

Số: /BC-UBND

Bình Thành, ngày tháng năm 2024

**BÁO CÁO****Phân tích, đánh giá kết quả đo lường mức độ hài lòng  
của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của xã Bình Thành năm 2023**

Thực hiện Báo cáo số 72/BC-UBND ngày 28/02/2024 của UBND huyện Định Hoá về Kết quả đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước huyện Định Hoá năm 2023 và Quyết định số 184/QĐ-UBND, ngày 19/01/2024 của UBND huyện Định Hóa về việc phê duyệt và công bố kết quả đánh giá, xác định chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND cấp xã thuộc huyện Định Hóa năm 2023.

UBND xã phân tích, đánh giá kết quả đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước xã Bình Thành năm 2023 (*sau đây gọi tắt là chỉ số SIPAS năm 2023*) như sau:

**I. CÔNG TÁC LÃNH ĐẠO, CHỈ ĐẠO THỰC HIỆN CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2023**

Để thực hiện các mục tiêu cải cách hành chính năm 2023, xác định các mục tiêu, nhiệm vụ cần thực hiện trong năm 2023, đảm bảo đạt được mục tiêu Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2025 đã đề ra, Kế hoạch số 09/KH-UBND, ngày 10/01/2023 của UBND xã Bình Thành về cải cách hành chính xã Bình Thành năm 2023; trong năm 2023, UBND xã quan tâm và ban hành nhiều văn bản lãnh đạo, chỉ đạo về công tác nâng cao chỉ số Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) của xã Bình Thành như:

- Công văn số 01/UBND-VP, ngày 03/01/2023 về việc tuyên truyền, quán triệt, phổ biến Chỉ thị số 13 - CT/HU ngày 16/11/2022 của Huyện ủy Định Hóa về lãnh đạo nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI), Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) của huyện Định Hóa.

- Báo cáo số 82/BC-UBND ngày 08/5/2023 về phân tích, đánh giá kết quả Chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng xã Bình Thành năm 2022.

- Kế hoạch số 72/KH-UBND ngày 06/4/2024 về việc Duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (Par Index), Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (Sipas) xã Bình Thành năm 2023;

- Các Công văn công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trên cổng DVCQG hàng tháng.

- Công văn số 447/UBN-VP ngày 19/10/2023 về danh sách điều tra xã hội học năm 2023.

## II. PHÂN TÍCH KẾT QUẢ CHỈ SỐ SIPAS NĂM 2023

Căn cứ vào Báo cáo số 72/BC-UBND ngày 28/02/2024 của UBND huyện Định Hoá về Kết quả đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước huyện Định Hoá năm 2023 và Quyết định số 184/QĐ-UBND, ngày 19/01/2024 của UBND huyện Định Hóa về việc phê duyệt và công bố kết quả đánh giá, xếp hạng chỉ số CCHC, Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND cấp xã thuộc huyện Định Hóa năm 2023, kết quả thực hiện chỉ số SIPAS năm 2023 của xã Bình Thành như sau:

### 1. Đánh giá chung

UBND huyện đánh giá tổng chỉ số hài lòng của xã Bình Thành đạt 91,43%, đứng thứ 8/23 xã, thị trấn trên địa bàn huyện, tăng 09 bậc so với năm 2022

Cụ thể kết quả thu được như sau:

- Phiếu đánh giá hài lòng được nhiều nhất với 34/70 phiếu = 48,57%;
- Phiếu đánh giá rất hài lòng 30/70 phiếu = 42,86%;
- Phiếu đánh giá bình thường với 06/70 = 8,57% ;
- Phiếu đánh giá không hài lòng 0 phiếu = 0%;
- Phiếu đánh giá rất không hài lòng là 0 phiếu = 0%.

### 2. Đánh giá mức độ hài lòng theo lĩnh vực khảo sát

Tổng số 70 cá nhân, tổ chức (người đại diện cho tổ chức trực tiếp thực hiện giải quyết TTHC) tham gia khảo sát đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính thuộc UBND xã, thông qua kết quả khảo sát thấy được sự phục vụ hành chính của UBND xã, trên các lĩnh vực là khác nhau, cụ thể:

- **Lĩnh vực Tư pháp:** Tổng số phiếu điều tra 15 phiếu, kết quả: 09/15 phiếu đánh giá hài lòng = 60,0%; 05/15 phiếu đánh giá rất hài lòng = 33,33%; 01/15 phiếu đánh giá bình thường = 6,67%; Không có phiếu nào đánh giá không hài lòng và rất không hài lòng.

- **Lĩnh vực Hộ tịch:** Tổng số phiếu điều tra 15 phiếu, kết quả: 08/15 phiếu đánh giá hài lòng = 53,33%; 07/15 phiếu đánh giá rất hài lòng = 46,67%; Không có phiếu nào đánh giá bình thường, đánh giá không hài lòng và rất không hài lòng.

- **Lĩnh vực Lao động - thương binh và xã hội:** Tổng số phiếu điều tra 14 phiếu, kết quả: 04/14 phiếu đánh giá hài lòng = 28,57%; 08/14 phiếu đánh giá rất hài lòng = 57,14%; 02/14 phiếu đánh giá bình thường = 14,29%; Không có phiếu nào đánh giá không hài lòng và rất không hài lòng.

- **Lĩnh vực Công an:** Tổng số phiếu điều tra 13 phiếu, kết quả: 07/13 phiếu đánh giá hài lòng = 53,85%; 05/13 phiếu đánh giá rất hài lòng = 38,46%; 01/13 phiếu đánh giá bình thường = 7,69%; Không có phiếu nào đánh giá không hài lòng và rất không hài lòng.

- **Lĩnh vực Đất đai:** Tổng số phiếu điều tra 13 phiếu, kết quả: 06/13 phiếu đánh giá hài lòng = 46,15%; 05/13 phiếu đánh giá rất hài lòng = 38,46%; 02/13 phiếu đánh giá bình thường = 15,38%; Không có phiếu đánh giá không hài lòng và rất không hài lòng.

Qua đánh giá phân tích trên 05 lĩnh vực, kết quả tổng chỉ số hài lòng của từng lĩnh vực như sau: Lĩnh vực tư pháp là 93,33%; Lĩnh vực hộ tịch là 100%; Lĩnh vực Lao động - TBXH là 85,71%; Lĩnh vực Công an là 92,31%; Lĩnh vực đất đai là 84,61%.

Như vậy, Lĩnh vực hộ tịch được đánh giá từ hài lòng trở lên cao nhất, tiếp đến là lĩnh vực tư pháp, lĩnh vực Công an, lĩnh vực Lao động - thương binh xã hội và thấp nhất là lĩnh vực đất đai; không có lĩnh vực nào có tỷ lệ đánh giá không hài lòng và rất không hài lòng.

### **3. Đánh giá mức độ hài lòng theo tiêu chí thành phần**

- **Tiêu chí thành phần về tiếp cận cơ quan giải quyết TTHC:** Tổng số phiếu điều tra 70 phiếu, kết quả: 37/70 phiếu đánh giá hài lòng = 52,9%; 31/70 phiếu đánh giá rất hài lòng = 44,3%; 02/70 phiếu đánh giá bình thường = 2,86%; Không có phiếu đánh giá không hài lòng và rất không hài lòng.

- **Tiêu chí thành phần về quy định về TTHC:** Tổng số phiếu điều tra 70 phiếu, kết quả: 39/70 phiếu đánh giá hài lòng = 55,7%; 24/70 phiếu đánh giá rất hài lòng = 34,3%; 07/70 phiếu đánh giá bình thường = 10,0%; Không có phiếu đánh giá không hài lòng và rất không hài lòng.

- **Tiêu chí thành phần về sự phục vụ của công chức trong giải quyết TTHC:** Tổng số phiếu điều tra 70 phiếu, kết quả: 37/70 phiếu đánh giá hài lòng = 52,9%; 24/70 phiếu đánh giá rất hài lòng = 34,3%; 09/70 phiếu đánh giá bình thường = 12,9%; Không có phiếu đánh giá không hài lòng và rất không hài lòng.

- **Tiêu chí thành phần về kết quả giải quyết TTHC:** Tổng số phiếu điều tra 70 phiếu, kết quả: 38/70 phiếu đánh giá hài lòng = 54,3%; 30/70 phiếu đánh giá rất hài lòng = 42,9%; 02/70 phiếu đánh giá bình thường = 2,86%; Không có phiếu đánh giá không hài lòng và rất không hài lòng.

- **Tiêu chí thành phần về kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị:** Tổng số phiếu điều tra 70 phiếu, kết quả: 33/70 phiếu đánh giá hài lòng = 47,1%; 27/70 phiếu đánh giá rất hài lòng = 38,6%; 10/70 phiếu đánh giá bình thường = 14,3%; Không có phiếu đánh giá không hài lòng và rất không hài lòng.

Qua đánh giá phân tích trên 05 tiêu chí thành phần, kết quả tổng chỉ số hài lòng của từng tiêu chí thành phần như sau: Tiêu chí thành phần về tiếp cận cơ quan giải quyết TTHC là 97,2%; Tiêu chí thành phần về quy định về TTHC là 90,0%; Tiêu chí thành phần về sự phục vụ của công chức trong giải quyết TTHC là 87,2%; Tiêu chí thành phần về kết quả giải quyết TTHC là 97,2%; Tiêu chí thành phần về kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị là 85,7%.

Như vậy, Tiêu chí thành phần về tiếp cận cơ quan giải quyết TTHC và Tiêu chí thành phần về kết quả giải quyết TTHC đều có tỷ lệ hài lòng tốt nhất, tiếp theo là Tiêu chí thành phần về quy định về TTHC, Tiêu chí thành phần về sự phục vụ của công chức trong giải quyết TTHC và tiêu chí có sự hài lòng thấp nhất là tiêu chí Tiêu chí thành phần về kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị; không có tiêu chí thành phần nào có tỷ lệ đánh giá không hài lòng và rất không hài lòng.

### **III. NHẬN XÉT CHUNG**

#### **1. Ưu điểm**

Việc nâng cao chỉ số đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ cơ quan hành chính nhà nước tại UBND xã năm 2023 luôn được quan tâm quán triệt, có các văn bản chỉ đạo cụ thể, kịp thời.

Năm 2023, qua kết quả đánh giá phân tích, tỷ lệ hài lòng của các lĩnh vực, các tiêu chí thành phần đều được nâng cao hơn và không có tỷ lệ không hài lòng và rất không hài lòng.

#### **2. Hạn chế, tồn tại**

- Tất cả các lĩnh vực khảo sát vẫn còn 8,57% phiếu đánh giá bình thường.
- Công tác tuyên truyền về quy định pháp luật của từng ngành, lĩnh vực trong giải quyết TTHC chưa được thường xuyên, sâu rộng.

### **IV. CÁC GIẢI PHÁP THỰC HIỆN**

Trên cơ sở phân tích, đánh giá kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính trên địa bàn xã năm 2023, đặc biệt là phân tích, đánh giá các lĩnh vực, các tiêu chí thành phần có tỷ lệ hài lòng còn thấp và các vấn đề còn tồn tại, vướng mắc. Để kết quả đánh giá của người dân, tổ chức đối với cơ quan UBND xã. Chủ tịch UBND xã yêu cầu:

#### **1. Công chức Văn phòng – Thống kê xã:**

- Tham mưu cho Lãnh đạo xã tập trung đẩy mạnh công tác chỉ đạo, điều hành trong thực hiện công tác CCHC, cải cách thủ tục hành chính.
- Thường xuyên kiểm tra, tham mưu đánh giá hiệu quả và chất lượng hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; bố trí, điều chỉnh hợp lý về số lượng công chức và quy trình phục vụ; rà soát, đánh giá năng lực, phẩm chất của cán bộ, công chức trực tiếp làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. Theo dõi việc chấp hành kỷ luật,

kỷ cương hành chính nhằm chấn chỉnh, nâng cao tinh thần thái độ phục vụ người dân của công chức, xử lý nghiêm đối với công chức vi phạm nội quy, giờ giấc làm việc; có thái độ nhã nhặn với cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC hoặc giải quyết hồ sơ TTHC quá hạn nhiều lần không có lý do chính đáng (nếu có).

- Công khai đầy đủ, đúng quy định địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; bố trí đầy đủ nơi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị. Đa dạng hóa các hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức; nắm bắt nhiều nguồn thông tin, dư luận phản ánh về việc giải quyết TTHC của chính quyền để có biện pháp điều chỉnh, giải quyết kịp thời. Thường xuyên theo dõi, kịp thời tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính tại cơ quan, bộ phận một cửa xã...

- Theo dõi và công khai kết quả đánh giá việc thực hiện Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp của đơn vị hàng tháng, hàng năm theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

**2. Bộ phận Văn hoá – thông tin xã:** Tiếp tục đẩy mạnh các hình thức thông tin, tuyên truyền cho người dân về TTHC với quy trình, thành phần hồ sơ, cách thức thực hiện, lệ phí, phí hoặc các điều kiện khác (nếu có); về giải quyết TTHC toàn trình, một phần, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích..., đảm bảo mọi người dân dễ dàng tìm hiểu, thực hiện TTHC một cách thuận tiện, đơn giản và hiệu quả.

**3. Bộ phận Tài chính - kế toán xã:** Tiếp tục tham mưu đầu tư, nâng cấp trang thiết bị, cơ sở vật chất tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND xã để phục vụ tốt nhu cầu giải quyết TTHC của người dân, đảm bảo thực hiện các TTHC, thúc đẩy quá trình xây dựng chính quyền điện tử, thực hiện chuyển đổi số.

#### **4. Các bộ phận chuyên môn xã**

- Tiếp tục thực hiện đồng bộ các giải pháp đẩy mạnh CCHC, cải cách TTHC với phương châm đổi mới tư duy từ nền “hành chính quản lý” sang “hành chính phục vụ”, xây dựng chính quyền đồng hành, phục vụ, hướng tới sự hài lòng của doanh nghiệp và người dân.

- Tiếp tục rà soát các TTHC thuộc thẩm quyền, TTHC mới do UBND tỉnh công bố để kịp thời, đồng thời rà soát những TTHC không còn phù hợp kiến nghị sửa đổi, bổ sung theo hướng đơn giản hóa các yêu cầu, điều kiện, thành phần hồ sơ, rút ngắn thời gian giải quyết hoặc bãi bỏ khi thủ tục hành chính hết hiệu lực.

- Đổi mới mạnh mẽ thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn xã, nâng cao chất lượng giải quyết TTHC phục vụ người dân và doanh nghiệp. Đẩy mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC làm cơ sở để người dân, tổ chức không phải cung cấp lại thông tin mà trước đó đã giải quyết TTHC thành công. Rà soát đảm bảo cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuận lợi nhất cho người dân, doanh nghiệp, qua

đó nâng cao chất lượng, hiệu quả và cung cấp dịch vụ công trực tuyến ngày càng thực chất hơn.

- Thực hiện nghiêm túc các quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP khi giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân như: lập sổ theo dõi hoạt động bộ phận một cửa; ghi giấy hẹn công dân; giấy kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và ghi đầy đủ thông tin; thực hiện xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả khi có hồ sơ trả chậm; công khai đầy đủ TTHC theo quy định và danh sách cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; tiếp đón, hướng dẫn công dân giải quyết TTHC chu đáo, hiệu quả, nhanh chóng.

- Tập trung giải quyết đúng pháp luật các kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức trong quá trình giải quyết TTHC (nếu có). Thực hiện nghiêm túc việc tiếp xúc, đối thoại với nhân dân theo quy định. Tạo điều kiện thuận lợi nhất để các tổ chức chính trị - xã hội, người dân tham gia giám sát đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực thi công vụ.

- Từng bộ phận chuyên môn xã trên cơ sở kết quả khảo sát mức độ hài lòng đã được đánh giá có giải pháp khắc phục tồn tại, hạn chế, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công, đảm bảo mục tiêu đề ra.

Trên đây là Báo cáo kết quả và phân tích, đánh giá số liệu, báo cáo kết quả đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước xã Bình Thành năm 2023./.

**Nơi nhận:**

- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ huyện;
- Đảng ủy xã; HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- UBMTTQ và các đoàn thể xã;
- Công an xã;
- Các bộ phận chuyên môn xã
- Lưu VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Ma Khánh Sơn**

