

BÁO CÁO

**Kết quả khảo sát ý kiến người dân
về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2017**

Thực hiện các chủ trương của Trung ương, Tỉnh ủy về tăng cường tiếp thu ý kiến người dân về công tác giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) trên địa bàn tỉnh Đồng Nai; 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 2017 (Kế hoạch số 11474/KH-UBND ngày 06/11/2017). Kết quả khảo sát ý kiến người dân như sau:

**I. KHÁI QUÁT VỀ KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI DÂN VỀ SỰ
PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2017**

1. Mục đích

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng) nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước; trong đó tập trung vào các lĩnh vực: tài nguyên và môi trường, xây dựng, giao thông vận tải, văn hoá - thể thao và du lịch, tư pháp, nông nghiệp, y tế, đăng ký kinh doanh. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

2. Đối tượng, phương pháp khảo sát

2.1. Đối tượng khảo sát: Người dân, doanh nghiệp đến các cơ quan hành chính nhà nước để giải quyết thủ tục hành chính.

2.2. Phương pháp khảo sát

Việc lấy ý kiến được được Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với bưu điện tỉnh và các đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện theo các phương thức như sau:

- Bưu điện tỉnh triển khai phát phiếu điều tra tại địa chỉ nhà người dân, trụ sở tổ chức thực hiện thủ tục hành chính, hướng dẫn trả lời phiếu điều tra và thu hồi phiếu;

- Bưu điện tỉnh triển khai phát phiếu điều tra cho người dân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công hoặc Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, xã; hướng dẫn trả lời phiếu điều tra và thu hồi phiếu;

- Bộ câu hỏi khảo sát được cập nhật trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh và hệ thống máy tính tại Trung tâm Hành chính công hoặc Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, xã, và trên Cổng Hành chính công tỉnh Đồng Nai trên ứng dụng điện thoại.

- Tổng đài viên Tổng đài Dịch vụ công liên hệ người dân trực tiếp để khảo sát qua điện thoại.

3. Nội dung, thời gian khảo sát, và mẫu khảo sát:

3.1. Nội dung khảo sát:

Được thực hiện qua Phiếu khảo sát gồm 29 câu hỏi đánh giá mức độ hài lòng về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và 07 câu hỏi mở rộng khảo sát về mức độ tiếp cận thông tin về các tiện ích cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh

3.2. Thời gian khảo sát: Từ ngày 15/11 tới ngày 31/12/2017

3.3. Mẫu khảo sát:

Người dân, tổ chức được khảo sát là những đối tượng đã thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh, cụ thể:

a. Tại các sở:

STT	Đơn vị	Số lượng được khảo sát (bao gồm số phiếu khảo sát giấy và phiếu điện tử qua Cổng HCC tỉnh Đồng Nai)
1	Sở Tài nguyên và Môi trường	52
2	Sở Giao thông vận tải	59
3	Sở Xây dựng	25

STT	Đơn vị	Số lượng được khảo sát (bao gồm số phiếu khảo sát giấy và phiếu điện tử qua Cổng HCC tỉnh Đồng Nai)
4	Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch	5
5	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	33
6	Sở Tư pháp	89
7	Sở Kế hoạch và Đầu tư	40
8	Sở Y Tế	19
Tổng cộng		271

b. Tại các huyện:

STT	Đơn vị	Số lượng được khảo sát (đã bao gồm các xã)
1	Thành phố Biên Hòa	370
2	Huyện Long Thành	166
3	Huyện Nhơn Trạch	187
4	Huyện Trảng Bom	188
5	Huyện Thống Nhất	117
6	Huyện Định Quán	144
7	Huyện Vĩnh Cửu	139
8	Huyện Tân Phú	220
9	Huyện Cẩm Mỹ	171
10	Huyện Xuân Lộc	221

STT	Đơn vị	Số lượng được khảo sát (đã bao gồm các xã)
11	Thị xã Long Khánh	165
Tổng cộng		2088

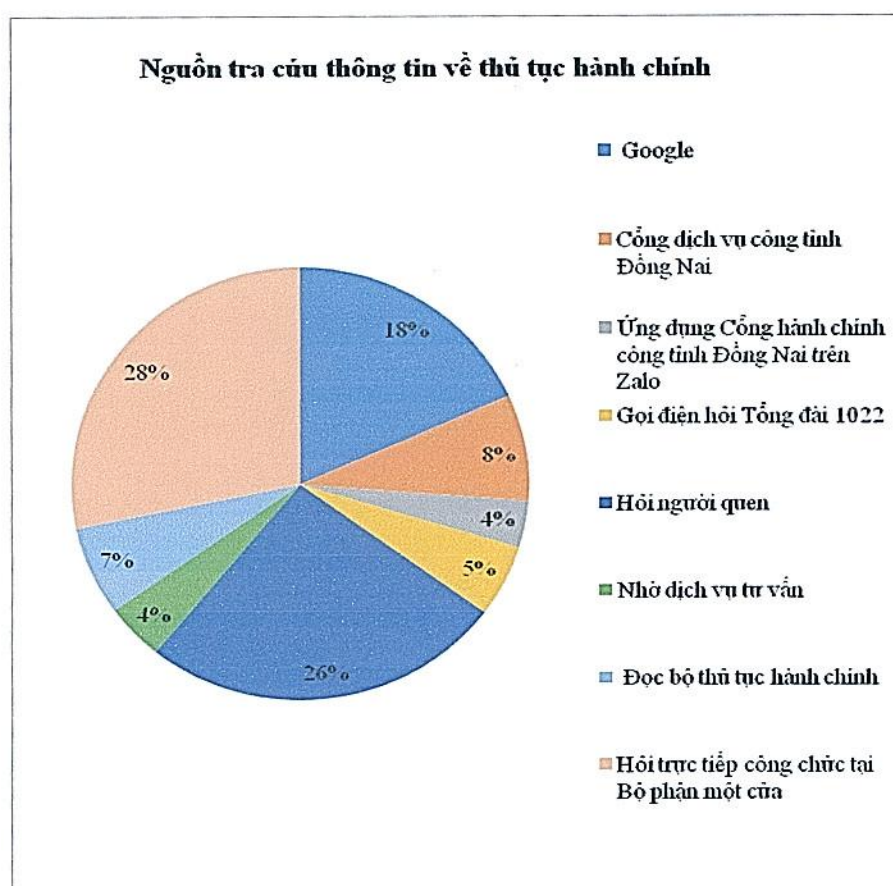
II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT MỨC ĐỘ TIẾP CẬN THÔNG TIN VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN NĂM 2017

1. Về mức độ tiếp cận thông tin và sử dụng các tiện ích cải cách hành chính mới trên địa bàn tỉnh

Mức độ tiếp cận thông tin và sử dụng các tiện ích cải cách hành chính mới trên địa bàn tỉnh được tổng hợp từ mẫu phiếu điều tra mức độ tiếp cận thông tin. Kết quả khảo sát cụ thể như sau:

1.1. Tra cứu thông tin

a. Nguồn tra cứu thông tin



- Hình thức tra cứu thủ tục hành chính phổ biến nhất là hỏi trực tiếp công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (28.26%) và hỏi người

quen (25.81%). 02 Tiện ích tra cứu được tỉnh phát triển trong năm 2017 là Công Hành chính công tỉnh trên ứng dụng Zalo và Tổng đài 1022 có số người sử dụng thấp nhất (3.5% và 5.36%).

- 69.37% số người được khảo sát cho rằng việc tra cứu thông tin dễ dàng, 14.43% gặp khó khăn khi tra cứu thông tin về thủ tục hành chính.

Về hình thức tra cứu thông tin, 50.69% thích tự tra cứu; 27.49% muốn tư vấn trực tiếp từ Tổng đài và 21.82% muốn nhờ dịch vụ tư vấn.

b. Nơi người dân nộp hồ sơ thủ tục hành chính

Nơi nộp hồ sơ	Cấp sở		Cấp huyện	
	Số lượng	%	Số lượng	%
Bộ phận TN&TKQ	200	73.8	1315	67.1
Tại cơ quan hành chính	63	23.25	634	32.4
Khác	8	2.95	10	0.5
Tổng	271	100	1959	100

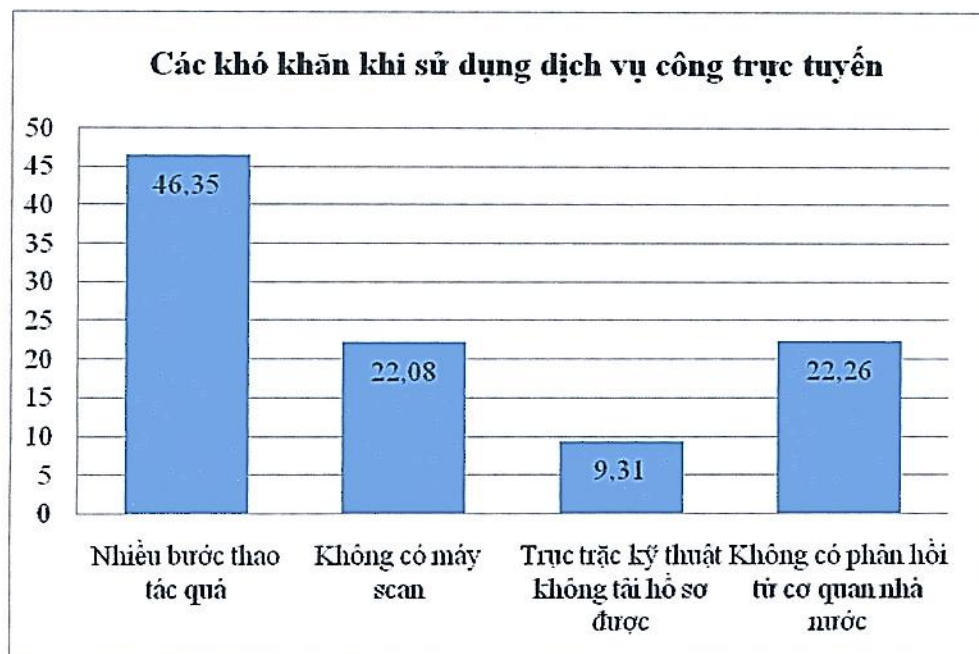
Theo khảo sát, tại cấp sở, 6.78% người nộp hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giao Thông vận tải, 5.13% của Sở Tư pháp nộp hồ sơ nơi khác Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hoặc cơ quan hành chính.

1.2. Sử dụng dịch vụ công trực tuyến

- 73.4% số người khảo sát trả lời có sử dụng dịch vụ công trực tuyến, 26.6% không sử dụng.

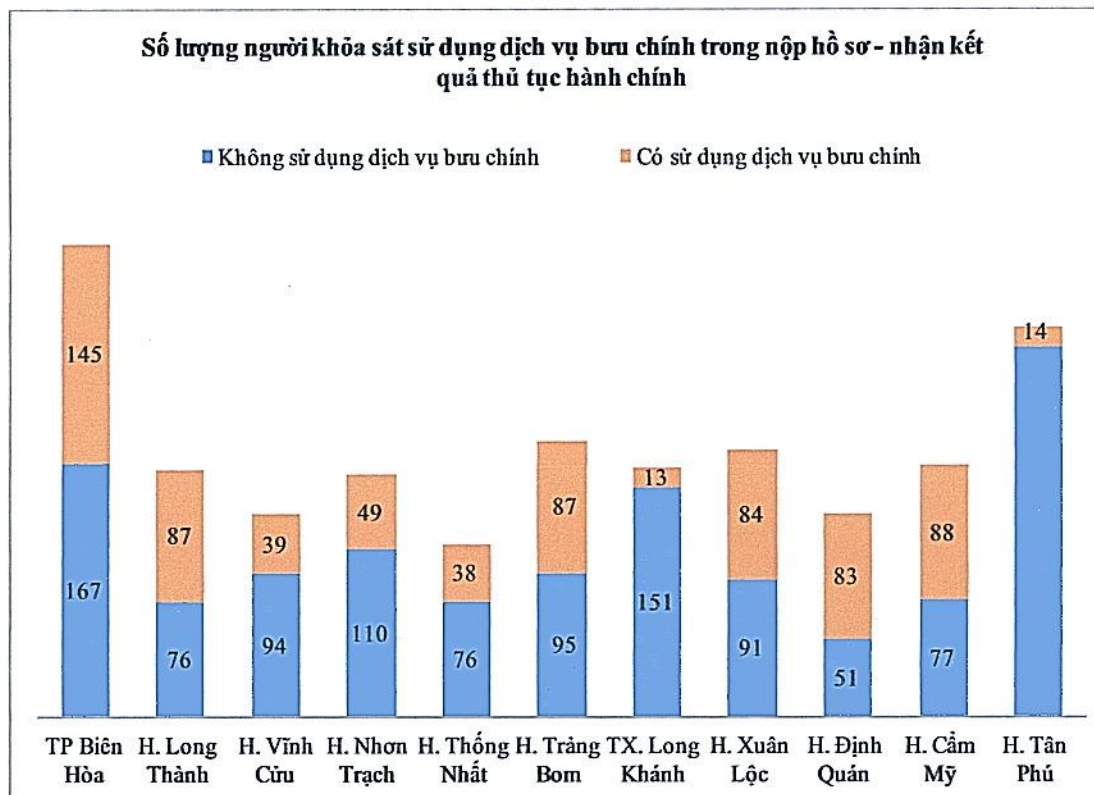
Nguyên nhân chính người dân, tổ chức được khảo sát không sử dụng dịch vụ công trực tuyến là do không biết tới tiện ích (68.66%), 31.34% không sử dụng do không có các thiết bị hỗ trợ như máy scan, máy tính...

Các khó khăn người dân, tổ chức được khảo sát gặp phải khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến bao gồm: khó khăn trong thao tác quy trình nộp hồ sơ, không có thiết bị hỗ trợ (máy scan, máy tính), trục trặc kĩ thuật khi nộp hồ sơ, và không có phản hồi từ cơ quan nhà nước; tỉ lệ phần trăm cụ thể:

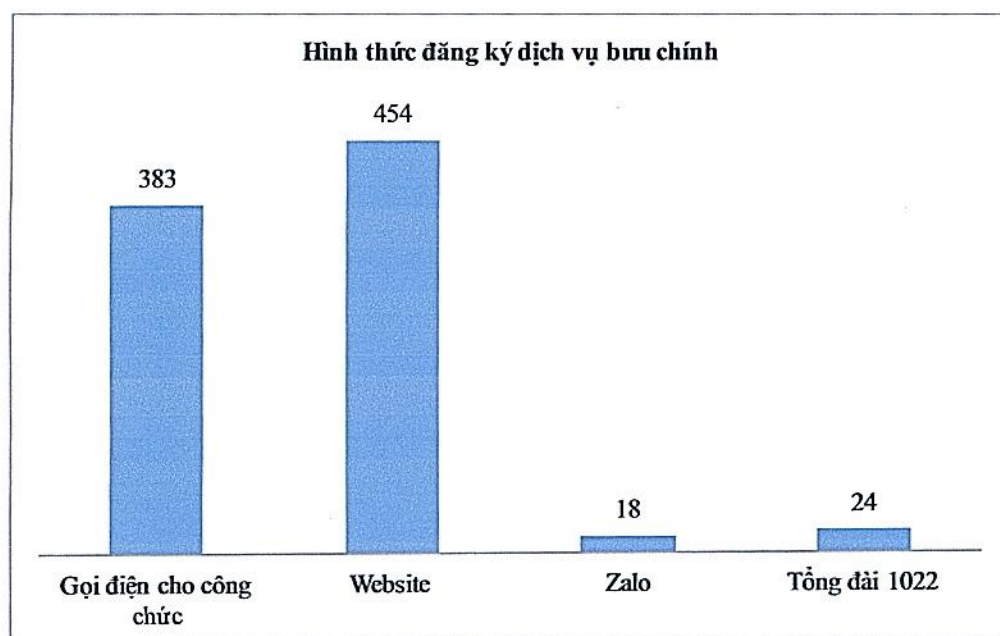


1.3. Sử dụng dịch vụ bưu chính công ích trong tiếp nhận hồ sơ - trả kết quả

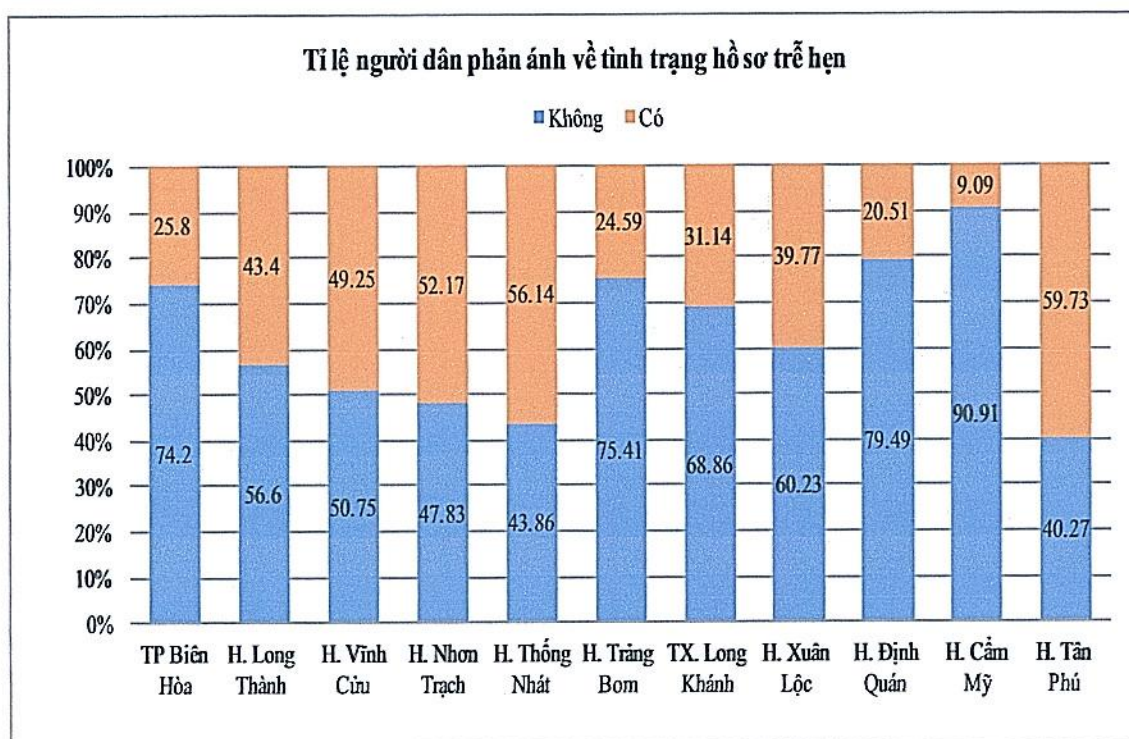
42.39% tổng số người khảo sát (727/988 người) trả lời có sử dụng dịch vụ bưu chính trong tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; trong đó cao nhất tại thành phố Biên Hòa (145/312 người, chiếm 46.47%); thấp nhất tại Tân Phú (14/257 người sử dụng).



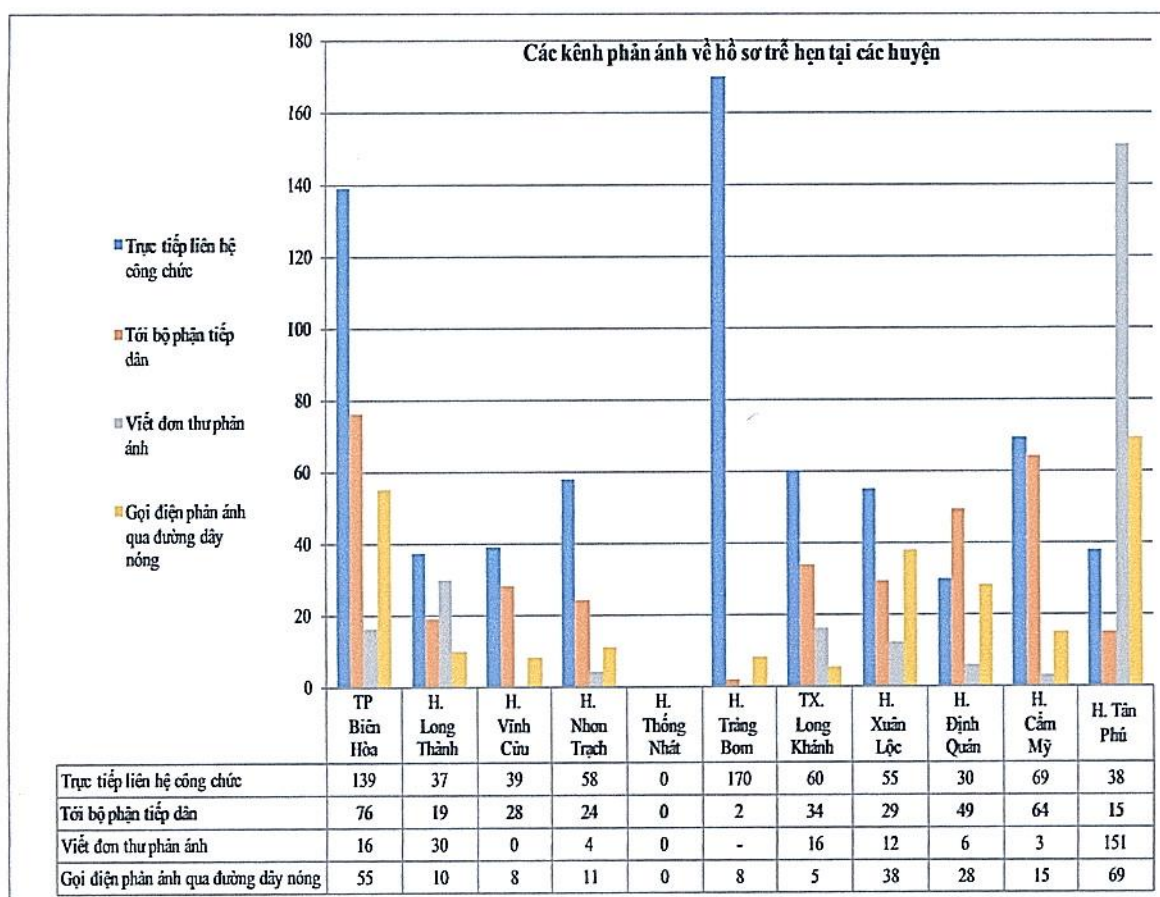
Qua khảo sát, hình thức đăng ký dịch vụ phổ biến hiện nay là qua website caicachhanhchinh.dongnai.gov.vn (454/988 người sử dụng), kênh đăng ký ít nhất qua Cổng Hành chính công tỉnh Đồng Nai trên ứng dụng điện thoại Zalo (18/988 người sử dụng).



- 1256/1910 (65.76%) người khảo sát trả lời có phản ánh về tình trạng hồ sơ trễ hẹn; trong đó, tỉ lệ này cao nhất tại huyện Tân Phú (92.27%) và thấp nhất tại huyện Long Thành (47.85%)



Kênh phản ánh phổ biến nhất là gọi điện thoại trực tiếp cho công chức (695/1520 người sử dụng, chiếm 45.72%); kênh ít được sử dụng nhất là đơn thư phản ánh (238/1520 người, chiếm 13.57%), và gọi điện thoại đường dây nóng (247/1520 người, chiếm 16.25%). Tại các huyện như Trảng Bom (170/180 người), TP. Biên Hoà (139/286 người), phần lớn người dân liên hệ trực tiếp công chức để phản ánh về hồ sơ trễ hẹn.



Trung bình, chỉ 30.85% số người sử dụng đường dây nóng gọi vào Tổng đài Dịch vụ công 1022; 69.15% gọi vào số điện thoại bàn niêm yết tại Bộ phận Một cửa.

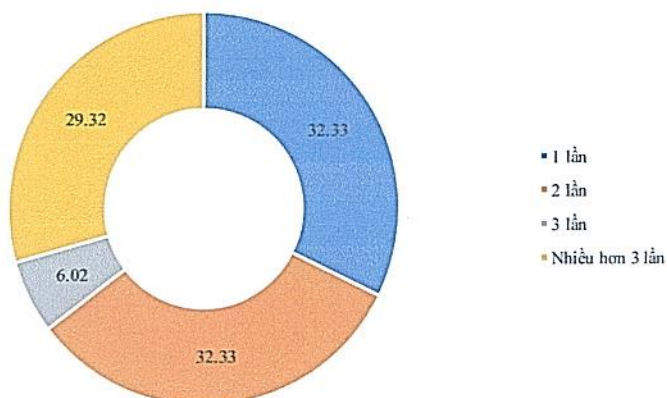
2. Về mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính

2.1. Đối với cấp sở

a. Số lần người dân phải liên hệ để giải quyết thủ tục hành chính

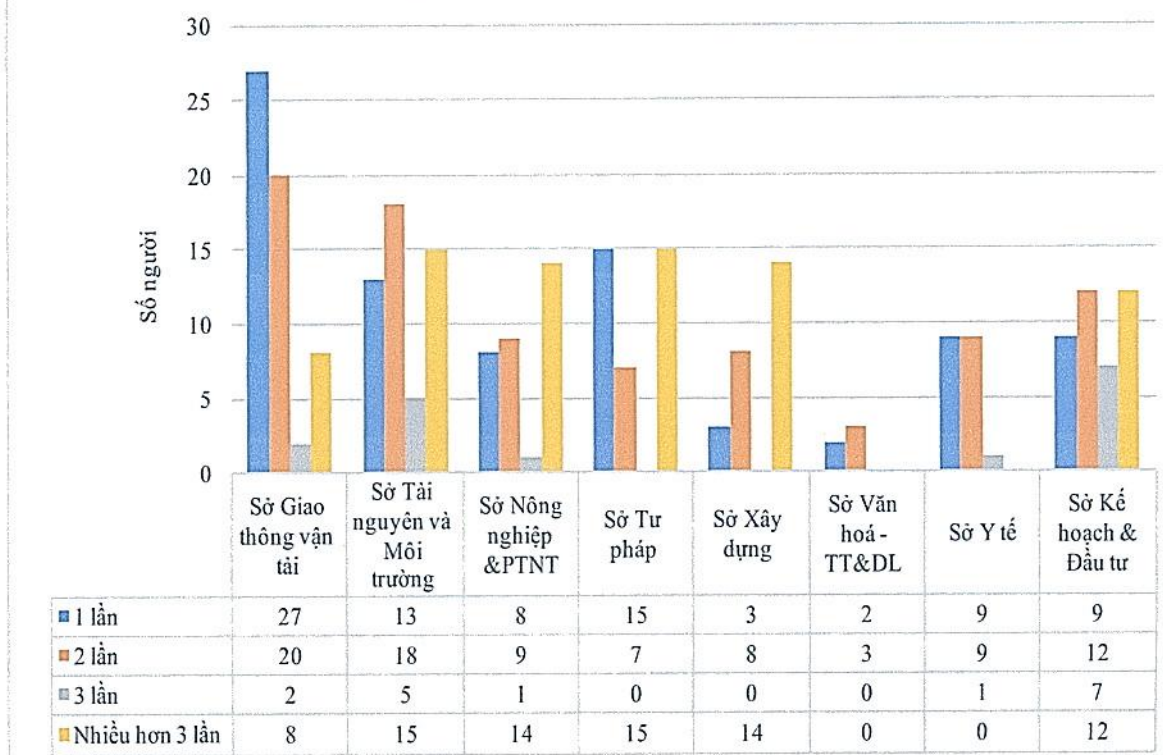
Trung bình 32.33% người được khảo sát chỉ phải liên hệ cơ quan hành chính 01 lần để giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. Tuy nhiên, tỉ lệ số người khảo sát phải liên hệ từ 03 lần trở lên khá cao (29.32%).

Tỉ lệ số lần người dân, tổ chức liên hệ nộp hồ sơ giải quyết TTHC



Các đơn vị Sở Tài nguyên và Môi trường (15/59 người); Sở Tư pháp (15/39 người), Sở Xây dựng (14/25 người) và Sở Kế hoạch và Đầu tư (12/40) có số người được khảo sát phải liên hệ cơ quan hành chính nhiều hơn 3 lần để giải quyết thủ tục hành chính cao nhất.

Số lần người dân, tổ chức liên hệ giải quyết TTHC tại các sở

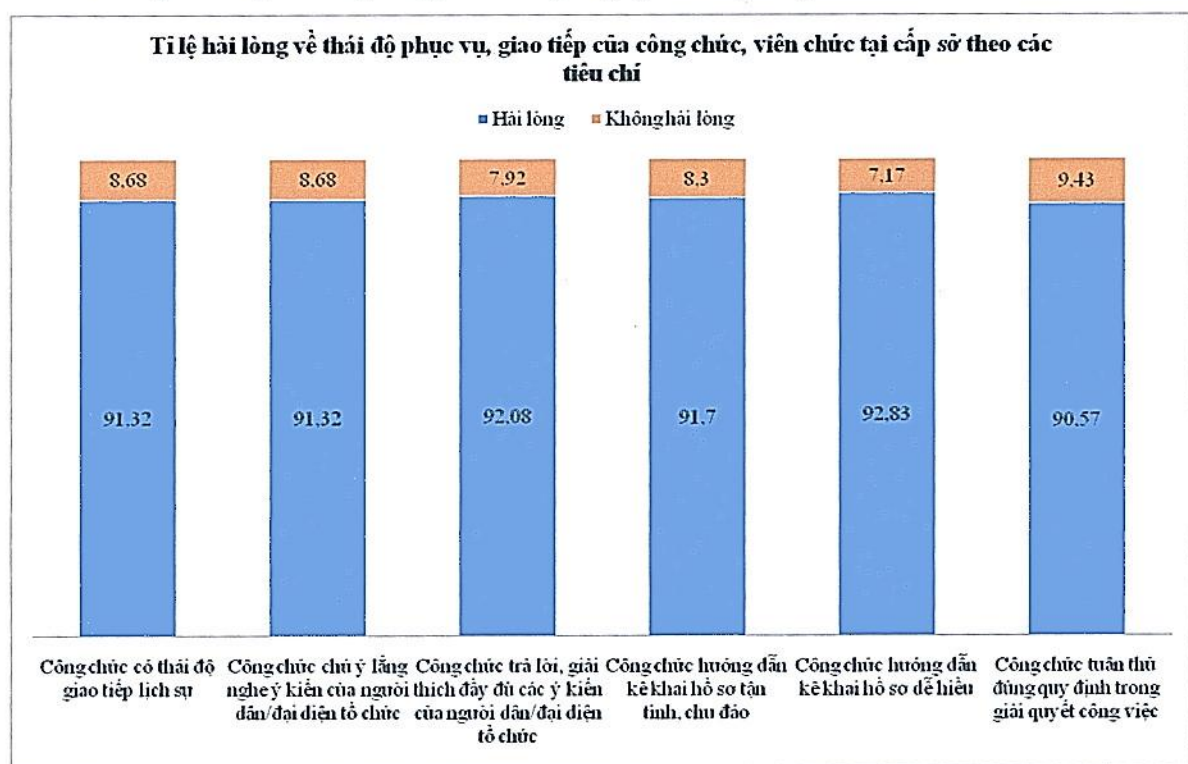


b. Thái độ giao tiếp và phục vụ của công chức viên chức

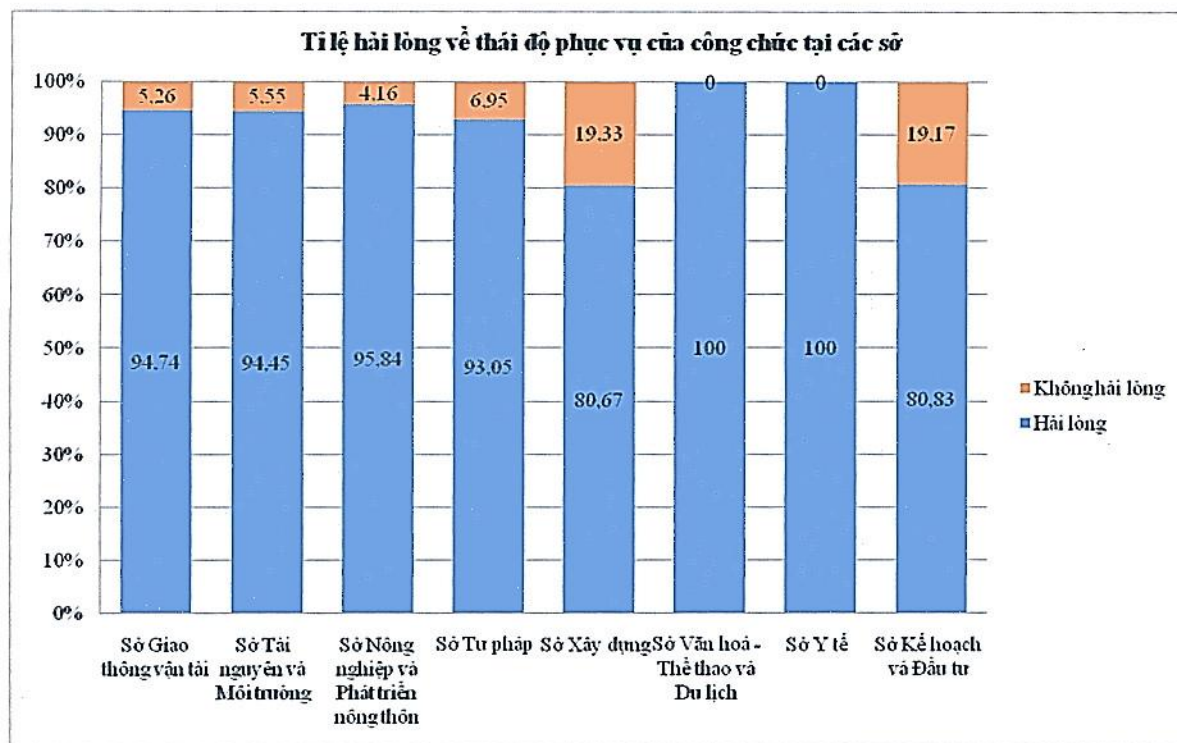
Tiêu chí/Đơn vị	Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với người dân?		Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí qui định	
	Số lượng	%	Số lượng	%
Sở Giao thông vận tải	2/56	3.57	1/56	1.79
Sở Tài nguyên và Môi trường	0/51	0	0/51	0
Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	1/32	3.13	1/32	3.13
Sở Tư pháp	1/37	2.7	1/37	2.7
Sở Xây dựng	1/25	4	1/25	4
Sở Văn hoá - Thể thao và Du lịch	0/5	0	0/5	0
Sở Y tế	0/19	0	0/19	0
Sở Kế hoạch và Đầu tư	3/40	7.5%	0/40	0
Tổng	8	2.95	4	1.89

Theo kết quả khảo sát, đơn vị có số người phản ánh tình trạng sách nhiễu, phiền hà của công chức nhiều nhất là Sở Kế hoạch và Đầu tư (3/40 người khảo sát). Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Văn hoá - Thể thao và du lịch, Sở Y tế không có người khảo sát phản ánh về thái độ phục vụ của công chức, viên chức.

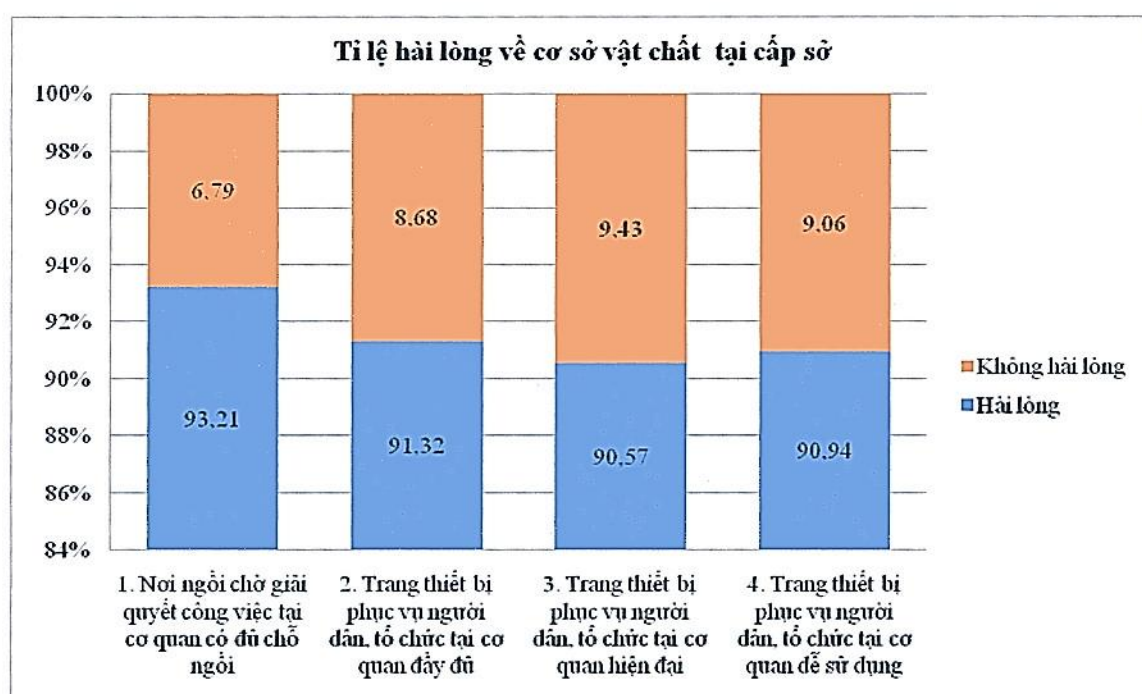
Tình trạng công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí, lệ phí quy định xảy ra ở các đơn vị Sở Giao thông vận tải (1/56 người); Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (1/32 người); Sở Tư pháp (1/37 người).



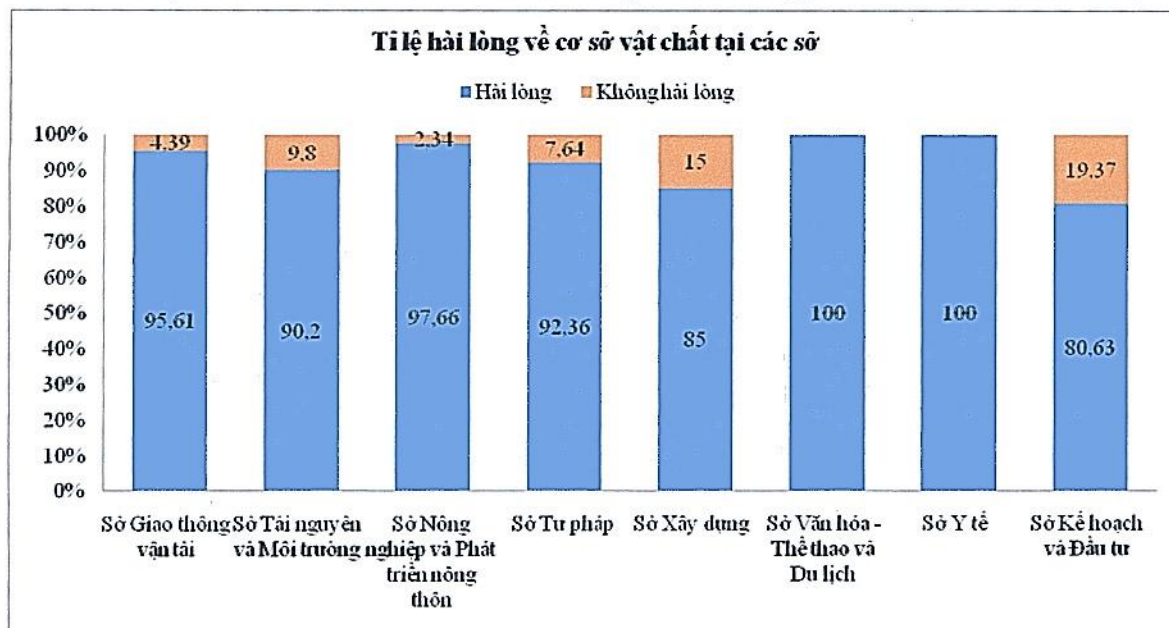
Tổng quan, người dân hài lòng nhất về việc công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu (92.83%) và tiêu chí có tỉ lệ hài lòng thấp nhất là tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc của công chức (90.57%).



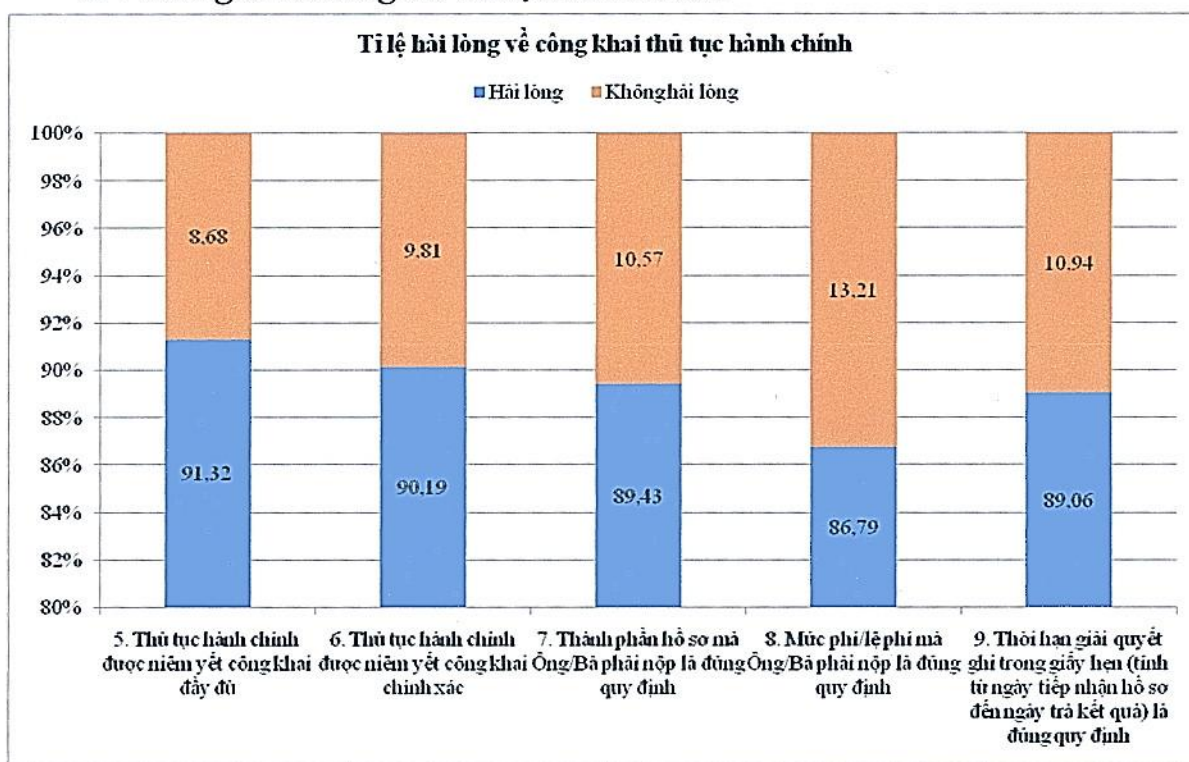
c. Về cơ sở vật chất tại nơi tiếp nhận hồ sơ - trả kết quả



Trung bình 91.5% người dân được khảo sát hài lòng về các tiêu chí cơ sở vật chất phục vụ người dân tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; trong đó 93.21% hài lòng về số lượng chỗ ngồi tại nơi giải quyết công việc. Tuy nhiên 9.06% số người khảo sát không hài lòng vì trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hành chính nhà nước không dễ sử dụng.

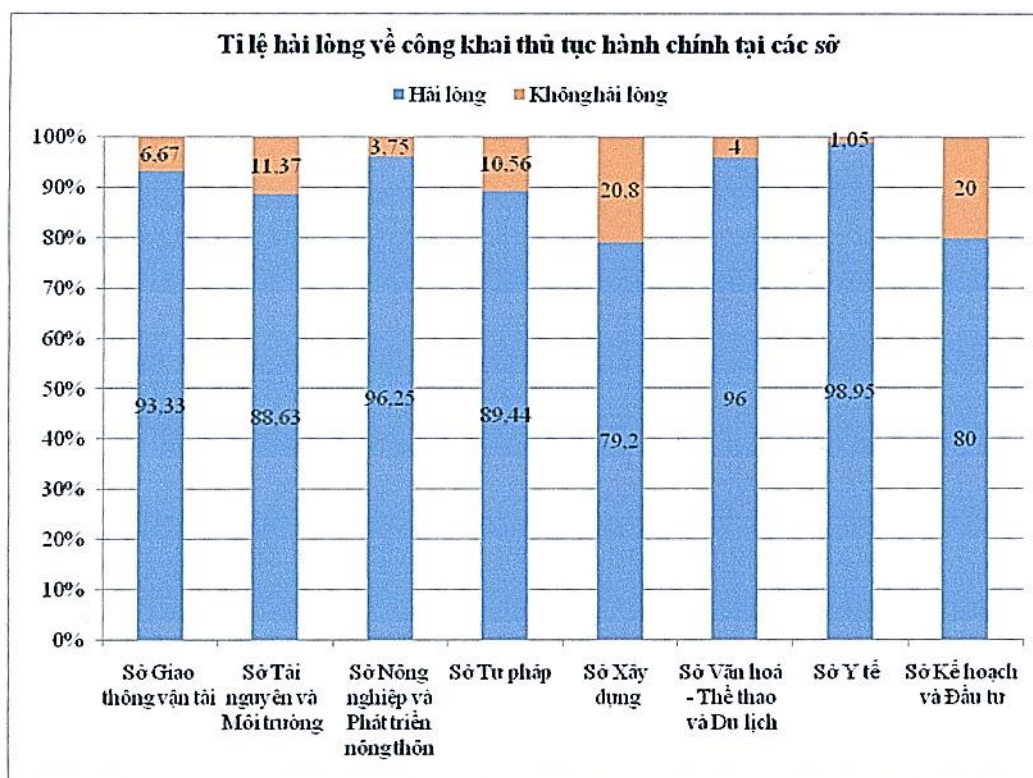


d. Về công khai thông tin thủ tục hành chính

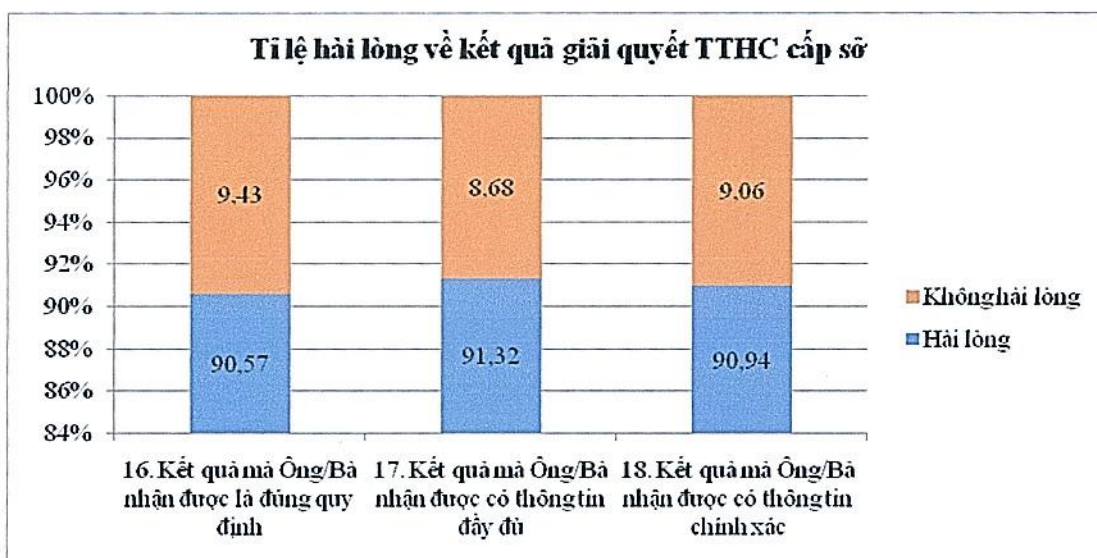


Trung bình 89.4% người khảo sát hài lòng về thông tin niêm yết về thủ tục hành chính (đầy đủ, chính xác, mức phí lệ phí và thời gian giải quyết hồ sơ đúng quy định).

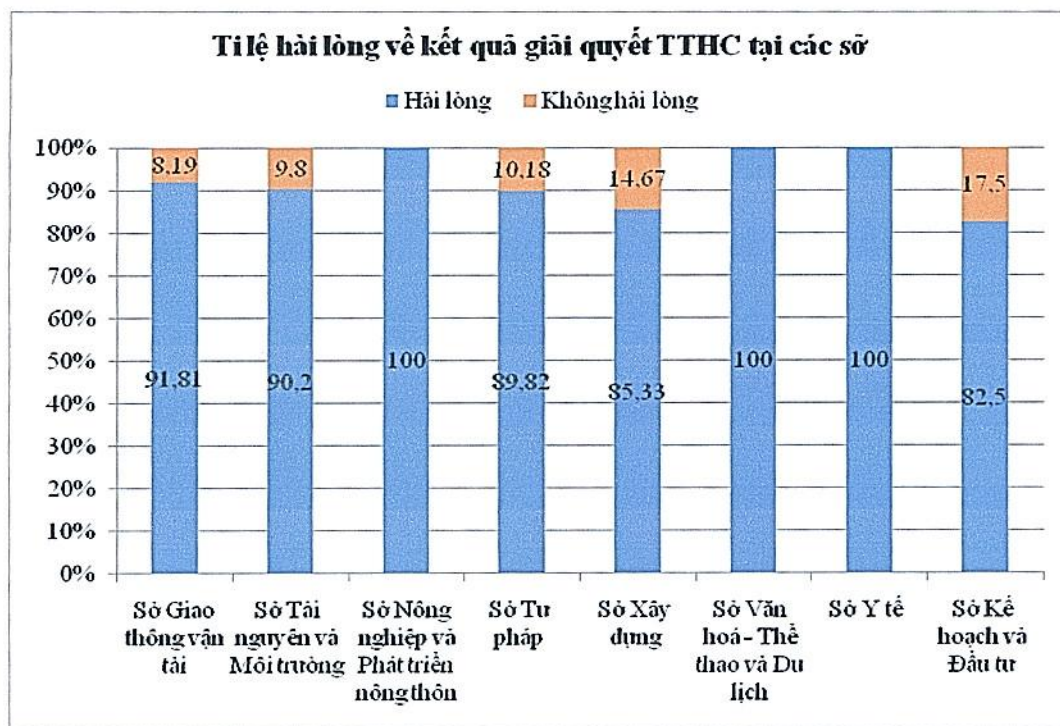
Trong đó, người dân ít hài lòng nhất về "mức phí lệ phí phải nộp đúng quy định" (86.79%); đơn vị có tỉ lệ hài lòng trung bình thấp nhất về việc công khai thủ tục hành chính là Sở Xây dựng (79.2%).



e. Về kết quả giải quyết thủ tục hành chính và tiếp nhận, xử lý các ý kiến phản ánh, kiến nghị của người dân.



Trung bình 91% người được khảo sát hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính nhận được (đúng quy định, thông tin đầy đủ, chính xác). Tuy nhiên vẫn các đơn vị Sở Xây dựng, Tư pháp, Kế hoạch và Đầu tư có tỉ lệ không hài lòng trên 10%.

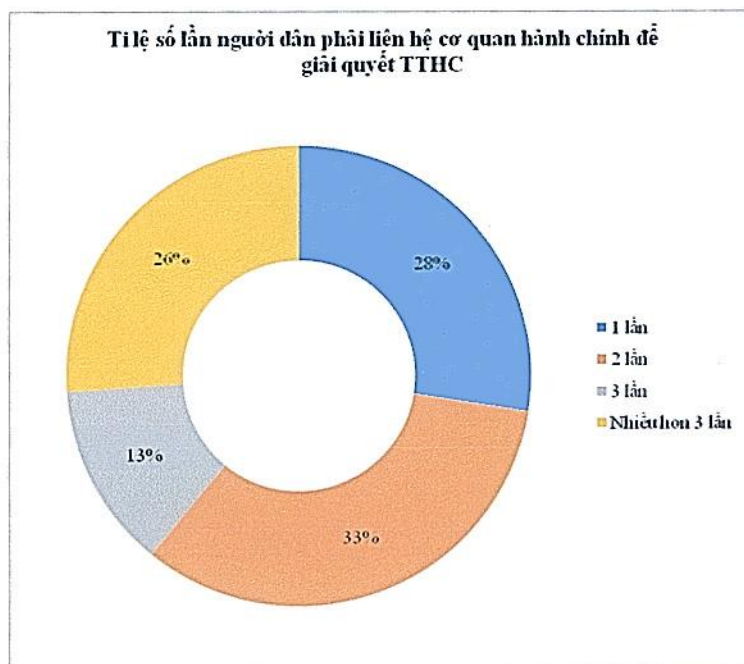


Trung bình 85.4% người khảo sát hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị về giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước. Tuy nhiên 16.23% người dân không hài lòng vì cơ quan tiếp nhận và xử lý không tích cực các góp ý, phản ánh kiến nghị của người dân; trong đó tỉ lệ không hài lòng ở Sở Kế hoạch và Đầu tư là 27.5% và Sở Tài nguyên và Môi trường là 18.63%



2.2. Đối với cấp huyện

a. Số lần người dân phải liên hệ để giải quyết thủ tục hành chính

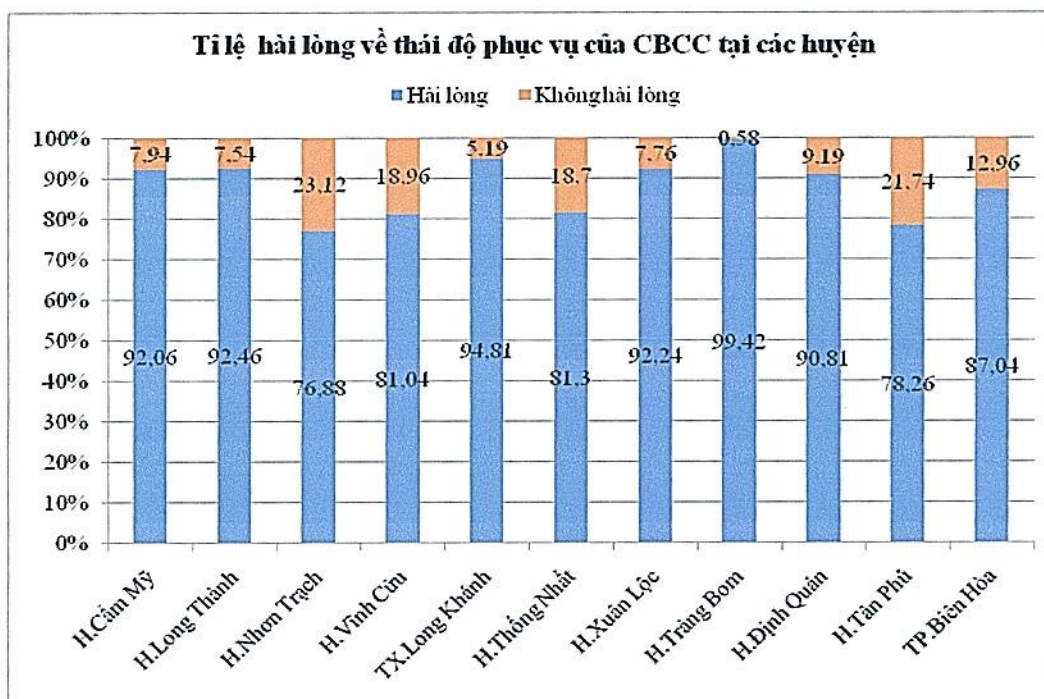
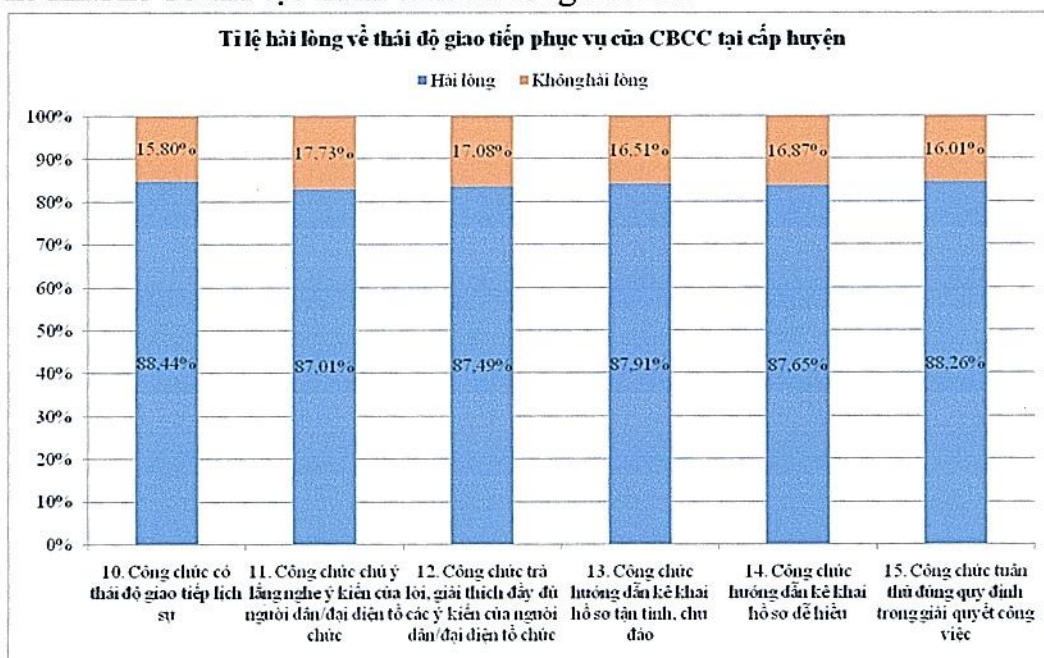


Trung bình, 28% số người được khảo sát tại cấp huyện chỉ liên hệ cơ quan hành chính 01 lần duy nhất để giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, tuy nhiên 33% phải liên hệ 02 lần; 26% phải liên hệ 03 lần trở lên.

Tỉ lệ này đặc biệt cao tại huyện Cẩm Mỹ (80%) và Xuân Lộc (79%). Trong đó, tập trung tại các xã Xuân Hiệp, Xuân Hòa, Sông Giao, Sông Nhạn.

b. Thái độ giao tiếp và phục vụ của công chức, viên chức

Trung bình 87.79% người được khảo sát hài lòng về thái độ giao tiếp và phục vụ của công chức, viên chức. Tuy nhiên 17.73% và 13.89% người khảo sát không hài lòng vì công chức không chú ý lắng nghe ý kiến người dân, hướng dẫn kê khai hồ sơ thủ tục hành chính không dễ hiểu.



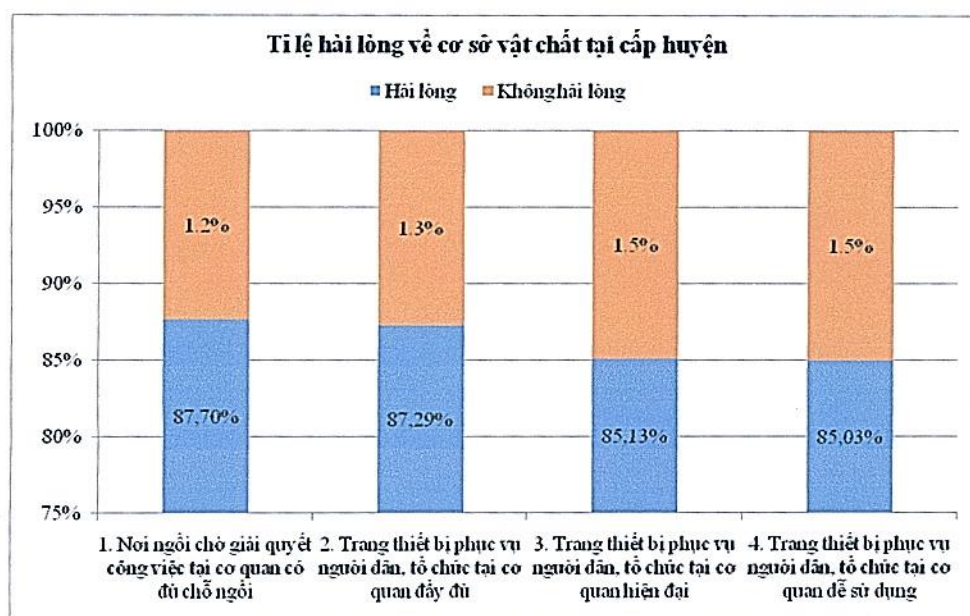
Tỉ lệ này thấp nhất ở huyện Nhơn Trạch (76.88%), tập trung tại xã UBND xã Phước An, và UBND huyện Nhơn Trạch; huyện Tân Phú (78.26%), tập trung tại các xã Phú Lập, Phú Bình

Tại cấp huyện, 46/1940 người (2.4%) khảo sát phản ánh tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu đối với người dân; 71/1940 (3.60%) người phản ánh tình trạng công chức gợi ý nộp thêm tiền phí, lệ phí ngoài quy định. Trong đó, tình trạng này cao nhất tại các huyện Xuân Lộc (12/189 người, 6.35%) và Định Quán (30/136 người, 22.06%); tập trung tại các xã Lang Minh (H. Xuân Lộc), Phú Ngọc, Phú Túc, Phú Vinh, Suối Nho (H. Định Quán); xã Phước An (H. Nhơn Trạch); UBND huyện Long Thành, xã Phước Thái (H. Long Thành); xã Bàu Hàm, Gia Kiệm (H. Thống Nhất); UBND Tp. Biên Hòa, Phường Tân Hòa (TP. Biên Hòa).

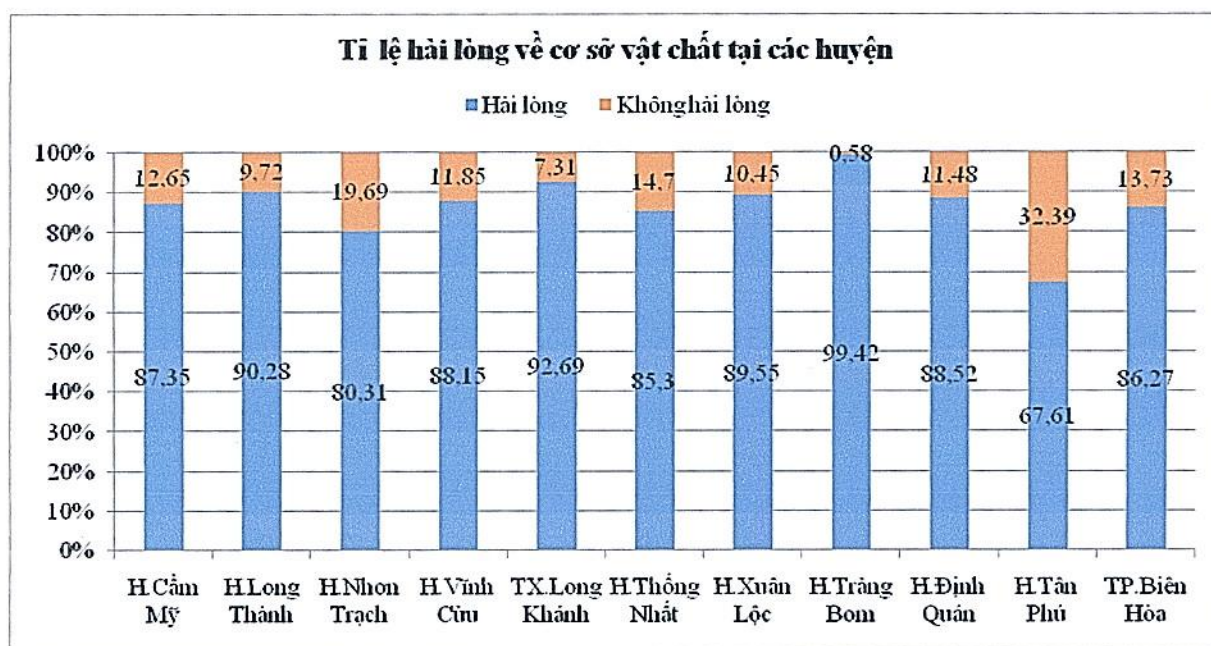
Tiêu chí/Đơn vị	Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với người dân?		Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí qui định	
	Số lượng	%	Số lượng	%
H.Cẩm Mỹ	0	0	0	0
H.Long Thành	3	1,84	0	0
H.Nhon Trạch	9	5,66	11	6,88
H.Vĩnh Cửu	1	0,74	0	0
TX.Long Khánh	0	0	0	0
H.Thống Nhất	6	6,06	1	0,87
H.Xuân Lộc	12	6,35	12	6,35
H.Trảng Bom	0	0	0	0
H.Định Quán	10	7,35	30	22,06
H.Tân Phú	0	0	1	0,45
TP.Biên Hòa	5	1,59	16	5,08
Tổng	46	2,40	71	3,60

c. Cơ sở vật chất

Trung bình 86.29% người dân được khảo sát hài lòng về các tiêu chí cơ sở vật chất phục vụ người dân tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; trong đó 87.70% hài lòng về số lượng chỗ ngồi tại nơi giải quyết công việc. Tuy nhiên 14.97% số người khảo sát không hài lòng vì trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hành chính nhà nước không dễ sử dụng.

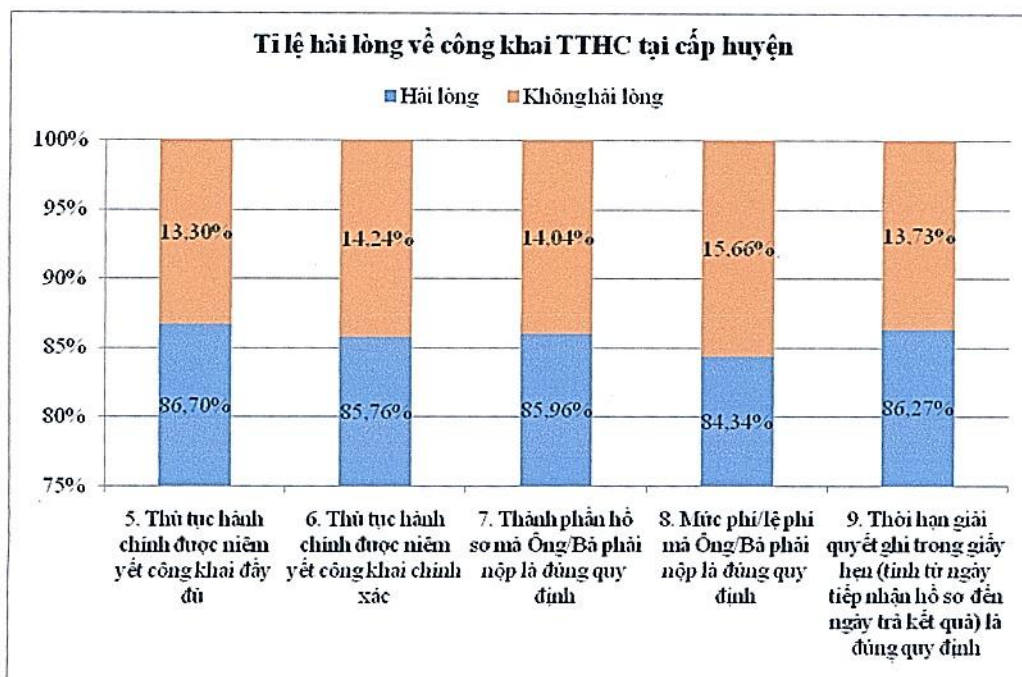


Trong đó, tỉ lệ hài lòng thấp nhất ở huyện Tân Phú (67.61%), tập trung tại xã Phú Lập, Phú Bình.

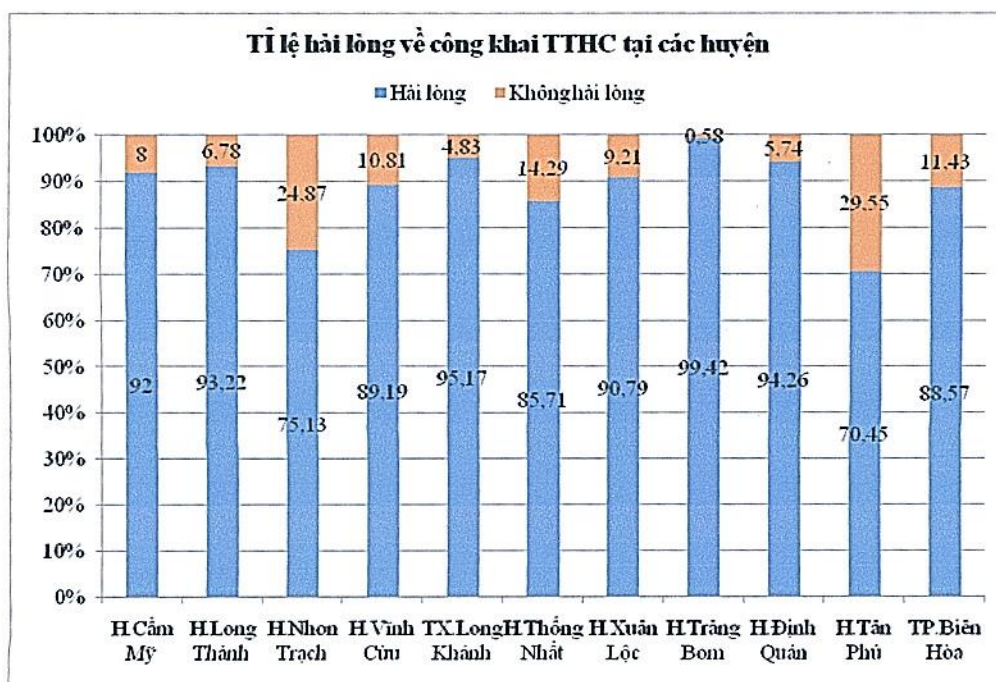


d. Công khai thông tin thủ tục hành chính

Trung bình 85.81% người khảo sát hài lòng về thông tin niêm yết về thủ tục hành chính (đầy đủ, chính xác, mức phí lệ phí và thời gian giải quyết hồ sơ đúng quy định).

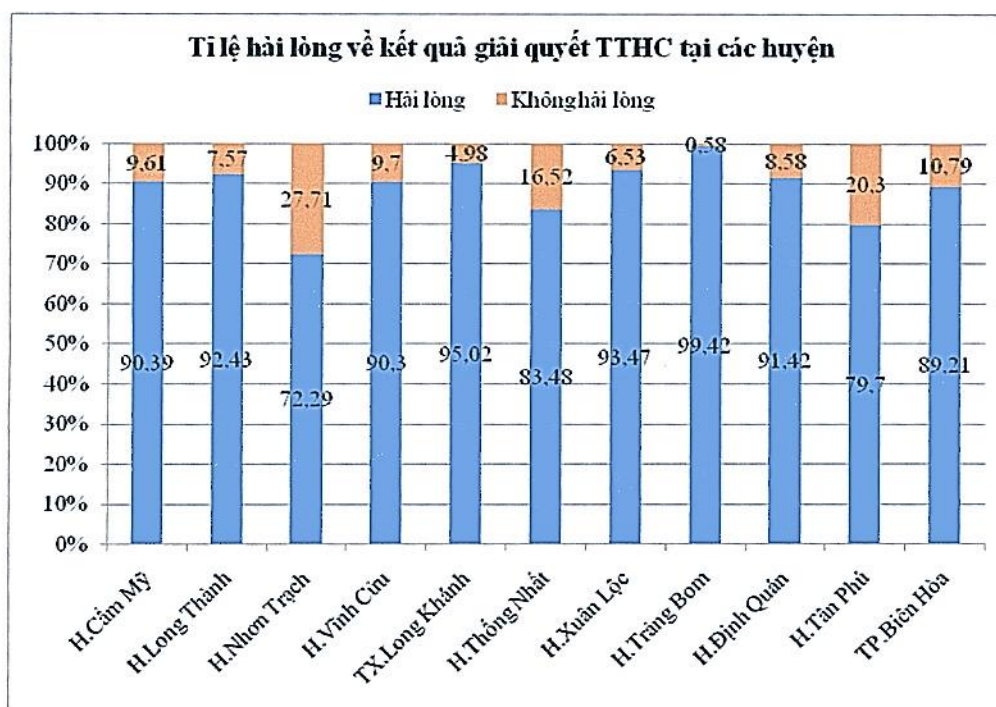


Trong đó, người dân ít hài lòng nhất về mức phí lệ phí phải nộp đúng quy định (15.66% không hài lòng); đơn vị có tỉ lệ hài lòng trung bình thấp nhất về việc công khai thủ tục hành chính là huyện Tân Phú (70.45%), tập trung tại các xã Phú Lộc, Phú Thịnh; UBND huyện Nhơn Trạch và xã Phước Thiện.

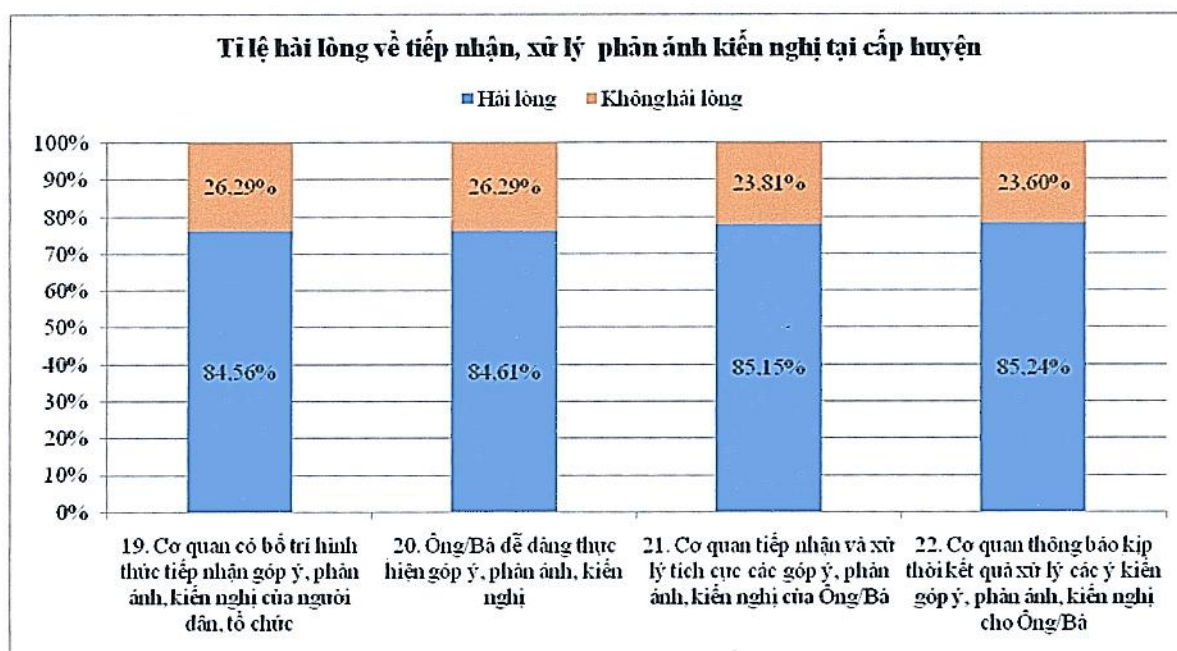


e. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính và tiếp nhận, giải quyết phản ánh kiến nghị

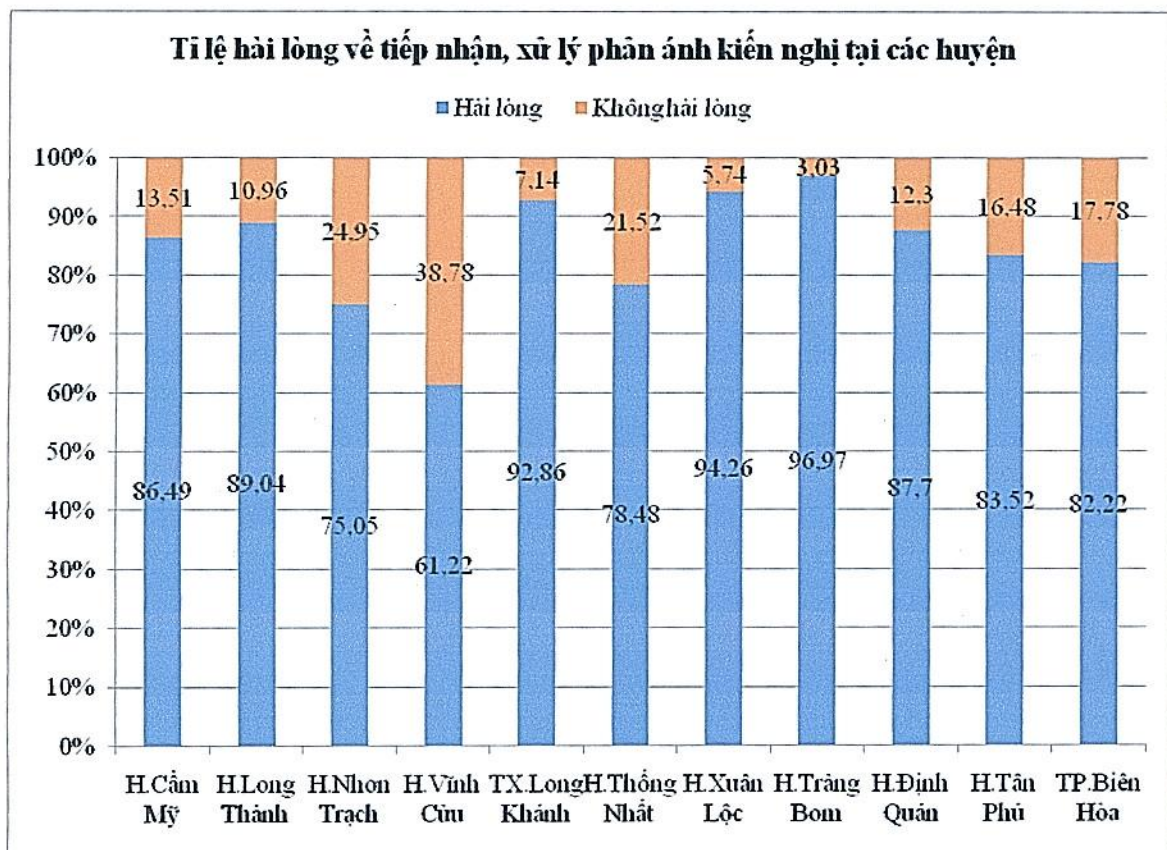
Trung bình 87.42% số người khảo sát hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính nhận được (kết quả chính xác, đầy đủ, đúng quy định). Tỉ lệ này thấp nhất ở huyện Nhơn Trạch (72.97%), tập trung tại các xã Phước An, Phước Thiện và UBND huyện Nhơn Trạch.



Về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức tại cấp huyện, 84.88% người được khảo sát hài lòng. Tuy nhiên 26.29% không hài lòng về việc bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh và khó khăn trong việc thực hiện góp ý phản ánh.



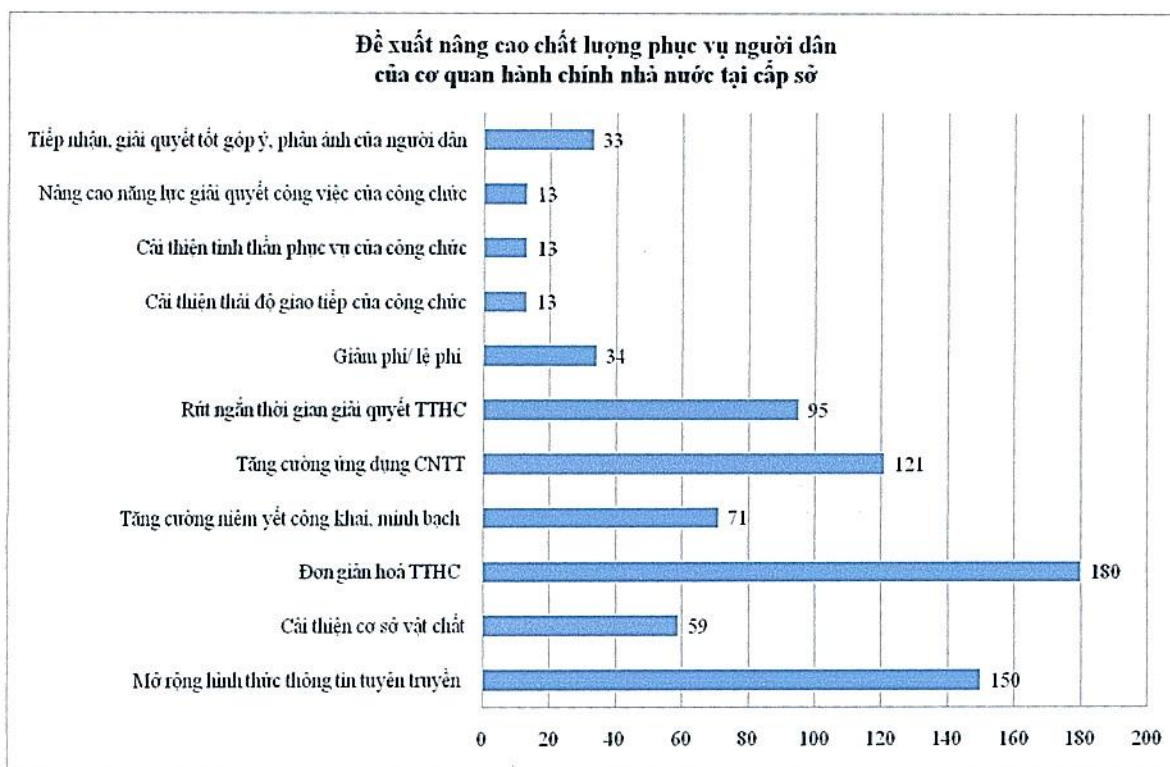
Trong đó, tỉ lệ hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh thấp nhất ở huyện Vĩnh Cửu (61.62%) tập trung tại các xã Bình Lợi, Bình Hòa, Tân Bình



IV. CÁC ĐỀ XUẤT, GÓP Ý CỦA NGƯỜI DÂN ĐỂ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

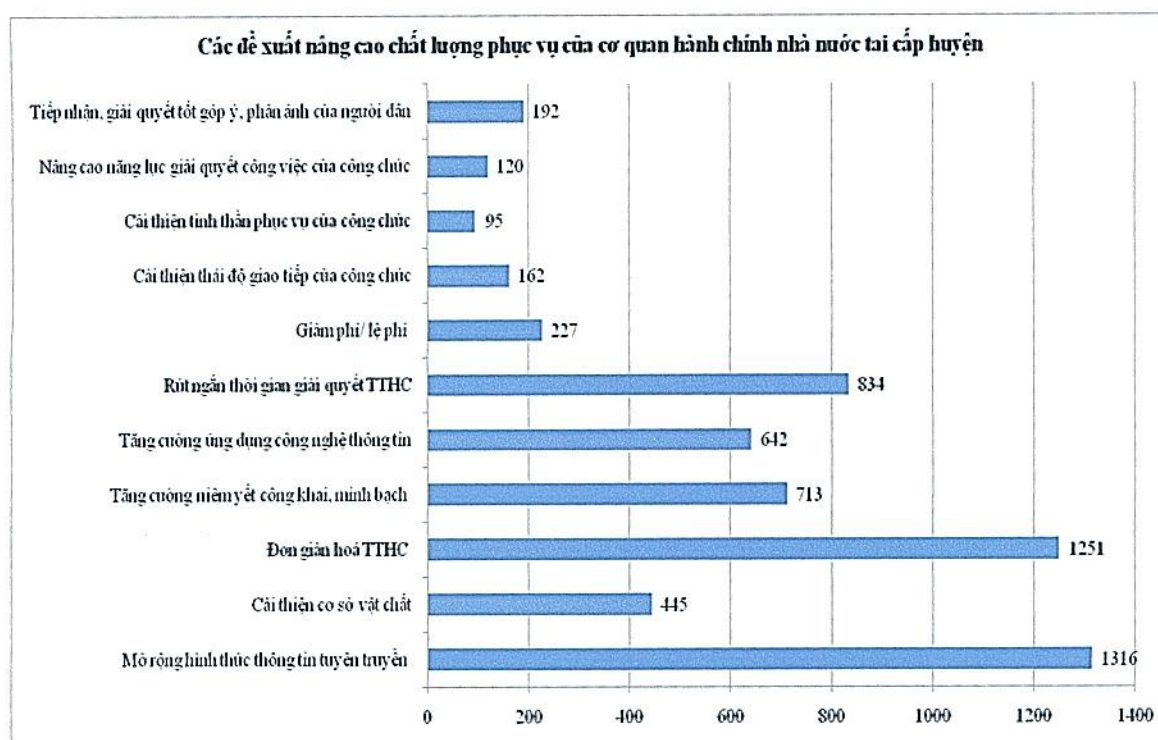
1. Tại cấp sở

03 giải pháp được nhiều người dân được khảo sát đề xuất nhất để nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước bao gồm: đơn giản hóa thủ tục hành chính (180 lựa chọn); mở rộng hình thức thông tin tuyên truyền để người dân tiếp cận với các thông tin và dịch vụ hành chính công (150 lựa chọn); và tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin (121 lựa chọn).



2. Tại cấp huyện

03 giải pháp được nhiều người dân được khảo sát đề xuất nhất để nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước bao gồm: mở rộng hình thức thông tin tuyên truyền để người dân tiếp cận với các thông tin và dịch vụ hành chính công (1316 lựa chọn); đơn giản hóa thủ tục hành chính (1251 lựa chọn) và rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính (834 lựa chọn).



III. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ KHẢO SÁT NĂM 2017

1. Phương pháp tổ chức khảo sát và mẫu câu hỏi khảo sát.

Năm 2017 là năm đầu tiên tỉnh Đồng Nai thực hiện khảo sát bằng phương thức kết hợp với bưu điện phát phiếu khảo sát, hướng dẫn trả lời, thu hồi và tổng hợp sơ bộ kết quả. Việc kết hợp với bưu điện cho phép tiếp cận được nhiều đối tượng hơn trên địa bàn tỉnh (kể cả các đối tượng tại các xã vùng xa).

Tuy nhiên, do việc khảo sát được thực hiện vào cuối năm, điều tra viên điện gặp khó khăn trong việc liên hệ các cá nhân, tổ chức có tên trong danh sách (số điện thoại, địa chỉ liên hệ đã thay đổi, nhiều cá nhân, tổ chức đang sinh sống, hoạt động ở ngoại tỉnh; đối tượng từ chối không hợp tác cho ý kiến...).

Bên cạnh đó, nội dung câu hỏi được thiết kế chưa thật sự rõ ràng, một số tiêu chí, người dân có thể hiểu không chính xác, dẫn tới kết quả không phản ánh đúng thực tế như: tỉ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến (73.4%); tỉ lệ sử dụng dịch vụ bưu chính tiếp nhận hồ sơ – trả kết quả thủ tục hành chính (42.39%), hình thức đăng ký dịch vụ bưu chính qua website (Trên thực tế, tỉ lệ % hồ sơ nộp qua hình thức trực tuyến, sản lượng hồ sơ tiếp nhận và phát trả qua bưu điện trên địa bàn tỉnh còn thấp, dưới 10%).

2. Kết quả khảo sát

Qua phân tích kết quả khảo sát tại 08 đơn vị cấp sở và 11 huyện, thành phố, thị xã, 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:

a. Về mức độ tiếp cận thông tin:

- Kênh thông tin tra cứu thông tin để thực hiện thủ tục hành chính; tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính phổ biến nhất của người dân vẫn là hình thức truyền thống: hỏi người quen, hoặc trực tiếp công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; các tiện ích ứng dụng công nghệ thông tin mới được phát triển như Cổng hành chính công tỉnh Đồng Nai trên điện thoại, Tổng đài Dịch vụ công 1022 chưa phổ biến tới người dân.

- Tỉ lệ người dân phản ánh về việc trễ hẹn giải quyết thủ tục hành chính ở mức trung bình (65.76%); tuy nhiên kênh phản ánh, kiến nghị qua Tổng đài Dịch vụ công 1022 còn ít được người dân biết tới, kênh phản ánh phổ biến là hỏi trực tiếp công chức giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

b. Mức độ hài lòng về giải quyết thủ tục hành chính

- Tại cấp sở:

+ Tỷ lệ người dân phải liên hệ cơ quan hành chính nhiều hơn 01 lần để giải quyết thủ tục hành chính còn khá cao (68.84%).

+ Mức độ hài lòng của người dân đối với thái độ phục vụ của công chức, việc công khai thủ tục hành chính; kết quả giải quyết thủ tục hành chính, và cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đều đạt trên 90%; tuy nhiên Sở Xây dựng đạt mức hài lòng chưa cao (79.2%) ở tiêu chí công khai quy định về thủ tục hành chính;

+ Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chỉ đạt mức khá với 85.4% hài lòng, trong đó mức hài lòng thấp nhất ở tiêu chí cơ quan tích cực xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân (83.77%);

+ Vẫn còn tình trạng người dân phản ánh về công chức gây phiền hà, những nhiễu và đòi phí, lệ phí ngoài quy định (2.95% và 1.89%).

- Tại cấp huyện:

+ Mức độ hài lòng của người dân đối với thái độ phục vụ của công chức, việc công khai thủ tục hành chính; kết quả giải quyết thủ tục hành chính, và cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đều đạt mức khá – trung bình 86%. Tuy nhiên đơn vị huyện Tân Phú có mức hài lòng thấp nhất dưới 80% ở các tiêu chí: cơ sở vật chất (67.61%); công khai thủ tục hành chính 70.45%; thái độ phục vụ của công chức 78.26% và kết quả giải quyết thủ tục hành chính 79.7%).

+ Chỉ 84.88% người khảo sát hài lòng về việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị, tập trung tại tiêu chí không tích cực xử lý phản ánh kiến nghị. Trong đó thấp nhất tại huyện Vĩnh Cửu, 61.22%.

+ Vẫn còn tình trạng người dân phản ánh về công chức gây phiền hà, những nhiễu và đòi phí, lệ phí ngoài quy định (2.4% và 3.6%); chủ yếu tập trung tại các xã.

IV. MỘT SỐ NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CẦN THỰC HIỆN TRONG NĂM 2018

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

Để nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC, tăng sự hài lòng của người dân, trong thời gian tới, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đề nghị sở, ban ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố và các đơn vị cấp xã trên địa bàn tỉnh thực hiện một số nội dung sau:

a) Nghiên cứu, rà soát, đề xuất đơn giản hóa các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực đơn vị quản lý, rút ngắn hợp lý thời gian giải quyết thủ tục hành chính; cập nhật kịp thời bộ thủ tục hành chính, thực hiện niêm yết công khai minh bạch, đầy đủ chính xác thông tin tới người dân, tổ chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính;

b) 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; tăng cường kỷ luật, kỷ cương, thực hiện tốt Quy tắc ứng xử và các quy định nghề nghiệp; đặc biệt là công tác hướng dẫn hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, khắc phục tình trạng yêu cầu người dân đi lại nhiều lần để bổ sung hồ sơ.

c) Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, đẩy mạnh hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp các tiện ích hỗ trợ đặc biệt trong công khai thông tin, hướng dẫn giải quyết thủ tục hành chính, tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính, và phản ánh kiến nghị.

d) Nghiêm túc và tích cực thực hiện, phối hợp trong công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức về giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Đẩy mạnh tuyên truyền tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả, trên các phương tiện thông tin đại chúng về các quy định mới, tiện ích hỗ trợ người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính như tra cứu thủ tục hành chính, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; phản ánh kiến nghị...qua ứng dụng Cổng hành chính công tỉnh Đồng Nai, dịch vụ bưu chính công ích tiếp nhận hộ hồ sơ – trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

2. Nâng cao 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: đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, nâng cao hiệu quả tổng hợp và nhân rộng quy mô như sử dụng hệ thống máy tính bảng, máy tính được cấu hình bộ câu hỏi để điều tra viên lấy ý kiến người dân, tổ chức tại nhà và tại Bộ phận Một cửa; xây dựng website khảo sát qua mạng hoặc trên ứng dụng điện thoại; khảo sát qua Tổng đài...

- Bộ câu hỏi thiết kế có thể được mở rộng đặc thù đối với từng địa phương để có thể đánh giá, kết hợp tuyên truyền về các nội dung cải cách hành

chính đang triển khai trên địa bàn tỉnh; đồng thời nội dung câu hỏi cần rõ ràng, khoa học để cá nhân, tổ chức, điều tra viên hiểu và trả lời chính xác.

Nơi nhận:

- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các Sở ban ngành thuộc tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã Long Khánh, Tp. Biên Hòa;
- Báo Đồng Nai, Báo Lao động Đồng Nai;
- Chánh, Phó Văn phòng UBND tỉnh;
- Lưu: VT, HC, Sở Nội vụ (03 bản).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

