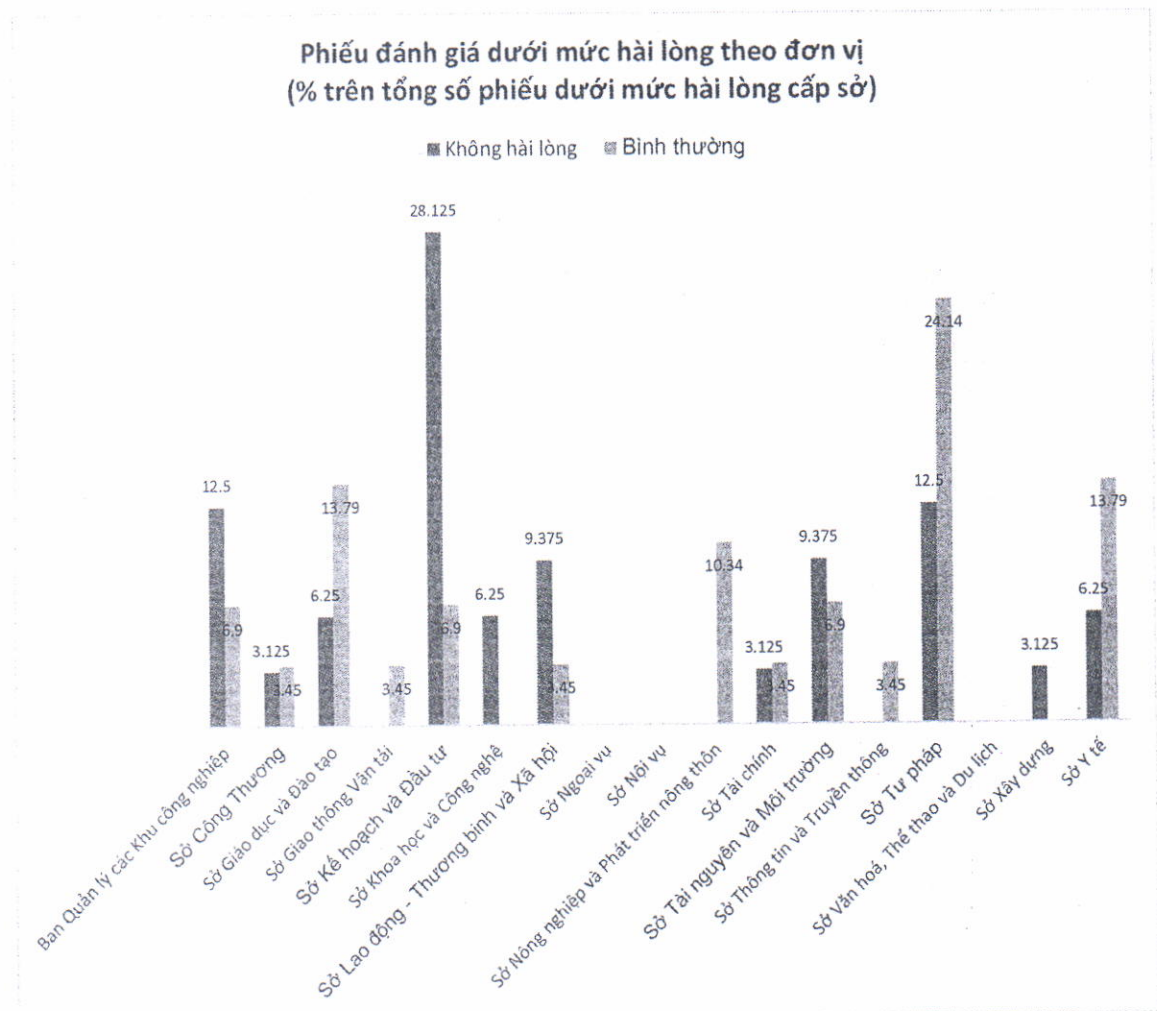
¹⁵ Sở Giao thông vận tải giải quyết

¹⁶ Sở Thông tin và Truyền thông giải quyết

cấp sở; trong đó, nhiều nhất là thực hiện các hồ sơ thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư, Ban Quản lý các Khu công nghiệp¹⁷, Sở Tài nguyên và Môi trường¹⁸, Sở Xây dựng¹⁹, Sở Y tế²⁰, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội²¹, Sở Tư pháp, Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch²².

2.63% ý kiến cho biết phải đi lại từ 03 lần trở lên do cơ quan nhà nước yêu cầu bổ sung hồ sơ, trong đó nhiều nhất là tại các Sở Kế hoạch và Đầu tư, Ban Quản lý các Khu công nghiệp, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Y tế, Sở Nội vụ.

Có 0.4% ý kiến cho biết đã chi thêm các khoản ngoài phí, lệ phí trong quá trình xử lý hồ sơ thuộc các lĩnh vực lao động, đất đai, môi trường, cấp chứng chỉ hành nghề hoạt động xây dựng, lý lịch tư pháp và tài chính doanh nghiệp.



¹⁷ Thủ tục thuộc lĩnh vực đầu tư (chấp thuận chủ trương, điều chỉnh chủ trương, điều chỉnh dự án...)

¹⁸ Thủ tục về đất đai, cấp giấy phép môi trường

¹⁹ Thủ tục về Kiểm tra công tác nghiệm thu hoàn thành công trình

²⁰ Thủ tục cấp giấy CN an toàn vệ sinh thực phẩm

²¹ Thủ tục thuộc lĩnh vực lao động, an toàn lao động

²² Thủ tục thuộc lĩnh vực văn hoá, du lịch, nghệ thuật biểu diễn, phát thanh - truyền thông điện tử

2.2. Các huyện, thành phố

Tỷ lệ hài lòng về quá trình giải quyết thủ tục hành chính trung bình tại cấp huyện²³ năm 2022 đạt trung bình 91.2%, bình thường 4.25%, không hài lòng 4.02% và rất không hài lòng 0.53%; trong đó 6/11 địa phương đạt tỷ lệ hài lòng trên 92% (huyện Định Quán, Long Thành, Nhơn Trạch, Tân Phú, Thống Nhất, Vĩnh Cửu); 4/11 địa phương đạt tỷ lệ hài lòng dưới 90% (huyện Trảng Bom, Xuân Lộc, thành phố Biên Hoà, thành phố Long Khánh).

So với năm 2021, có 02 địa cải thiện tỷ lệ hài lòng là huyện Xuân Lộc (tăng 1.95%) và huyện Long Thành (tăng 0.12%). Địa phương giảm tỷ lệ hài lòng nhiều nhất là huyện Trảng Bom (giảm 10.44%), huyện Vĩnh Cửu (giảm 5.55%) và thành phố Biên Hoà (giảm 5.18%).

STT	Đơn vị cấp huyện	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Tỷ lệ hài lòng năm 2022	Tỷ lệ hài lòng năm 2021	Tăng/giảm so với năm 2021
1	Huyện Định Quán	5.05	90.14	2.52	1.83	0.46	95.19	100	-4.81
2	Huyện Nhơn Trạch	5.04	89.39	3.18	2.39	0	94.43	98.1	-3.67
3	Huyện Thống Nhất	3.76	90.14	2.11	3.52	0.47	93.9	97.5	-3.6
4	Huyện Long Thành	4.79	88.03	3.46	3.19	0.53	92.82	92.7	0.12
5	Huyện Tân Phú	3.15	89.19	3.6	3.6	0.45	92.34	95.6	-3.26
6	Huyện Vĩnh Cửu	3.93	88.22	4.83	3.02	0	92.15	97.7	-5.55
7	Huyện Cẩm Mỹ	4.01	86.53	4.58	4.3	0.57	90.54	92.1	-1.56
8	Thành phố Biên Hoà	18.18	71.74	3.95	4.94	1.19	89.92	95.1	-5.18
9	Huyện Xuân Lộc	4.66	83.29	7.4	4.38	0.27	87.95	86	1.95
10	Thành phố Long Khánh	4.29	83.38	4.83	6.43	1.07	87.67	89.4	-1.73
11	Huyện Trảng Bom	2.31	83.55	7.2	6.68	0.26	85.86	96.3	-10.44
	Trung bình	5.72	85.5	4.25	4.03	0.5	91.22	94.76	-3.56

Theo lĩnh vực, tại cấp huyện, tỷ lệ phiếu đánh giá chưa hài lòng tập trung ở lĩnh vực đất đai (78.65%), cung cấp thông tin quy hoạch (5.47%)²⁴, hoạt động

²³ Gồm các thủ tục do Văn phòng Đăng ký đất đai chi nhánh cấp huyện tiếp nhận, xử lý

²⁴ Cao nhất tại huyện Long Thành, Tân Phú, Thống Nhất, Thành phố Biên Hoà

xây dựng và quy hoạch kiến trúc (4.95%)²⁵, hộ tịch (4.17%)²⁶, bảo trợ xã hội (2.86%)²⁷, đăng ký thành lập hộ kinh doanh và các lĩnh vực khác (1.56%)²⁸.

STT	Huyện/ Thành phố	Đất đai ²⁹	Cung cấp TTQH (đất đai)	Hoạt động xây dựng	QH xây dựng kiến trúc	Hộ tịch	Bảo trợ xã hội	Thành lập và hoạt động hộ KD	Chứng thực	Trợ giúp pháp lý	Giáo dục	Người có công	BH XH
1	Huyện Cẩm Mỹ	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Huyện Định Quán	71.43	4.76	-	-	14.29	9.52	-	-	-	-	-	-
3	Huyện Long Thành	77.78	18.52	-	3.7	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Huyện Nhơn Trạch	71.43	4.76	4.76	4.76	-	9.52	4.76	-	-	-	-	-
5	Huyện Tân Phú	76.47	17.65	-	-	2.94	-	2.94	-	-	-	-	-
6	Huyện Thống Nhất	57.69	7.69	3.85	-	3.85	-	3.85	11.54	3.85	7.69	-	-
7	Huyện Trảng Bom	78.18	1.82	3.64	3.64	3.64	5.45	3.64	-	-	-	-	-
8	Huyện Vĩnh Cửu	80.77	3.85	11.54	3.85	-	-	-	-	-	-	-	-
9	Huyện Xuân Lộc	77.27	2.27	2.27	2.27	6.82	6.82	-	-	-	-	-	2.27
10	TP. Biên Hoà	74.51	5.88	3.92	1.96	5.88	1.96	1.96	-	1.96	-	1.96	-
11	Tp. Long Khánh	89.13	-	4.35	-	6.52	-	-	-	-	-	-	-
	Trung bình	78.65	5.47	3.13	1.82	4.17	2.86	1.56	0.78	0.52	0.52	0.26	0.26

Nguyên nhân người dân chưa hài lòng về quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại cấp huyện là hồ sơ trễ hạn (4.05%, nhiều nhất tại thành phố Biên Hoà, thành phố Long Khánh, huyện Trảng Bom, huyện Tân Phú, huyện Cẩm Mỹ), bổ sung hồ sơ nhiều lần (2%, nhiều nhất tại thành phố Biên Hoà và Long Khánh), ngồi chờ đợi lâu tại Bộ phận một cửa (1.14%, nhiều nhất tại thành phố Biên Hoà, huyện Xuân Lộc, Trảng Bom, Cẩm Mỹ, Tân Phú), khó khăn trong chuẩn bị hồ sơ

²⁵ Nhiều nhất tại huyện Vĩnh Cửu, huyện Nhơn Trạch, Thống Nhất, Thành phố Biên Hoà

²⁶ Nhiều nhất tại huyện Định Quán, Xuân Lộc, Thành phố Long Khánh, Biên Hoà

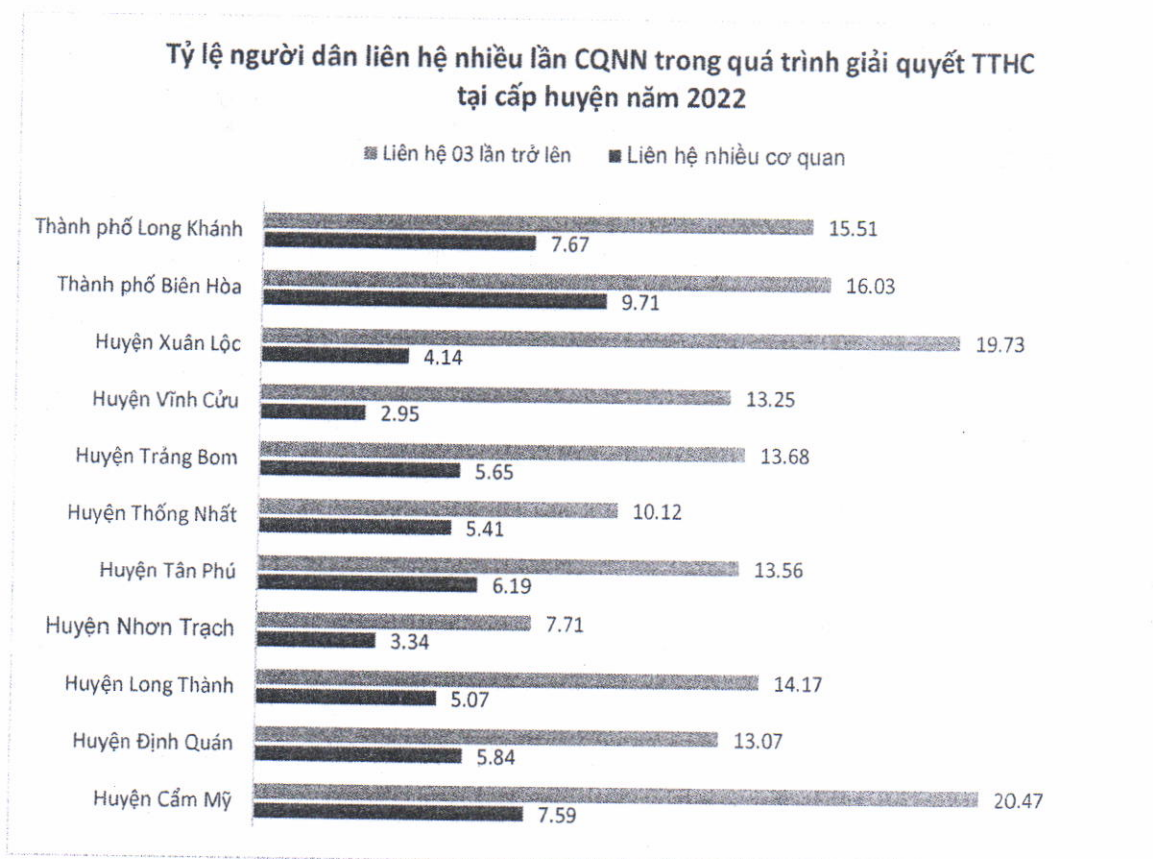
²⁷ Nhiều nhất huyện Định Quán, Nhơn Trạch, Xuân Lộc, Trảng Bom, Thành phố Biên Hoà

²⁸ Nhiều nhất tại huyện Long Thành, Nhơn Trạch, Trảng Bom, Tân Phú

²⁹ Các thủ tục như: cấp mới, cấp đổi, cấp lại giấy CNQSDĐ, tách/hợp thửa đất, đăng ký biến động QSDĐ...

(0.89%), kết quả giải quyết không thoả đáng (0.5%, nhiều nhất tại thành phố Long Khánh), liên hệ nhiều cơ quan để giải quyết (0.5%, nhiều nhất tại thành phố Biên Hoà). Các địa phương như huyện Trảng Bom, Long Thành, Nhơn Trạch và Thành phố Biên Hòa trong năm 2022 có tình trạng số lượng hồ sơ thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai tăng đột biến, dẫn đến người dân phải chờ đợi lâu tại Bộ phận Một cửa hoặc đi lại nhiều lần để giải quyết được hồ sơ.

Có 5.91% người dân, doanh nghiệp được khảo sát cho biết phải liên hệ nhiều cơ quan khác nhau trong quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại cấp huyện (trong đó, nhiều nhất là tại thành phố Biên Hoà, Long Khánh, huyện Cẩm Mỹ, Tân Phú. Có 14.22 % ý kiến phải đi lại từ 03 lần trở lên do lỗi của cơ quan hành chính nhà nước, trong đó nhiều nhất là tại huyện Cẩm Mỹ, Xuân Lộc, thành phố Biên Hoà. Như vậy tỷ lệ người dân phải đi lại nhiều lần, liên hệ nhiều cơ quan trong quá trình giải quyết hồ sơ tại cấp huyện cao hơn cấp sở đáng kể. Ngoài ra, 0.39% ý kiến cho biết đã chi thêm các khoản ngoài phí, lệ phí trong quá trình xử lý hồ sơ tại thành phố Biên Hoà, huyện Định Quán, Tân Phú, Trảng Bom, Xuân Lộc, Vĩnh Cửu, Long Thành.



Qua đó cho thấy cần có những giải pháp cải thiện hiệu quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cấp huyện, nhất là trong khâu hướng dẫn người dân và kiểm soát chặt chẽ trách nhiệm thực thi công vụ của công chức, viên chức,

khắc phục tình trạng đùn đẩy giữa các cơ quan nhà nước, yêu cầu người dân bổ sung hồ sơ nhiều lần và cải thiện tình trạng giải quyết hồ sơ trễ hạn.

2.3. Văn phòng đăng ký đất đai – Chi nhánh các huyện, thành phố

Tỷ lệ hài lòng của người dân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính tại Văn phòng đăng ký đất đai - chi nhánh các huyện, thành phố đạt trung bình 90.71%, bình thường 4.64%, không hài lòng 4.37% và rất không hài lòng 0.28%; trong đó 04/11 Chi nhánh đạt tỷ lệ hài lòng trên 92% (Nhơn Trạch, Thống Nhất, Vĩnh Cửu, Định Quán).

STT	Chi nhánh VPĐKĐĐ	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Tỷ lệ hài lòng chung
1	Huyện Định Quán	3.13	93.75	2.34	0.78	-	96.88
2	Huyện Nhơn Trạch	4.55	91.67	1.52	2.27	-	96.22
3	Huyện Thống Nhất	3.9	92.21	1.3	2.6	-	96.11
4	Huyện Vĩnh Cửu	-	92.86	3.57	3.57	-	92.86
5	Huyện Long Thành	1.64	90.16	3.28	4.92	-	91.8
6	Huyện Tân Phú	3.05	87.79	6.11	2.29	0.76	90.84
7	Huyện Cẩm Mỹ	1.53	88.55	6.87	3.05	-	90.08
8	Huyện Xuân Lộc	1.68	88.24	5.88	4.2	-	89.92
9	Thành phố Biên Hòa	21.43	64.88	5.95	5.95	1.79	86.31
10	Thành phố Long Khánh	6.96	76.52	6.96	9.57	-	83.48
11	Huyện Trảng Bom	2.29	80.92	7.63	9.16	-	83.21
	Trung bình	5.06	85.65	4.64	4.37	0.28	90.71

2.4. Các xã, phường, thị trấn

Tỷ lệ hài lòng tại cấp xã trung bình đạt 98.92%, bình thường 0.69%, không hài lòng 0.15% và rất không hài lòng 0.25%; trong đó tỷ lệ hài lòng cao nhất tại các xã thuộc huyện Thống Nhất và huyện Xuân Lộc, thấp nhất tại huyện Long Thành; 165/170 đơn vị cấp xã đạt tỷ lệ hài lòng từ 92% trở lên, 04/170 đơn vị đạt từ 80% đến dưới 92%; 01/170 đơn vị đạt dưới 80% (xã Long Phước - huyện Long Thành, đạt 72.31%). So với năm 2021, tỷ lệ hài lòng trung bình tại cấp xã tăng 1.84%, không hài lòng giảm 1.4%; 7/11 huyện, thành phố có tỷ lệ hài lòng trung bình tại cấp xã tăng điểm (huyện Thống Nhất, Nhơn Trạch, Cẩm Mỹ, Trảng Bom, Vĩnh Cửu, Long Thành, thành phố Long Khánh), 02/11 địa phương có tỷ lệ hài lòng trung bình tại cấp xã giảm (thành phố Biên Hoà, huyện Tân Phú).

STT	Huyện/ Thành phố	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Tỷ lệ hài lòng năm 2022	Tỷ lệ hài lòng năm 2021	Tăng/ giảm so với năm 2021
1	Huyện Thống Nhất	47.25	52.75	-	-	-	100	80	20
2	Huyện Xuân Lộc	48.52	51.48	-	-	-	100	100	-
3	Thành phố Long Khánh	58.55	41.07	0.13	-	0.26	99.62	88.3	11.32
4	Huyện Nhơn Trạch	58.3	41.25	0.15	0.15	0.15	99.55	95.7	3.85
5	Huyện Cẩm Mỹ	55.6	43.87	0.53	-	-	99.47	99.1	0,37
6	Huyện Định Quán	47.61	51.81	0.58	-	-	99.42	100	-0.58
7	Huyện Trảng Bom	82.82	16.08		0.4	0.7	98.9	75	23.9
8	Huyện Vĩnh Cửu	36.67	62.11	0.88		0.35	98.78	92.3	6.48
9	Huyện Tân Phú	40.35	58.36	1.15	0.14	-	98.71	100	-1.29
10	Thành phố Biên Hoà	44.86	53.01	1.1	0.45	0.58	97.87	98.7	-0.83
11	Huyện Long Thành	51.12	46.23	2.65	-	-	97.35	94.7	2.65
	Trung bình	52.72	46.2	0.69	0.15	0.25	98.92	97.06	1.86

Các xã thuộc huyện Trảng Bom, Vĩnh Cửu, Nhơn Trạch, thành phố Long Khánh, thành phố Biên Hoà có phiếu đánh giá không hài lòng hoặc rất không hài lòng; trong đó, cao nhất là tại huyện Trảng Bom. Các phiếu đánh giá ở dưới mức hài lòng tập thuộc các lĩnh vực hộ tịch (đăng ký khai sinh, đăng ký kết hôn, xác nhận tình trạng hôn nhân), lĩnh vực tư pháp (chứng thực chữ ký, chứng thực bản sao), quy trình xác nhận trong quá trình giải quyết thủ tục đất đai.

Nguyên nhân người dân chưa hài lòng về quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại cấp xã gồm ngồi chờ đợi lâu tại Bộ phận Một cửa (0.38%), nhiều nhất tại cấp xã thuộc huyện Tân Phú và thành phố Biên Hoà), chuẩn bị hồ sơ khó khăn (0.27%), liên hệ bổ sung hồ sơ nhiều lần (0.2%, nhiều nhất tại cấp xã thuộc thành phố Biên Hoà, huyện Vĩnh Cửu); 0.07% người dân phải chi thêm các khoản phí ngoài quy định³⁰ (cho dịch vụ hỗ trợ làm hồ sơ hoặc cho công chức).

2.5. Các cơ quan ngành dọc: Thuế, Bảo hiểm xã hội, Công an

Tỷ lệ hài lòng chung về quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh gồm: Thuế, Bảo hiểm xã hội và Công an

³⁰ Tại xã Thanh Sơn - huyện Định Quán, xã Đại Phước - Huyện Nhơn Trạch, xã Long Phước - Huyện Long Thành, phường Bửu Hòa - Thành phố Biên Hòa, xã Bắc Sơn - huyện Trảng Bom

đạt 98.62%; trong đó Bảo hiểm xã hội đạt 97.68%, Công an đạt 98.64% và Thuế đạt 100%; các cơ quan thuế không có phiếu đánh giá dưới mức hài lòng.

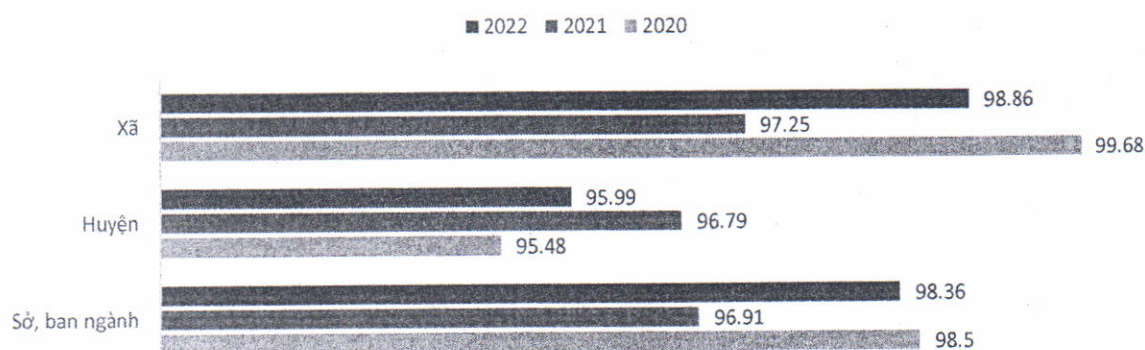
Cơ quan ngành dọc	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Tỷ lệ hài lòng chung
Bảo hiểm xã hội	61	36.68	0.77	1.16	0.39	97.68
Công an tỉnh	31.32	67.32	0.58	0.58	0.19	98.64
Cục thuế tỉnh	52.74	47.26	-	-	-	100
Trung bình	44.95	53.67	0.43	0.52	0.17	98.62

Nguyên nhân người dân, doanh nghiệp chưa hài lòng về quá trình giải quyết TTHC tại các cơ quan bảo hiểm xã hội gồm: ngồi chờ đợi lâu tại Bộ phận Một cửa (1.15%), bổ sung hồ sơ nhiều lần (0.8%)³¹, kết quả giải quyết không thỏa đáng (0.4%); tại các cơ quan công an gồm: hồ sơ trễ hẹn (0.2%), bổ sung hồ sơ nhiều lần (0.6%)³², kết quả giải quyết không thỏa đáng (0.2%), chuẩn bị hồ sơ khó khăn (0.2%).

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 trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC trung bình tại 03 cấp đạt 97.94%, bình thường 1.38%, không hài lòng và rất không hài lòng 0.7%; trong đó; tỷ lệ hài lòng tại cấp sở đạt 98.36%, cấp huyện đạt 95.99% và cấp xã đạt 98.86%. Như vậy, trung bình cả 03 cấp đều đạt chỉ tiêu theo Đề án của Ban Thường vụ Tỉnh ủy đề ra.

Tỷ lệ hài lòng về công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết TTHC tại 03 cấp từ năm 2020 - 2022



³¹ Tại Bảo hiểm xã hội tỉnh và Bảo hiểm xã hội TP. Biên Hòa

³² 14% người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính về phòng cháy chữa cháy (thuộc thẩm quyền giải quyết của Công an tỉnh) phải liên hệ bổ sung hồ sơ từ 03 lần trở lên

So với năm 2021, tỷ lệ hài lòng trung bình tại 03 cấp tăng 0.96% và tỷ lệ không hài lòng giảm 1.7%; trong đó tại cấp sở và cấp xã đã cải thiện (cấp sở tăng 1.41%, cấp xã tăng 1.59%, riêng cấp huyện giảm 0.8%).

3.1. Các Sở, ban ngành

Tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng về công chức, viên chức tại các Sở, ban ngành năm 2022 đạt trung bình 98.32%, bình thường 1.2%, không hài lòng 0.48%; không có phiếu đánh giá rất không hài lòng về thái độ phục vụ của công chức, viên chức tại cấp sở; trong đó 17/17 đơn vị đạt trên 92%, 7/17 đơn vị không có phiếu đánh giá dưới mức hài lòng (Sở Giao thông vận tải, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Nội vụ, Sở Ngoại vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch và Sở Xây dựng).

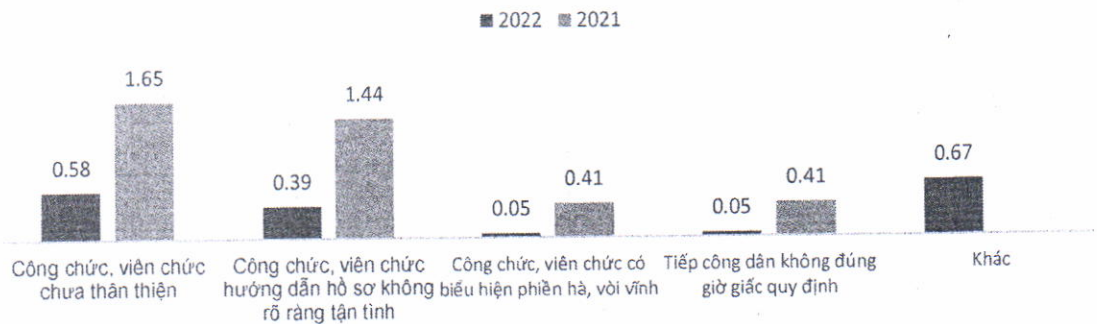
So với năm 2021, tỷ lệ hài lòng về công chức, viên chức tại cấp sở tăng 1.41%, tỷ lệ không hài lòng giảm 0.34%; trong đó 7 đơn vị cải thiện tỷ lệ hài lòng về công chức viên chức tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC (Sở Giao thông vận tải, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tư pháp, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Tài chính, Ban Quản lý các Khu công nghiệp).

STT	Đơn vị	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Tỷ lệ hài lòng năm 2021	Tăng/giảm so với năm 2021
1	Sở Giao thông Vận tải	23.36	76.64	-	-	-	83.3	16.7
2	Sở Kế hoạch và Đầu tư	13.33	86.67	-	-	-	96.7	3.3
3	Sở Ngoại vụ	13.46	86.54	-	-	-	100	-
4	Sở Nội vụ	4.65	95.35	-	-	-	100	-
5	Sở Thông tin và Truyền thông	6.45	93.55	-	-	-	100	-
6	Sở Văn hoá. Thể thao và Du lịch	11.24	88.76	-	-	-	100	-
7	Sở Xây dựng	14.97	85.03	-	-	-	100	-
8	Sở Tư pháp	14.43	84.58	1	-	-	96.9	2.11
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	14.74	84.21	1.05	-	-	100	-1.05
10	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	9.47	88.76	-	1.78	-	85.7	12.53
11	Sở Y tế	6.51	91.72	1.78	-	-	100	-1.77

STT	Đơn vị	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Tỷ lệ hài lòng năm 2021	Tăng/giảm so với năm 2021
12	Sở Tài nguyên và Môi trường	14.21	83.76	2.03	-	-	96.7	1.27
13	Sở Tài chính	14.63	82.93	-	2.44	-	95.7	1.86
14	Sở Khoa học và Công nghệ	-	97.44	-	2.56	-	100	-2.56
15	Sở Công Thương	7.19	89.82	2.4	0.6	-	100	-2.99
16	Ban Quản lý các Khu công nghiệp	6.4	90.15	1.48	1.97	-	95.9	0.65
17	Sở Giáo dục và Đào tạo	4.84	88.71	6.45	-	-	100	-6.45
	Trung bình	11.61	86.71	1.2	0.48	-	96.91	1.41

Nguyên nhân người dân, doanh nghiệp chưa hài lòng về công chức, viên chức gồm: công chức, viên chức chưa thân thiện (0.63%), hướng dẫn hồ sơ chưa rõ ràng, tận tình (0.39%), tiếp công dân không đúng giờ giấc quy định (0.05%) và công chức có biểu hiện phiền hà, vòi vĩnh (0.05%). Như vậy so với năm 2021, tỷ lệ đánh giá các biểu hiện tiêu cực của công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại cấp sở đã giảm đáng kể.

Nguyên nhân người dân, doanh nghiệp chưa hài lòng về công chức viên chức tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC cấp sở (%)



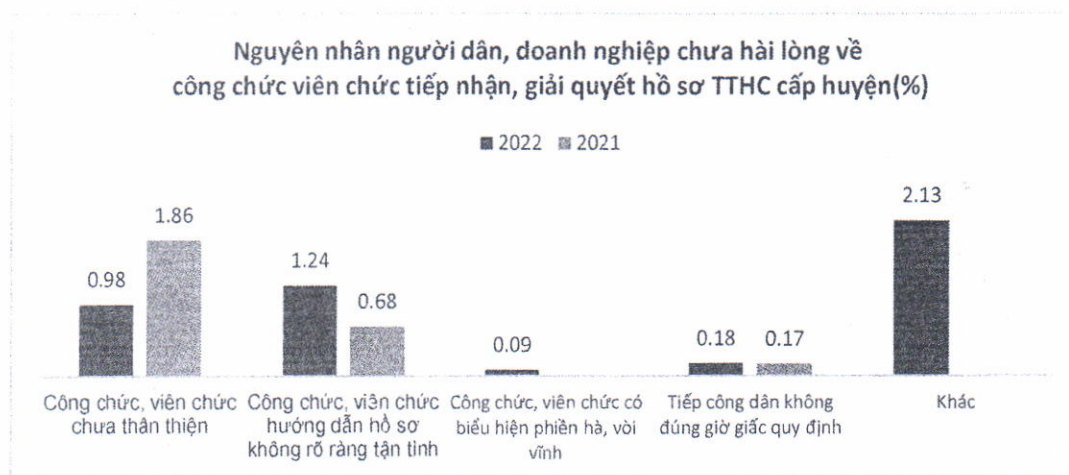
3.2. Các huyện, thành phố

Tỷ lệ hài lòng về công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa các huyện, thành phố đạt trung bình 95.99%, bình thường 2.56%, không hài lòng 1.19% và rất không hài lòng 0.25%; trong đó 11/11 huyện, thành phố có tỷ lệ hài lòng về công chức, viên chức từ 93% trở lên; tuy nhiên 11/11 huyện có phiếu đánh giá không hài lòng về thái độ phục vụ của công chức, viên chức (trong đó, cao nhất là tại thành phố Biên Hoà 2.18% và huyện Thống Nhất 2.12%).

So với năm 2021, tỷ lệ hài lòng về công chức tại cấp huyện giảm 0.8%, tỷ lệ không hài lòng tăng 0.09%. Có 4/11 huyện, thành phố cải thiện tỷ lệ hài lòng về công chức, viên chức (huyện Cẩm Mỹ, Long Thành, Tân Phú và thành phố Long Khánh).

STT	Huyện/ Thành phố	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Tỷ lệ hài lòng năm 2022	Tỷ lệ hài lòng năm 2021	Tăng/ giảm so với năm 2021
1	Huyện Cẩm Mỹ	5.73	92.26	0.29	1.15	0.57	97.99	92.1	5.89
2	Huyện Nhơn Trạch	5.59	91.49	2.39	0.53	-	97.08	98.1	-1.02
3	Huyện Long Thành	8.27	88.8	1.6	1.33	-	97.07	95.1	1.97
4	Huyện Tân Phú	4.52	92.53	1.81	0.9	0.23	97.05	95.6	1.45
5	Thành phố Long Khánh	2.95	94.1	1.61	1.07	0.27	97.05	93.6	3.45
6	Huyện Định Quán	5.26	91.53	2.29	0.69	0.23	96.79	100	-3.21
7	Huyện Thống Nhất	7.06	88.24	2.59	1.88	0.24	95.3	100	-4.7
8	Huyện Vĩnh Cửu	5.11	89.79	3	2.1	-	94.9	97.7	-2.8
9	Huyện Xuân Lộc	4.93	89.86	4.66	0.55	-	94.79	96	-1.21
10	Thành phố Biên Hòa	17.62	76.83	3.37	1.39	0.79	94.45	96.7	-2.25
11	Huyện Trảng Bom	4.09	89.77	4.35	1.53	0.26	93.86	97.8	-3.94
	Trung bình	6.77	89.22	2.56	1.19	0.25	95.99	96.79	-0.8

Nguyên nhân người dân, doanh nghiệp chưa hài lòng về công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại cấp huyện gồm công chức hướng dẫn hồ sơ không rõ ràng, tận tình (1.29%), công chức chưa thân thiện (0.98%), tiếp công dân không đúng giờ giấc quy định (0.18%) và công chức có biểu hiện phiền hà, vòi vĩnh (1.24%). Như vậy, so với năm 2021, tỷ lệ người dân đánh giá công chức chưa thân thiện đã giảm nhưng tỷ lệ đánh giá công chức hướng dẫn chưa rõ ràng, tận tình tăng lên đáng kể (năm 2021 là 0.68%).



3.3. Văn phòng đăng ký đất đai – Chi nhánh các huyện, thành phố

Tỷ lệ hài lòng về thái độ phục vụ của viên chức tại Văn phòng Đăng ký đất đai chi nhánh các huyện, thành phố đạt trung bình 95.91%, bình thường 2.7%, không hài lòng 1.11% và rất không hài lòng 0.28%; trong đó, 11/11 Chi nhánh đạt trên 92%.

STT	Chi nhánh VPĐKĐĐ	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Tỷ lệ hài lòng chung
1	Huyện Định Quán	8.59	91.41	-	-	-	100
2	Huyện Nhơn Trạch	1.53	96.95	0.76	0.76	-	98.48
3	Huyện Thống Nhất	8.26	89.26	0	2.48	-	97.52
4	Huyện Vĩnh Cửu	1.54	95.38	3.08	0	-	96.92
5	Huyện Long Thành	3.33	93.33	3.33	0	-	96.66
6	Huyện Tân Phú	3.79	92.42	2.27	1.52	-	96.21
7	Huyện Cẩm Mỹ	7.79	87.66	2.6	1.95	-	95.45
8	Huyện Xuân Lộc	4.35	90.43	4.35	0.87	-	94.78
9	Thành phố Biên Hòa	3.82	90.84	3.82	0.76	0.76	94.66
10	Thành phố Long Khánh	0.88	92.11	4.39	2.63	-	92.99
11	Huyện Trảng Bom	19.64	72.62	4.76	1.19	1.79	92.26
	Trung bình	6.23	89.68	2.7	1.11	0.28	95.91

3.4. Các xã, phường, thị trấn

Tỷ lệ người dân hài lòng về công chức tại Bộ phận Một cửa các xã, phường, thị trấn trong năm 2022 đạt trung bình 98.86%, bình thường 0.81%, không hài

lòng 0.16% và rất không hài lòng 0.19%; trong đó, 11/11 huyện, thành phố có tỷ lệ hài lòng trung bình các xã, phường, thị trấn đạt từ 94% trở lên; 165/170 xã, phường thị trấn đạt tỷ lệ hài lòng trên 92%, 04/170 đạt từ 80% đến dưới 92% và 01 xã đạt dưới 80%.

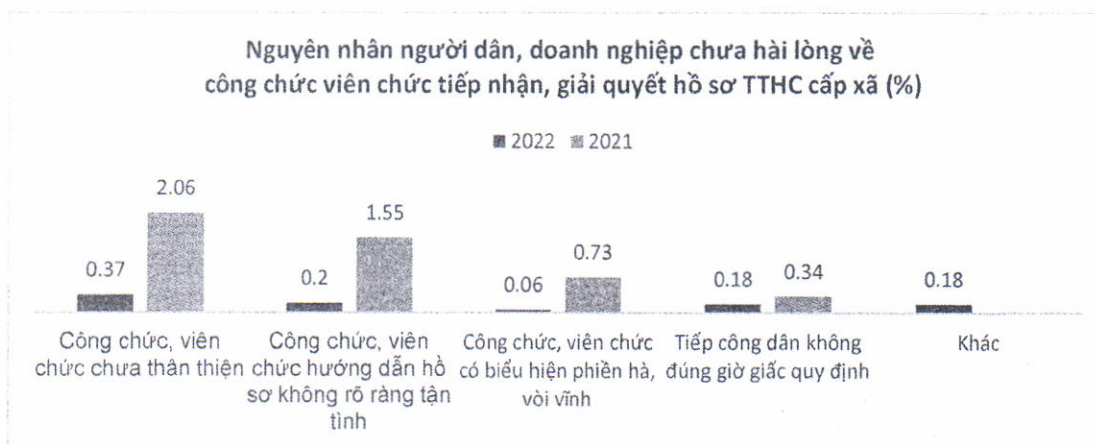
So với năm 2022, tỷ lệ hài lòng về công chức trung bình tại cấp xã tăng 1.61%, tỷ lệ không hài lòng và rất không hài lòng giảm 1.31%. Có 6/11 huyện, thành phố cải thiện tỷ lệ hài lòng về công chức tại cấp xã trực thuộc, 04/11 huyện, thành phố giảm.

STT	Huyện/ Thành phố	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Tỷ lệ hài lòng năm 2022	Tỷ lệ hài lòng năm 2021	Tăng/ giảm so với năm 2021
1	Huyện Thống Nhất	46.81	53.19	-	-	-	100	88.89	11.11
2	Huyện Xuân Lộc	46.55	53.45	-	-	-	100	100	-
3	Thành phố Long Khánh	60.46	39.29	0.13	-	0.13	99.75	94.12	5.63
4	Huyện Định Quán	43.7	55.86	0.43	-	-	99.56	100	-0.44
5	Huyện Nhơn Trạch	63.93	35.62	0.46	-	-	99.55	95.65	3.9
6	Huyện Vĩnh Cửu	34.91	64.56	-	0.18	0.35	99.47	84.62	14.85
7	Huyện Cẩm Mỹ	56.58	42.7	0.53	-	0.18	99.28	100	-0.72
8	Huyện Tân Phú	36.6	62.39	0.86	0.14	-	98.99	100	-1.01
9	Huyện Trảng Bom	82.8	16.1	0.1	0.5	0.5	98.9	75	23.9
10	Thành phố Biên Hòa	48.15	49.71	1.36	0.39	0.39	97.86	98.16	-0.3
11	Huyện Long Thành	47.55	48.25	4.2	-	-	95.8	89.48	6.32
	Trung bình	52.76	46.1	0.81	0.16	0.18	98.86	97.25	1.61

Tại cấp xã của các huyện Vĩnh Cửu, Cẩm Mỹ, Tân Phú, Trảng Bom, Biên Hoà có phiếu đánh giá chưa hài lòng về thái độ phục vụ của công chức tại Bộ phận Một cửa; trong đó, cao nhất là tại cấp xã thuộc huyện Trảng Bom (1%).

Nguyên nhân người dân chưa hài lòng về công chức tại Bộ phận Một cửa các xã, phường, thị trấn gồm công chức chưa thân thiện (0.37%), hướng dẫn hồ sơ không nhiệt tình (0.2%), tiếp công dân không đúng giờ quy định (0.18%) và

công chức có biểu hiện gây phiền hà, vôi vĩnh (0.06%)³³. Như vậy, so với năm 2021, tỷ lệ đánh giá tiêu cực về thái độ phục vụ của công chức cấp xã đã giảm đáng kể.



3.5. Các cơ quan ngành dọc: Thuế, Bảo hiểm xã hội, Công an

Tỷ lệ hài lòng trung bình về thái độ phục vụ của công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa các cơ quan Thuế, Bảo hiểm xã hội và Công an đạt 99.14%; trong đó tại các cơ quan thuế không có phiếu đánh giá dưới mức hài lòng.

Cơ quan ngành dọc	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Tỷ lệ hài lòng chung
Bảo hiểm xã hội	50.2	47.45	0.78	0.78	0.78	97.65
Công an tỉnh	31.97	67.25	0.39	0.19	0.19	99.22
Cục thuế tỉnh	55.47	44.53	-	-	-	100
Trung bình	43.84	55.3	0.35	0.26	0.26	99.14

Nguyên nhân người dân chưa hài lòng về thái độ phục vụ của công chức tại các cơ quan bảo hiểm xã hội gồm: hướng dẫn hồ sơ không rõ ràng (1.12%), công chức không thân thiện (0.4%), tại các cơ quan công an gồm: công chức không thân thiện (0.04%) và tiếp công dân không đúng giờ giấc quy định (0.04%)

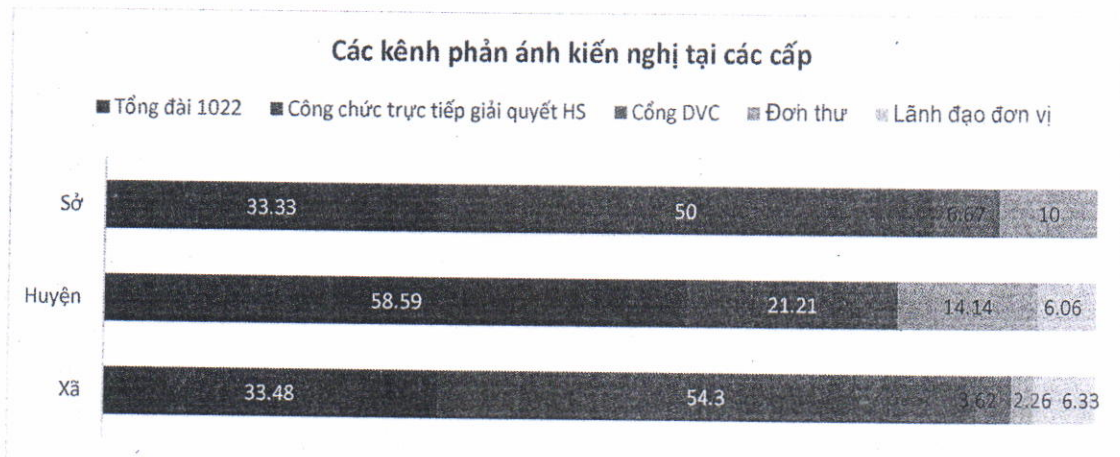
4. Mức độ hài lòng về xử lý phản ánh kiến nghị

Theo kết quả khảo sát, có 2.43% người dân, doanh nghiệp giải quyết thủ tục hành chính yêu cầu sự hỗ trợ hoặc gửi phản ánh kiến nghị tới cơ quan nhà nước. Nội dung yêu cầu hỗ trợ tập chủ yếu về việc tra cứu trạng thái hồ sơ (32.92%), hướng dẫn thành phần hồ sơ (30.94%), phản ánh về tình trạng vướng mắc của hồ sơ (17.33%) và phản ánh về thái độ phục vụ và hành vi của công chức, viên chức (4.7%).

³³ Tại xã Bắc Sơn - Huyện Tràng Bom, Phường An Bình, phường Bửu Hòa - Thành phố Biên Hòa.

4.1 Kênh phản ánh, kiến nghị

Trung bình tại 03 cấp, người dân vẫn chủ yếu gửi yêu cầu hỗ trợ, phản ánh kiến nghị trực tiếp qua công chức, viên chức trực tiếp nhận, giải quyết hồ sơ (44.57%), qua Tổng đài Dịch vụ công (40.57%), qua Cổng dịch vụ công quốc gia (2.86%) và qua đơn thư (6.29%) và liên hệ trực tiếp lãnh đạo đơn vị (5.71%). Như vậy so với năm 2021, tỷ lệ người dân sử dụng Tổng đài DVC 1022 để gửi yêu cầu hỗ trợ, phản ánh kiến nghị đã tăng đáng kể (tăng 13.26%) và tỷ lệ liên hệ trực tiếp công chức giảm 25.34%. Tuy nhiên, tỷ lệ liên hệ trực tiếp qua công chức vẫn còn cao tại cấp xã (54.3%) và cấp sở (50%).



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

Mức độ hài lòng về giải quyết yêu cầu hỗ trợ, phản ánh kiến nghị trung bình tại 3 cấp đạt 89.86%, bình thường 4.51%, không hài lòng 4.23% và rất không hài lòng 1.41%; trong đó cao nhất tại cấp xã (96.81%) và thấp nhất tại cấp huyện (75.49%).

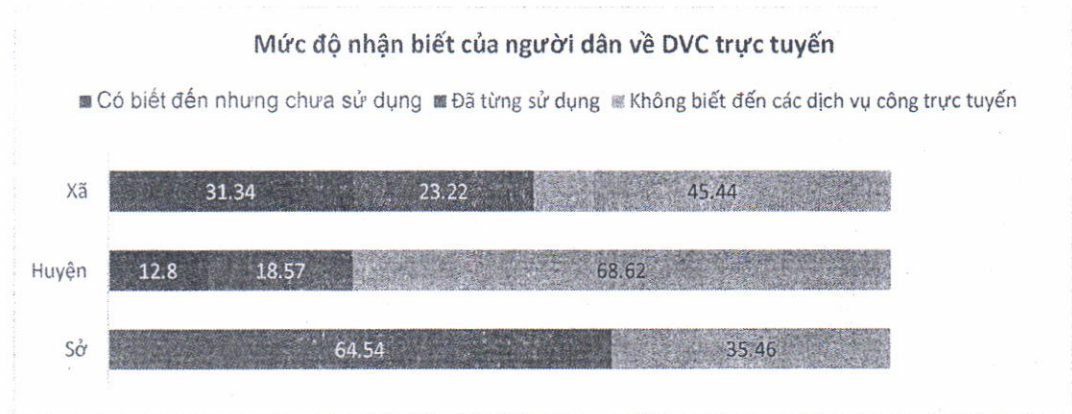
Cấp	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Tỷ lệ hài lòng chung
Sở, ban ngành	15.15	72.73	6.06	6.06	-	87.88
Huyện/ Thành phố	11.76	63.73	9.8	9.8	4.9	75.49
Xã/ phường/ thị trấn	46.36	50.45	1.82	1.36		96.81
Trung bình	33.52	56.34	4.51	4.23	1.41	89.86

Nguyên nhân người dân, doanh nghiệp chưa hài lòng về quá trình giải quyết phản ánh kiến nghị của cơ quan nhà nước gồm kết quả giải quyết không hữu ích (25.91%), phản ánh kiến nghị không được giải quyết (21.45%), phản ánh kiến nghị giải quyết không kịp thời (1.67%), khó khăn trong việc gửi phản ánh kiến nghị (2.23%).

5. Mức độ hài lòng về dịch vụ công trực tuyến

5.1. Mức độ tiếp cận thông tin về dịch vụ công trực tuyến

Qua kết quả khảo sát, trung bình tại 03 cấp, 49.06% người dân có biết các dịch vụ công trực tuyến của tỉnh cung cấp (trong đó, 21.65% có biết nhưng chưa sử dụng, 27.41% đã từng sử dụng), 50.95% người dân chưa biết đến các dịch vụ công trực tuyến (trong đó, cao nhất tại cấp huyện 68.62%). Tại một số Sở (Giao thông vận tải, Giáo dục và Đào tạo, Nội vụ, Tư pháp, Tài nguyên và Môi trường), tỷ lệ người dân, doanh nghiệp trả lời chưa biết các dịch vụ công trực tuyến còn khá cao (trên 50%). Như vậy, mức độ nhận biết của người dân về các dịch vụ công trực tuyến của tỉnh không được cải thiện so với năm 2021.



Nguyên nhân người dân chưa sử dụng dịch vụ công trực tuyến là không có điều kiện (máy vi tính, scan hồ sơ...) 53.71%, thủ tục cần thực hiện không cung cấp trực tuyến (14.31%), Công dịch vụ công khó thao tác (15.38%). Trong đó, nguyên nhân do thiếu điều kiện (máy vi tính, scan hồ sơ,...) phổ biến nhất tại cấp xã (70%).

5.2. Mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ công trực tuyến

Đối với những người dân đã sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tỷ lệ người dân hài lòng trung bình tại cả 03 cấp đạt 96.67%, bình thường 2.33%, không hài lòng 0.91% và rất không hài lòng 0.1%.

Cấp	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Tỷ lệ hài lòng chung
Sở, ban ngành	9.03	87.8	1.93	1.08	0.15	96.83
Huyện/ Thành phố	11.36	82.23	5.17	1.03	0.21	93.59
Xã/ phường/ thị trấn	55.28	41.96	1.93	0.78	0.05	97.24
Trung bình	34.77	61.9	2.33	0.91	0.1	96.67

Nguyên nhân người dân chưa hài lòng về chất lượng dịch vụ công trực tuyến bao là khó thao tác (1.67%), đã nộp hồ sơ nhưng chưa nhận được phản hồi (0.25%), nộp hồ sơ trực tuyến nhưng vẫn yêu cầu bản giấy (0.33%) và không có

hướng dẫn rõ ràng (0.28%). Như vậy tình trạng nộp hồ sơ nhưng không có phản hồi của cơ quan nhà nước đã giảm đáng kể so với năm 2021.

6. Mức độ tiếp cận thông tin quy định pháp luật

6.1. Mức độ tiếp cận thông tin quy định pháp luật

Chương trình khảo sát ý kiến người dân, doanh nghiệp năm 2022 bổ sung nội dung khảo sát người dân, doanh nghiệp dễ dàng hay khó khăn trong tiếp cận thông tin quy định pháp luật liên quan trong quá trình thực hiện các thủ tục hành chính và mức độ tham gia, đóng góp ý kiến của người dân, doanh nghiệp về các quy định pháp luật của tỉnh.

Kết quả, trung bình có 90.18% người dân, doanh nghiệp cho biết dễ dàng tiếp cận các thông tin về chính sách, quy định pháp luật trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; 9.34% người dân, doanh nghiệp tham gia đóng góp ý kiến về các chính sách, quy định pháp luật tại tỉnh, 82.31% không tham gia ý kiến do cảm thấy không cần thiết, tuy nhiên có 8.35% không tham gia ý kiến do không biết phải gửi ý kiến như thế nào; có 7/17 đơn vị cấp Sở³⁴, 01/11 huyện³⁵ có tỷ lệ người dân, doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận thông tin chính sách, quy định pháp luật dưới 80%.

Cấp	Dễ dàng tiếp cận thông tin	Có tham gia ý kiến về QĐPL	Không tham gia ý kiến do thấy không cần thiết	Không tham gia ý kiến do không biết gửi ý kiến như thế nào
Sở, ban ngành	86.41	7.18	89.51	3.31
Huyện/ Thành phố	85.53	5.75	88.47	5.78
Xã/ phường/ thị trấn	93.43	11.59	77.6	10.81
Trung bình	90.18	9.34	82.31	8.35

6.2. Đánh giá về chất lượng quy phạm pháp luật

Trung bình 94.57% người dân, doanh nghiệp thực hiện giải quyết hành chính tại cấp Sở đánh giá các quy định pháp luật liên quan đến thủ tục hành chính đang thực hiện đều tốt. Tuy nhiên, còn 3.24% đánh giá các quy định còn chồng chéo, 0.81% cho rằng các quy định ban hành chưa kịp thời, 1.38% đánh giá các quy định chưa được thực thi nhất quán.

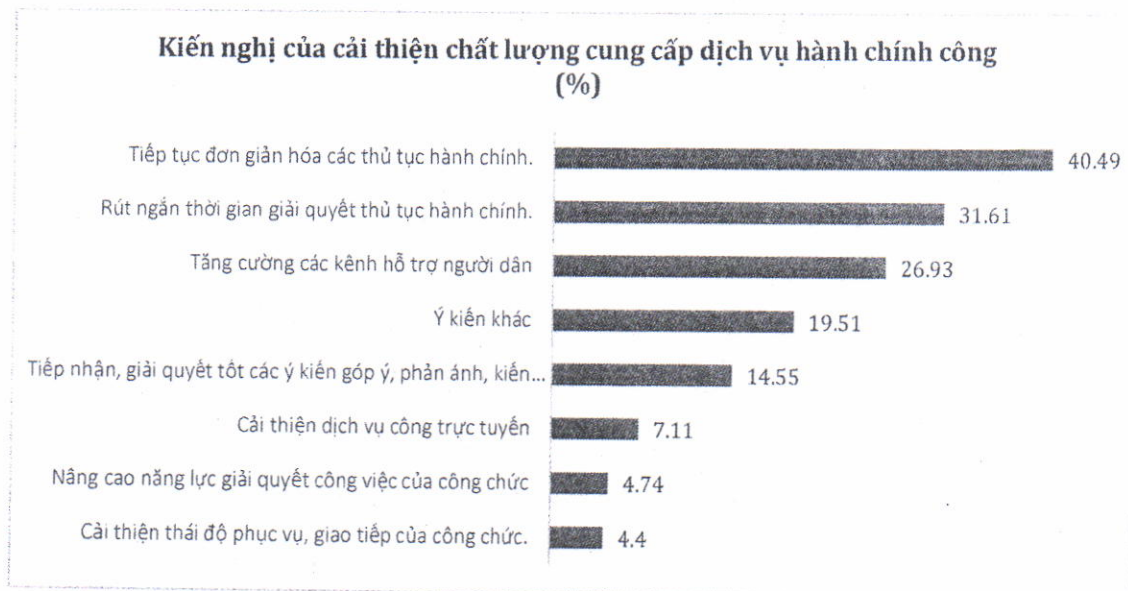
³⁴ Ban Quản lý các Khu công nghiệp, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Ngoại vụ, Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông

³⁵ Huyện Cẩm Mỹ

STT	Đơn vị	Dễ dàng tiếp cận thông tin	Quy định còn chồng chéo với các quy định khác	Quy định ban hành chưa kịp thời	Quy định chưa được thực thi, áp dụng nhất quán	Tất cả đều tốt
1	Sở Khoa học và Công nghệ	70.73	-	-	-	100
2	Sở Giao thông Vận tải	91.16	0.46	-	0.46	99.07
3	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	96.35	1.52	-	-	98.48
4	Sở Công Thương	88.76	1.12	0.56	-	98.31
5	Sở Tài chính	98.39	1.75	0	-	98.25
6	Sở Ngoại vụ	68.63	0	1.92	-	98.08
7	Sở Tư pháp	97.47	1.6	0.53	-	97.87
8	Sở Nội vụ	72.09	-	-	2.38	97.62
9	Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch	97.56	1.64	-	0.82	97.54
10	Sở Thông tin và Truyền thông	70.97	3.23	-	-	96.77
11	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	65.97	1.59	1.06	1.06	96.3
12	Sở Y tế	87.57	2.89	0.58	2.31	94.22
13	Sở Giáo dục và Đào tạo	83.46	8.33	-	-	91.67
14	Sở Xây dựng	97.55	6.1	0.61	1.83	91.46
15	Sở Tài nguyên và Môi trường	86.93	4.89	2.17	3.26	89.67
16	Ban Quản lý các Khu công nghiệp	78.43	5.56	1.85	3.7	88.89
17	Sở Kế hoạch và Đầu tư	77.92	16	4	6.67	73.33
	Trung bình	86.41	3.24	0.81	1.38	94.57

7. Kiến nghị của người dân

Trong năm 2022, các ý kiến được người dân, doanh nghiệp kiến nghị nhiều nhất là tiếp tục đơn giản hoá các thủ tục (40.49%) và rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính (31.61%), tăng cường các kênh hỗ trợ người dân (26.93%), tiếp nhận và giải quyết tốt các phản ánh kiến nghị (14.55%).



So với năm 2021, tỷ lệ người dân kiến nghị cần giải quyết tốt hơn các góp ý, phản ánh tăng lên (năm 2021 là 12.24%); đồng thời tỷ lệ kiến nghị cải thiện thái độ phục vụ, năng lực của công chức cũng giảm xuống.

III. ĐÁNH GIÁ TỪ KẾT QUẢ KHẢO SÁT NĂM 2022

1. Về công tác triển khai khảo sát

Trong năm 2022, tỉnh tiếp tục ứng dụng công nghệ thông tin để quản lý công tác khảo sát và tăng khả năng tiếp cận đến người dân, doanh nghiệp. Đồng thời, các đơn vị, địa phương đã tích cực phối hợp trong quá trình triển khai, truyền thông đến người dân, doanh nghiệp được biết, tham gia trả lời khảo sát trực tuyến.

2. Về kết quả khảo sát

Qua phân tích, kết quả khảo sát tại 17 Sở, ban ngành và 11 huyện, thành phố, 170/170 xã, phường, thị trấn và 03 nhóm cơ quan ngành dọc trên địa bàn tỉnh như sau:

2.1. Về mức độ tiếp cận thông tin và chất lượng của các kênh hỗ trợ người dân

- Mặc dù tỷ lệ người dân sử dụng Tổng đài Dịch vụ công 1022 có tăng lên đáng kể, 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, nhất là tại cấp xã và cấp sở (trên 50%). Đồng thời, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về chất lượng giải quyết phản ánh, kiến nghị chưa đạt 90%;

Tỷ lệ người dân chưa hài lòng do kết quả giải quyết phản ánh kiến nghị không hữu ích (25.91%) và phản ánh kiến nghị không được giải quyết (21.45%) khá cao, tập trung tại cấp xã (kênh phản ánh chủ yếu là trực tiếp qua công chức).

Trong năm 2022, qua theo dõi công tác giải quyết phản ánh kiến nghị của người dân qua Tổng đài Dịch vụ công 1022 cho thấy còn tình trạng tồn đọng giải quyết phản ánh kiến nghị của người dân nhiều tại một số huyện.

- Tỷ lệ người dân biết đến dịch vụ công trực tuyến đã được cải thiện đáng kể so với năm 2021, tuy nhiên vẫn còn hạn chế tại cấp huyện, cấp xã và một số đơn vị tại cấp sở; trong đó, có 21.65% người dân biết nhưng chưa sử dụng dịch vụ công trực tuyến; trong đó không có điều kiện sử dụng dịch vụ công trực tuyến vẫn là nguyên nhân chính hạn chế việc người dân tham gia sử dụng (53.71%), đặc biệt tại cấp xã (70%). Đồng thời vẫn còn 15.38% người dân đánh giá Cổng dịch vụ công khó thao tác; do đó, cần tiếp tục nghiên cứu tổ chức các giải pháp đồng bộ về cơ sở vật chất tại Bộ phận Một cửa, hoàn thiện chức năng của Cổng dịch vụ công, phát triển ứng dụng tiện ích trên di động và đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Nhìn chung, người dân, doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận thông tin, quy định chính sách pháp luật trên địa bàn tỉnh (90.18%), tuy nhiên, tỷ lệ người dân tham gia đóng góp ý kiến còn chưa cao (9.35%) và 8.35% người dân không tiếp cận được các kênh đóng góp ý kiến (đặc biệt tại cấp xã).

2.2. Mức độ hài lòng về quá trình giải quyết thủ tục hành chính và công chức viên chức

- Tỷ lệ người dân đánh giá hài lòng về quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại 03 cấp trung bình đạt 96.43%; tỷ lệ hài lòng về quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan ngành dọc gồm Thuế, Công an, Bảo hiểm xã hội đều đạt 98.62%; đạt chỉ tiêu do Ban Thường vụ Tỉnh uỷ đề ra trong giai đoạn 2021-2025 và đã được cải thiện nhẹ so với năm 2021; trong đó, tỷ lệ hài lòng tại cấp sở và cấp xã đều cải thiện, tuy nhiên, tỷ lệ hài lòng tại cấp huyện giảm đáng kể.

Ý kiến đánh giá chưa hài lòng về quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại cấp sở tập trung tại các lĩnh vực có quy trình giải quyết hồ sơ kéo dài, phức tạp (như đầu tư, quản lý chất lượng công trình xây dựng), cấp giấy phép (lĩnh vực môi trường, dược phẩm), đăng ký nội quy lao động...; tại cấp huyện tập trung chủ yếu tại lĩnh vực đất đai, hộ tịch, xây dựng. Tình trạng hồ sơ trễ hạn, phải bổ sung nhiều lần do cơ quan nhà nước yêu cầu là nguyên nhân chính người dân, doanh nghiệp không hài lòng về quá trình giải quyết hồ sơ; trong đó tại cấp huyện cao hơn nhiều lần so với tại cấp sở; đặc biệt là tình trạng đi lại từ 03 lần trở lên trong quá trình giải quyết hồ sơ (tại cấp sở là 2.63%, trong khi đó tại cấp huyện là 14.22%). Tại các cơ quan ngành dọc, tình trạng đi lại nhiều lần hoàn thiện hồ sơ cũng được ghi nhận tại cơ quan Bảo hiểm xã hội và Công an.

- Tỷ lệ hài lòng về thái độ phục vụ của công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC trung bình tại 03 cấp tiếp tục cải thiện, đạt 97.94%, đạt chỉ tiêu theo Đề án của Ban Thường vụ Tỉnh uỷ đề ra; tỷ lệ đánh giá công chức có biểu hiện gây phiền hà, vòi vĩnh dưới 0.1%. Nguyên nhân chính người dân chưa hài lòng về thái độ phục vụ của công chức, viên chức chủ yếu vẫn là công chức hướng dẫn hồ sơ chưa rõ ràng, tận tình, không thân thiện, đồng thời còn tình trạng công chức Bộ phận Một cửa không tiếp công dân đúng giờ quy định.

IV. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CẦN THỰC HIỆN TRONG NĂM 2023

1. Nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, công khai minh bạch thông tin của cơ quan hành chính nhà nước

Để nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, trong năm 2023, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Sở, ban ngành, UBND các huyện, thành phố tập trung, triển khai hiệu quả Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023, đặc biệt chú trọng các nội dung còn hạn chế đưa ra trong kết quả khảo sát, cụ thể:

a) Báo cáo kết quả khảo sát ý kiến người dân cho cấp ủy đơn vị, địa phương để chỉ đạo, quán triệt triển khai thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính nhất là chấn chỉnh công tác giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp;

b) Tăng cường trách nhiệm công vụ của đơn vị, cá nhân xử lý hồ sơ thủ tục nhất là các thủ tục của doanh nghiệp liên quan đến đầu tư - đất đai - xây dựng, các thủ tục cấp giấy phép y tế, lao động, môi trường..., các thủ tục về đất đai, cung cấp thông tin quy hoạch, hộ tịch, bảo trợ xã hội tại cấp huyện, cấp xã, kịp thời báo cáo các khó khăn vướng mắc trong quá trình giải quyết hồ sơ cho người dân, doanh nghiệp đến cấp có thẩm quyền để chỉ đạo xử lý; khắc phục tình trạng hồ sơ trễ hạn, yêu cầu bổ sung hồ sơ nhiều lần và người dân phải liên hệ nhiều cơ quan chức năng để giải quyết. Đối với các trường hợp hồ sơ chậm trễ, thực hiện nghiêm việc thông báo, xin lỗi người dân, doanh nghiệp theo quy định.

c) Triển khai hiệu quả kế hoạch rà soát, kiến nghị đơn giản hoá thủ tục hành chính, rút ngắn hợp lý thời gian giải quyết thủ tục hành chính; đẩy mạnh cung cấp và giải quyết thủ tục trực tuyến nhằm giảm thời gian chờ đợi, đi lại cho người dân, doanh nghiệp.

d) 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; nâng cao hơn nữa tinh thần trách nhiệm, thái độ ứng xử của đội ngũ công chức tiếp nhận hồ sơ; tăng cường kỷ luật, kỷ cương, thực hiện tốt

quy tắc ứng xử và các quy định nghề nghiệp; xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức, viên chức có biểu hiện vơ vẩn, gây phiền hà cho người dân.

e) Chủ động phối hợp với Sở Nội vụ kiểm tra các trường hợp cụ thể người dân, doanh nghiệp đánh giá không hài lòng, phản ánh chỉ phí ngoài quy định để có giải pháp khắc phục các tồn tại hạn chế ghi nhận qua đánh giá của người dân, doanh nghiệp.

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 huyện, 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.

g) Tổ chức thực hiện hiệu quả 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, khắc phục triệt để tình trạng không giải quyết hoặc giải quyết phản ánh kiến nghị qua loa, không hữu ích cho người dân, doanh nghiệp.

h) Đẩy mạnh hoạt động thông tin, tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến, các kênh hỗ trợ người dân và các chủ trương, định hướng cải cách thủ tục hành chính của tỉnh để người dân được biết, tham gia và cho ý kiến đánh giá.

Tăng cường trách nhiệm công khai minh bạch thông tin chính sách, quy định pháp luật, thông tin quy hoạch đất đai - xây dựng, đặc biệt tại các huyện, thành phố; ứng dụng công nghệ thông tin cải thiện khả năng tiếp cận, khai thác thông tin quy hoạch đất đai - xây dựng cho người dân, doanh nghiệp.

g) Thực hiện nghiêm công tác xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật, đảm bảo tính thống nhất, hợp hiến, hợp pháp, tính khả thi, phù hợp với tình hình thực tiễn tại địa phương; nghiên cứu, triển khai các giải pháp tăng cường sự tham gia của người dân vào công tác xây dựng chính sách, quy định pháp luật của tỉnh; nâng cao hiệu quả tuyên truyền phổ biến pháp luật, đảm bảo người dân, doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận thông tin.

2. Nâng cao hiệu quả và chất lượng khảo sát

- Thời gian khảo sát: Tổ chức khảo sát thường xuyên, xuyên suốt từ đầu năm để kịp thời nắm bắt ý kiến của người dân, tổ chức và có phương án khắc phục;

- Phương pháp: triển khai khảo sát trên cơ sở khung hướng dẫn của Bộ Nội vụ về đo lường mức độ hài lòng của người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; trong đó, bám sát các yêu cầu về đối tượng, nội dung đánh giá, phương pháp, câu hỏi khảo sát và sử dụng kết quả khảo sát.

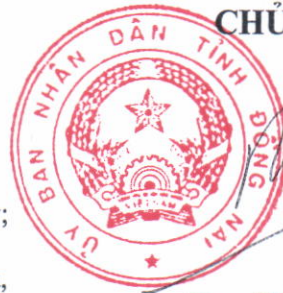
Tiếp tục ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác khảo sát: khảo sát người dân thông qua email, tin nhắn thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính, gắn liền với thông tin hồ sơ để kết quả khảo sát được chính xác.

- Kết quả khảo sát: công khai theo thời gian thực, triển khai việc sử dụng kết quả khảo sát tại đơn vị, địa phương để nâng cao hiệu quả theo dõi, chỉ đạo điều hành cải cách 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 2022./.

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;
- 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;
- Hội Cựu chiến binh tỉnh;
- Lưu: VT, HCC, Sở Nội vụ (03 bản).



CHỦ TỊCH

Cao Tiến Dũng