

Số: /BC-UBND

Hoàng Lưu, ngày tháng 11 năm 2023

## BÁO CÁO

### **Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ công đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước trên địa bàn xã Hoàng Lưu**

Thực hiện Quyết định số 252/QĐ-UBND ngày 30/12/2022 của UBND xã Hoàng Lưu về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính (CCHC) năm 2023; Kế hoạch của Chủ tịch UBND xã về việc khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung cấp dịch vụ công của các cơ quan nhà nước trên địa bàn xã Hoàng Lưu. Trên cơ sở kết quả khảo sát, UBND xã báo cáo như sau:

#### **I. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CUỘC KHẢO SÁT**

##### **1. Mục đích**

Khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân (TCCD) đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước là hình thức thăm dò ý kiến tổ chức, công dân về các dịch vụ do cơ quan nhà nước cung cấp nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của TCCD để có những giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của TCCD.

##### **2. Lĩnh vực, địa bàn lựa chọn khảo sát**

Năm 2023, UBND xã lựa chọn 02 lĩnh vực để tiến hành khảo sát (lĩnh vực: Chứng thực; Hộ tịch).

Địa bàn lựa chọn để tiến hành khảo sát: Các tổ chức, cá nhân trên địa bàn xã và khảo sát trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận & trả kết quả UBND xã.

##### **3. Xác định đối tượng**

- Đơn vị được giao thực hiện điều tra, khảo sát.  
- Đối tượng khảo sát: Là người dân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả dịch vụ công thuộc 02 lĩnh vực khảo sát (lĩnh vực: Chứng thực và hộ tịch) tại Bộ phận Một cửa UBND xã, trong khoảng thời gian từ ngày 01/01/2023 đến ngày 30/10/2023.

##### **4. Mẫu khảo sát**

- Số lượng mẫu dự kiến theo kế hoạch: 62 mẫu (tương ứng với 60 phiếu khảo sát). Trong đó: Lĩnh Chứng thực 37 mẫu, lĩnh vực Hộ tịch 25 mẫu.

- Chọn mẫu:

+ Đối với khảo sát trực tiếp tại Bộ phận Một cửa cấp xã: Lựa chọn ngẫu nhiên người đến giao dịch thuộc 02 lĩnh vực lựa chọn khảo sát.

+ Đối với khảo sát theo dàn mẫu các đơn vị cung cấp: Áp dụng công thức xác định cỡ mẫu cho việc chọn mẫu ngẫu nhiên.

## 5. Phiếu khảo sát

- Phiếu khảo sát: Mỗi phiếu khảo sát gồm các câu hỏi theo 4 chủ đề chính là:

(1) *Việc tiếp cận dịch vụ*: Tiêu chí về cơ quan trực tiếp giải quyết công việc cho tổ chức, công dân (TCCD); kênh thông tin để biết về cơ quan trực tiếp giải quyết công việc cho TCCD; kênh thông tin để biết về thủ tục hành chính (TTHC); trang thiết bị phục vụ TCCD; niềm yết, công khai TTHC.

(2) *Khả năng đáp ứng*: Thời hạn giải quyết; số lần đi lại đến cơ quan để giải quyết công việc; về công chức trực tiếp giải quyết TTHC (việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu; việc công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí); việc giải quyết đúng hạn/quá hạn; việc xin lỗi vì quá hạn.

(3) *Chi phí sử dụng dịch vụ*: Phí/lệ phí mà TCCD phải nộp; mức độ phù hợp của phí/lệ phí; việc phải chi thêm các khoản phí khác; việc bồi dưỡng cho công chức tiếp nhận, giải quyết TTHC.

(4) *Cơ chế phản hồi, góp ý*: Bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của TCCD; giải quyết những vấn đề TCCD góp ý; thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến phản ánh, kiến nghị của TCCD.

- Số lượng phiếu khảo sát phát ra: 60 phiếu

- Số lượng phiếu khảo sát thu được: 60 phiếu. Trong đó: Phiếu thu được tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, Cụ thể:

**Bảng 1: Tổng số phiếu khảo sát thu được**

Các lĩnh vực khảo sát	Số phiếu phát ra	Số phiếu thu vào
Lĩnh vực chứng thực	37	37
Lĩnh vực hộ tịch	25	25

## II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

### 1. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của công dân đối với việc giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Chứng thực

Đối tượng khảo sát là cá nhân đã trực tiếp giải quyết các TTHC liên quan đến lĩnh vực Chứng thực, cụ thể: Tại Bộ phận một cửa năm 2023, với tổng số phiếu khảo sát là 37 phiếu

#### 1.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ

a) *Tìm hiểu thông tin về thủ tục, hồ sơ trước khi thực hiện*:

Kết quả khảo sát cho thấy, có 100% công dân có tìm hiểu về thông tin liên quan đến thủ tục, hồ sơ trước khi thực hiện. Hình thức mà công dân lựa chọn tìm hiểu thông tin khá phong phú, trong đó; kênh thông tin được người dân sử dụng nhiều nhất là hỏi trực tiếp công chức tiếp nhận hồ sơ (chiếm 54,2%); hỏi tại bộ

phận tiếp nhận và trả kết quả (45,8%); hỏi người thân, bạn bè (0%). Các kênh thông tin điện tử được rất ít công dân sử dụng; kênh thông tin trên website:dichvucong.thanhhoa.gov.vn chiếm tỉ lệ 0%; Cổng thông tin điện tử của UBND xã (0%).

Đánh giá về mức độ đầy đủ và dễ hiểu của các kênh thông tin nêu trên, 100% người dân đều cho biết các thông tin mà họ nhận được từ tất cả các hình thức đều đầy đủ và dễ hiểu. Tuy nhiên, từ kết quả trên cho thấy, người dân vẫn lựa chọn hình thức truyền thống thay vì sử dụng, ứng dụng công nghệ thông tin, công nghệ số. Như vậy, các cơ quan cung cấp dịch vụ công cần tuyên truyền, đồng thời có giải pháp thích hợp khuyến khích người dân tiếp cận, sử dụng ứng dụng công nghệ thông tin trong giao dịch với cơ quan nhà nước, đặc biệt trong thời điểm thực hiện chuyển đổi số hiện nay.

#### *b) Về nơi tiếp nhận hồ sơ*

- Cơ sở vật chất tại Bộ phận một cửa được công dân đánh giá rất cao, tỉ lệ hài lòng và rất hài lòng đạt đến 100% ở tất cả các yếu tố từ diện tích, không gian, bàn ghế, bút, nước uống và vệ sinh công cộng....

- Đánh giá về tính minh bạch của thủ tục: 100% người dân đánh giá quy trình thủ tục hồ sơ đã được niêm yết công khai, rõ ràng; người dân trả lời chưa để ý đến việc thủ tục có được niêm yết công khai hay không là 0%.

- Đánh giá về hình thức chờ đợi đến lượt được tiếp nhận hồ sơ: 100% người dân được hướng dẫn xếp hàng theo thứ tự từ trước đến sau, không lộn xộn và cũng không gặp bất cứ trở ngại gì trong lúc chờ tiếp nhận và trả kết quả.

- Việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính thông qua cổng dịch vụ công của tỉnh: Người dân thực hiện là 0%.

- Hình thức tìm hiểu quy trình giải quyết hồ sơ: 100% người dân tìm hiểu về tình hình giải quyết hồ sơ của mình sau khi hồ sơ được tiếp nhận. Trong đó 100% là hỏi trực tiếp công chức giải quyết hồ sơ. Lý do chủ yếu là cán bộ, công chức giải thích rõ ràng, đầy đủ.

#### *c) Đề xuất của người dân về cơ sở vật chất, quy trình tiếp nhận và trả hồ sơ*

Cuộc khảo sát thu được 30/30 phiếu (100%) ý kiến của người dân. Trong đó 100% ý kiến không đề xuất gì liên quan đến việc nộp hồ sơ và nhận trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

### **1.2. Khả năng đáp ứng**

#### *a) Thái độ phục vụ và năng lực của cán bộ công chức (CBCC)*

- Thái độ làm việc của CBCC: 83% công dân đánh giá CBCC nhiệt tình và 0% rất nhiệt tình; bình thường 17%; không nhiệt tình chiếm 0%.

- Khả năng hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ: 80,6% người dân đánh giá CBCC giải thích các thủ tục dễ hiểu; 19,4% đánh giá rất dễ hiểu; 0% đánh giá mức độ trung bình.

- Cán bộ, công chức ưu tiên tiếp nhận và trả hồ sơ: Không có trường hợp, khi khảo sát cho biết có bắt gặp hiện tượng CBCC ưu tiên tiếp nhận và trả hồ sơ không theo số thứ tự.

*b) Thời gian tiếp nhận, xử lý và trả hồ sơ*

- Thời gian chờ đợi để được tiếp nhận và trả hồ sơ: 100% người dân trả lời phải chờ dưới 30 phút, 0% phải chờ từ 30 phút đến 1 tiếng, 0% chờ trên 1 tiếng.

*c) Tình hình tiếp nhận và xử lý hồ sơ*

- Số lần nộp hồ sơ trước khi được tiếp nhận, giải quyết: 100% công dân chỉ thực hiện, hoàn chỉnh hồ sơ 01 lần, trước khi hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết; 0% phải hoàn thiện hồ sơ đến lần thứ hai là do công dân chưa chuẩn bị hồ sơ đầy đủ.

- Thời gian được trả hồ sơ so với hẹn: 100% người dân trả lời kết quả được trả sớm hẹn và đúng hẹn, không có trường hợp nào trễ hẹn.

- Đánh giá về thời gian xử lý hồ sơ: 100% người dân đánh giá việc xử lý hồ sơ đúng quy định; 100% đánh giá nhanh và 0% đánh giá chậm.

*d) Thời gian phải chờ để nhận được kết quả*

- Phần lớn người dân (100%) nhận được kết quả đúng hẹn và sớm hẹn; không có trường hợp quá hẹn.

- Đánh giá về thời gian giải quyết: 100% người dân đánh giá thời gian xử lý hồ sơ theo quy định hiện nay là “hợp ý và nhanh”; 0% đánh giá thời gian xử lý như hiện nay là “lâu”; 0% người dân vẫn chưa nhận được kết quả.

**Bảng 2: Thời gian nhận/trả kết quả**

Nội dung	Tỷ lệ %
<b>1. Thời gian nhận được hồ sơ</b>	
Đúng hẹn	43,3
Sớm hẹn	56,7
Trễ hẹn	0
Không hẹn ngày, cán bộ gọi	0
<b>2. Nhận xét của người dân về thời gian xử lý hiện nay</b>	
Lâu	0
Hợp lý	66,6
Nhanh	33,4
<b>3. Lý do trả trễ hẹn</b>	
Do hồ sơ phức tạp, cần xử lý thêm	0

Do công chức không làm văn bản yêu cầu bổ sung , hoàn thiện hồ sơ theo quy định	0
Do công chức trả hồ sơ đi vắng	0
Do bộ phận chuyên môn chưa xử lý xong hồ sơ	0
Do công chức gợi ý ông/bà tặng quà biếu, phong bì	0
Khác (cán bộ không giải thích, không rõ ý do, đợi cấp trên xử lý...)	0

e) Ý kiến đề xuất của người dân để công chức đáp ứng tốt hơn mong muốn của người dân trong thời gian tới

Có 100% người dân ý kiến đối với thái độ, năng lực, trách nhiệm làm việc của công chức. Các ý kiến chủ yếu tập trung vào vấn đề sau: 100% ý kiến đều đề nghị tiếp tục phát huy tinh thần làm việc nhanh chóng như hiện nay.

### 1.3. Chi phí sử dụng dịch vụ

*Bồi dưỡng cho CBCCC trong quá trình giải quyết công việc*

Có 100% người dân ý kiến cho rằng không bồi dưỡng cho công chức khi sử dụng dịch vụ.

### 1.4. Cơ chế phản hồi, góp ý

a) Các điều kiện đảm bảo cho công dân góp ý, khiếu nại, tố cáo

Có 100% người dân trả lời dễ thấy, 0% ý kiến trả lời không quan tâm.

b) Việc tiếp thu, giải quyết những ý kiến đóng góp của người dân

Có 100% trường hợp người dân tham gia khảo sát đã từng đóng góp ý kiến đối với việc giải quyết thủ tục, hồ sơ của CBCCC. Trong đó, có 100% trường hợp nói rằng ý kiến của họ đã được tiếp thu, giải quyết nhiệt tình.

c) Nguyên nhân người dân không tham gia đóng góp ý kiến

**Bảng 3: Nguyên nhân người dân không tham gia góp ý**

Nguyên nhân	Tỷ lệ (%)
Do không có gì cần góp ý	100
Do chất lượng dịch vụ cung ứng tốt	0
Do những thiếu sót chưa đến mức phải góp ý	0
Do ông/bà nghĩ rằng có góp ý, khiếu nại, tố cáo cũng không thay đổi được gì	0
Khác	0

Lý do không tham gia đóng góp ý kiến được người dân lựa chọn nhiều nhất là do không có gì cần góp ý (100%).

### 1.5. Mức độ hài lòng chung

Kết quả cuộc khảo sát cho thấy, 100% công dân khá hài lòng và rất hài lòng đối với chất lượng giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa.

## **1.6. Ý kiến của người dân, tổ chức để nâng cao chất lượng dịch vụ**

Có 100% người dân tham gia ý kiến tăng cường rà soát, bãi bỏ những thủ tục hành chính rườm rà, không cần thiết.

## **2. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của công dân đối với việc giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực Hộ tịch**

Đối tượng khảo sát là cá nhân đã trực tiếp giải quyết các TTHC liên quan đến lĩnh vực Hộ tịch, cụ thể: Tại Bộ phận một cửa năm 2023, với tổng số phiếu khảo sát là 30 phiếu

### **2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ**

*b) Tìm hiểu thông tin về thủ tục, hồ sơ trước khi thực hiện:*

Kết quả khảo sát cho thấy, có 100% công dân tìm hiểu về thông tin liên quan đến thủ tục, hồ sơ trước khi thực hiện. Hình thức mà công dân lựa chọn tìm hiểu thông tin khá phong phú, trong đó; kênh thông tin được người dân sử dụng nhiều nhất là hỏi trực tiếp công chức tiếp nhận hồ sơ (chiếm 54,2%); hỏi thông tin tại Bộ phận một cửa (21%); hỏi người thân, bạn bè (14,8%); trên Trang thông tin điện tử của xã (10%). Các kênh thông tin điện tử được rất ít công dân sử dụng: kênh thông tin trên website: [dichvucong.thanhhoa.gov.vn](http://dichvucong.thanhhoa.gov.vn) chiếm tỉ lệ 0%.

Đánh giá về mức độ đầy đủ và dễ hiểu của các kênh thông tin nêu trên, 100% người dân đều cho biết các thông tin mà họ nhận được từ tất cả các hình thức đều đầy đủ và dễ hiểu. Tuy nhiên, từ kết quả trên cho thấy, người dân vẫn lựa chọn hình thức truyền thống thay vì sử dụng, ứng dụng công nghệ thông tin, công nghệ số. Như vậy, các cơ quan cung cấp dịch vụ công cần tuyên truyền, đồng thời có giải pháp thích hợp khuyến khích người dân tiếp cận, sử dụng ứng dụng công nghệ thông tin trong giao dịch với cơ quan nhà nước, đặc biệt trong thời điểm thực hiện chuyển đổi số hiện nay.

*b) Về nơi tiếp nhận hồ sơ*

- Cơ sở vật chất tại Bộ phận một cửa được công dân đánh giá rất cao, tỉ lệ hài lòng và rất hài lòng đạt đến 100% ở tất cả các yếu tố từ diện tích, không gian, bàn ghế, bút, nước uống và vệ sinh công cộng...

- Đánh giá về tính minh bạch của thủ tục: 100% người dân đánh giá quy trình thủ tục hồ sơ đã được niêm yết công khai, rõ ràng; 0% người dân trả lời chưa để ý đến việc thủ tục có được niêm yết công khai hay không.

- Đánh giá về hình thức chờ đợi đến lượt được tiếp nhận hồ sơ: 100% người dân được hướng dẫn xếp hàng theo thứ tự từ trước đến sau, không lộn xộn và cũng không gặp bất cứ trở ngại gì trong lúc chờ tiếp nhận và trả kết quả.

- Về việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính thông qua cổng dịch vụ công của tỉnh: Có 100% người dân thực hiện.

- Hình thức tìm hiểu quy trình giải quyết hồ sơ: 90% người dân tìm hiểu về tình hình giải quyết hồ sơ của mình sau khi hồ sơ được tiếp nhận. Trong đó 100%

là hỏi trực tiếp cán bộ, công chức giải quyết hồ sơ. Lý do chủ yếu là cán bộ, công chức giải thích rõ ràng, đầy đủ.

*c) Đề xuất của người dân về cơ sở vật chất, quy trình tiếp nhận và trả hồ sơ*

Cuộc khảo sát thu được 30/30 phiếu (100%) ý kiến của người dân. Trong đó 100% ý kiến không đề xuất gì liên quan đến việc nộp hồ sơ và nhận trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

## **2.2. Khả năng đáp ứng**

*a) Thái độ phục vụ và năng lực của cán bộ công chức (CBCC)*

- Thái độ làm việc của CBCC: 96,2% công dân đánh giá CBCC nhiệt tình và 0% rất nhiệt tình; bình thường 3,8%; không nhiệt tình chiếm 0%.

- Khả năng hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ: 95,2% người dân đánh giá CBCC giải thích các thủ tục dễ hiểu; 0% đánh giá rất dễ hiểu; 4,8% đánh giá mức độ trung bình.

- Cán bộ, công chức ưu tiên tiếp nhận và trả hồ sơ: Không có trường hợp, khi khảo sát cho biết có bắt gặp hiện tượng CBCC ưu tiên tiếp nhận và trả hồ sơ không theo số thứ tự.

*b) Thời gian tiếp nhận, xử lý và trả hồ sơ*

- Thời gian chờ đợi để được tiếp nhận và trả hồ sơ: 100% người dân trả lời phải chờ dưới 30 phút, 0% phải chờ từ 30 phút đến 1 tiếng, 0% chờ trên 1 tiếng.

*c) Tình hình tiếp nhận và xử lý hồ sơ*

- Số lần nộp hồ sơ trước khi được tiếp nhận, giải quyết: 100% công dân chỉ thực hiện, hoàn chỉnh hồ sơ 01 lần, trước khi hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết.

- Thời gian được trả hồ sơ so với hẹn: 100% người dân trả lời kết quả được trả sớm hẹn và đúng hẹn, không có trường hợp nào trễ hẹn.

- Đánh giá về thời gian xử lý hồ sơ: 100% người dân đánh giá việc xử lý hồ sơ đúng quy định; 100% đánh giá nhanh và 0% đánh giá chậm.

*d) Thời gian phải chờ để nhận được kết quả*

- Phần lớn người dân (100%) nhận được kết quả đúng hẹn và sớm hẹn; không có trường hợp quá hẹn.

- Đánh giá về thời gian giải quyết: 100% người dân đánh giá thời gian xử lý hồ sơ theo quy định hiện nay là “hợp ý và nhanh”; 0% đánh giá thời gian xử lý như hiện nay là “lâu”; 0% người dân vẫn chưa nhận được kết quả.

**Bảng 2: Thời gian nhận/trả kết quả**

Nội dung	Tỷ lệ %
<b>1. Thời gian nhận được hồ sơ</b>	
Sớm hẹn	43,3
Đúng hẹn	56,7

Trễ hẹn	0
Không hẹn ngày, cán bộ gọi	0
<b>2. Nhận xét của người dân về thời gian xử lý hiện nay</b>	
Lâu	0
Hợp lý	66,6
Nhanh	33,4
<b>3. Lý do trả trễ hẹn</b>	
Do hồ sơ phức tạp, cần xử lý thêm	0
Do công chức không làm văn bản yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định	0
Do công chức trả hồ sơ đi vắng	0
Do bộ phận chuyên môn chưa xử lý xong hồ sơ	0
Do công chức gọi ý ông/bà tặng quà biếu, phong bì	0
Khác (cán bộ không giải thích, không rõ ý do, đợi cấp trên xử lý...)	0

e) Ý kiến đề xuất của người dân để công chức đáp ứng tốt hơn mong muốn của người dân trong thời gian tới

Có 100% ý kiến đối với thái độ, năng lực, trách nhiệm làm việc của công chức. Các ý kiến chủ yếu tập trung vào vấn đề sau: 100% ý kiến đều đề nghị tiếp tục phát huy tinh thần làm việc nhanh chóng như hiện nay.

### 2.3. Chi phí sử dụng dịch vụ

Có 100% người dân ý kiến cho rằng không bồi dưỡng cho công chức khi sử dụng dịch vụ.

### 2.4. Cơ chế phản hồi, góp ý

a) Các điều kiện đảm bảo cho công dân góp ý, khiếu nại, tố cáo

Có 100% người dân trả lời dễ thấy, 0% ý kiến trả lời không quan tâm.

b) Việc tiếp thu, giải quyết những ý kiến đóng góp của người dân

Có 100% trường hợp người dân tham gia khảo sát đã từng đóng góp ý kiến đối với việc giải quyết thủ tục, hồ sơ của CBCCC. Trong đó, có 100% trường hợp nói rằng ý kiến của họ đã được tiếp thu, giải quyết nhiệt tình.

c) Nguyên nhân người dân không tham gia đóng góp ý kiến

**Bảng 3: Nguyên nhân người dân không tham gia góp ý**

Nguyên nhân	Tỷ lệ (%)
Do không có gì cần góp ý	100
Do chất lượng dịch vụ cung ứng tốt	0



Do những thiếu sót chưa đến mức phải góp ý	0
Do ông/bà nghĩ rằng có góp ý, khiếu nại, tố cáo cũng không thay đổi được gì	0
Khác	0

Lý do không tham gia đóng góp ý kiến được người dân lựa chọn nhiều nhất là do không có gì cần góp ý (100%).

### **2.5. Mức độ hài lòng chung**

Kết quả cuộc khảo sát cho thấy, 100% công dân khá hài lòng và rất hài lòng đối với chất lượng giải quyết TTHC tại Bộ phận một cửa.

### **2.6. Ý kiến của người dân, tổ chức để nâng cao chất lượng dịch vụ**

Có 93% người dân tham gia ý kiến tăng cường rà soát, bãi bỏ những thủ tục hành chính rườm rà, không cần thiết; 0,7% người dân tham gia ý kiến cần rút ngắn thời gian hoàn thành các thủ tục hành chính cho người dân.

## **III. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ**

### **1. Đánh giá chung**

#### **- Ưu điểm:**

Năm 2023 công tác cải cách hành chính đã được xã quan tâm triển khai thực hiện, với nhiều giải pháp đồng bộ, hiệu quả, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước. Nền hành chính đã được chuyển biến tích cực theo nền hành chính phục vụ chuyên nghiệp, hiện đại, năng động, trách nhiệm, đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu của người dân và xã hội; phát triển kinh tế xã hội trên địa bàn xã, giúp cơ quan hành chính nhà nước xây dựng cung ứng dịch vụ hành chính công có chất lượng, đồng thời có cơ sở điều chỉnh mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính phù hợp, đáp ứng yêu cầu, mong đợi của người dân.

Quá trình triển khai khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết TTHC, UBND xã đã nhận được sự phối hợp chặt chẽ và sự tham gia tích cực, có trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức trong cơ quan hành chính nhà nước.

#### **- Hạn chế, khó khăn:**

Việc triển khai khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết TTHC còn hạn chế, khó khăn đó là; trong quá trình triển khai, nguồn kinh phí triển khai còn hạn chế. Đây là một nội dung nhạy cảm, gây tâm lý e ngại trong triển khai.

Việc ứng dụng công nghệ thông tin của người dân về sử dụng dịch vụ công trực tuyến còn khó khăn, bất cập và hạn chế.

### **2. Đề xuất, kiến nghị:**

- Tiếp tục đẩy mạnh hơn nữa công nghệ thông tin trong hoạt động cơ quan hành chính nhà nước, góp phần thực hiện mục tiêu hiện đại hóa nền hành chính và xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số, tiếp tục đẩy mạnh việc triển khai dịch vụ công trực tuyến một phần và trực tuyến toàn trình nhằm tạo sự minh bạch trong cung cấp dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước.

- Tạo điều kiện bố trí kinh phí phù hợp cho hoạt động triển khai đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính hàng năm nhằm từng bước nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

Trên đây là báo cáo Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ công đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước trên địa bàn xã Hoàng Lưu.

***Nơi nhận:***

- UBND huyện (b/c);
- Phòng Nội vụ (b/c);
- Chủ tịch, các hó Chủ tịch;
- Các cán bộ, công chức (t/h);
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Lê Ngọc Hạnh**