

Số: 05/BC-CCHC

Hương Trà, ngày 06 tháng 01 năm 2021

## **BÁO CÁO**

### **Tổng hợp kết quả điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ tại UBND các xã, phường năm 2020 trên địa bàn thị xã**

Căn cứ Quyết định 3130/QĐ-UBND ngày 05/12/2019 của UBND tỉnh về quy định đánh giá, xếp loại công tác CCHC tại UBND các xã, phường, thị trấn; Công văn số 1309/SNV-CCHC ngày 01 tháng 11 năm 2020 của Sở Nội vụ về việc hướng dẫn điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ tại UBND cấp xã;

Thực hiện Kế hoạch số 3520/KH-UBND ngày 17 tháng 11 năm 2020 của UBND thị xã về việc điều tra xã hội học nâng cao chất lượng mối quan hệ giữa công dân - cơ quan chính quyền thị xã Hương Trà năm 2020.

Từ ngày 07 đến ngày 28/12/2020, Phòng Nội vụ thị xã đã phối hợp với Bưu điện thị xã và UBND các phường, xã tiến hành điều tra xã hội học độc lập nhằm đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ tại UBND cấp xã, phường trên địa bàn thị xã trong năm 2020, kết quả khảo sát như sau:

#### **1. Về số lượng và đối tượng tham gia:**

Tổng số người tham gia là 745 người (xã loại 2: 45 người/xã; xã loại 1: 55 người/xã) trong đó:

##### **- Về giới tính:**

- + có 474 nam.
- + có 264 nữ.
- + có 8 phiếu không điền thông tin ở mục giới tính.

##### **- Về độ tuổi:**

- + Dưới 25: 18 người.
- + Từ 25-34: 191 người.
- + Từ 34-49: 186 người.
- + Từ 50-60: 177 người.
- + Trên 60: 169 người.
- + có 4 phiếu không điền thông tin ở mục độ tuổi.

##### **- Về trình độ:**

- + Tiểu học: 211 người.
- + THCS: 266 người.
- + THPT: 145 người.
- + Dạy nghề/ Trung cấp/Cao đẳng: 39 người.
- + Đại học: 63 người.
- + Trên Đại học: 6 người.
- + khác: 6 người.
- + có 9 phiếu không điền thông tin ở mục trình độ.

- Về nghề nghiệp:
  - + Lao động tự do/Nội trợ: 546 người
  - + Nghỉ hưu: 22 người.
  - + Sinh viên: 5 người.
  - + Làm việc tổ chức/doanh nghiệp: 93 người.
  - + CB,CC,VC/LLVT: 44 người.
  - + khác: 25 người.
  - + có 10 phiếu không điền thông tin ở mục nghề nghiệp.

## **2. Kết quả điều tra xã hội học**

Qua điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ tại UBND cấp xã, phường trên địa bàn thị xã trong năm 2020, kết quả:

- Có 9 xã, phường xếp loại mức độ “Hài lòng”.
- Có 6 xã, phường xếp loại mức độ “Bình thường”.

Không có xã, phường nào xếp loại “Rất hài lòng”, “Không hài lòng” và “Rất không hài lòng”.

*(Kết quả cụ thể có Tổng hợp đi kèm theo)*

## **3. Về góp ý các giải pháp**

### **\* Góp ý về sự phù hợp:**

- Về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả: có 737 ý kiến phù hợp; 01 ý kiến không phù hợp; 7 trường hợp không có ý kiến.

- Về tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ Bưu chính công ích: có 724 ý kiến phù hợp; 10 ý kiến không phù hợp; 11 trường hợp không có ý kiến.

- Về tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính qua mạng Internet (dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, 4) và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: có 581 ý kiến phù hợp; 147 ý kiến không phù hợp; và 7 trường hợp không có ý kiến.

### **\* Góp ý các giải pháp:**

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận về cơ quan và thủ tục hành chính cần giải quyết: 369 ý kiến.

- Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất, hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại nơi làm thủ tục hành chính: 280 ý kiến.

- Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính: 526 ý kiến.

- Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính: 193 ý kiến.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính: 185 ý kiến.

- Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích: 325 ý kiến.

- Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4: 57 ý kiến.

- Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức đối với người dân, tổ chức: 45 ý kiến.

- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức: 36 ý kiến.

- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính: 165 ý kiến.

- Giảm phí/lệ phí: 33 ý kiến.
- Tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực: 20 ý kiến.
- Khác: 3 ý kiến.

Phòng Nội vụ kính báo cáo Hội đồng Thẩm định kết quả tự đánh giá công tác CCHC thị xã và UBND thị xã./.

## **TRƯỞNG PHÒNG**

### ***Nơi nhận:***

- UBND thị xã; (để b/c)
- Hội đồng Thẩm định; (để b/c)
- UBND các xã, phường; (để biết)
- Lãnh đạo Phòng;
- Lưu VT. (M)

**Nguyễn Xuân Thạnh**

**TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG  
CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ  
TẠI UBND CÁC XÃ, PHƯỜNG NĂM 2020**

TT	Xã, phường	Kết quả khảo sát				Ghi chú
		Tổng điểm tỷ lệ % Điểm khảo sát nhiệm vụ phát sinh	Điểm Trung bình mức độ hài lòng của đơn vị	Điểm mức độ hài lòng có phát sinh nhiệm vụ của đơn vị quy đổi từ tỷ lệ % qua hệ điểm 25	Xếp loại mức độ hài lòng của đơn vị	
1	Hương Xuân	93.8	18.96	23.45	Hài lòng	
2	Hương Vinh	93.69	19.25	23.42	Hài lòng	
3	Hương An	92.26	18.56	23.07	Hài lòng	
4	Hương Phong	89.91	19.33	22.48	Hài lòng	
5	Hải Dương	86.99	17.56	21.75	Hài lòng	
6	Hương Toàn	85.03	17.28	21.26	Hài lòng	
7	Hương Hồ	84.05	16.87	21.01	Hài lòng	
8	Hương Bình	83.01	17.68	20.75	Hài lòng	
9	Tứ Hạ	81.64	16.9	20.41	Hài lòng	
10	Hương Văn	79.88	15.98	19.97	Bình thường	
11	Hương Vân	79.75	16.65	19.94	Bình thường	
12	Hương Thọ	78.52	16.19	19.63	Bình thường	
13	Bình Tiến	78.28	15.66	19.57	Bình thường	
14	Bình Thành	77.03	15.65	19.26	Bình thường	
15	Hương Chử	74.87	14.97	18.72	Bình thường	