

Số: 141/BC-SNV

Sóc Trăng, ngày 31 tháng 12 năm 2021

BÁO CÁO

Kết quả điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2021

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng

Căn cứ Quyết định số 2461/QĐ-UBND ngày 27/9/2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng về việc phê duyệt Phương án điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2021;

Sở Nội vụ báo cáo kết quả điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị như sau:

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2021

1. Tổng quan về đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (gọi tắt là đo lường sự hài lòng)

1.1. Cơ sở

Thực hiện Kế hoạch số 142/KH-UBND ngày 24/12/2020 của UBND tỉnh Sóc Trăng về việc thực hiện cải cách hành chính năm 2021, Sở Nội vụ đã tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định số 2461/QĐ-UBND ngày 27/9/2021 phê duyệt Phương án điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2021; đồng thời ban hành Kế hoạch số 49/KH-SNV ngày 06/10/2021 triển khai Phương án điều tra theo yêu cầu của UBND tỉnh.

1.2. Mục đích

Nguồn thông tin thu thập được là cơ sở để phân tích, tổng hợp, đánh giá một cách khách quan kết quả sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nhằm đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trong năm 2021.

Đồng thời, xác định được mặt mạnh, mặt yếu trong thực hiện cải cách hành chính, qua đó giúp cho các cơ quan, đơn vị có những điều chỉnh cần thiết về nội dung và các giải pháp trong triển khai cải cách hành chính hàng năm, góp phần nâng cao hiệu quả cải cách hành chính, xây dựng nền hành chính trong sạch, vững mạnh, hiệu lực, hiệu quả.

1.3. Nội dung đo lường

Việc đo lường sự hài lòng được thực hiện đánh giá, nhận định đối với 04 yếu tố cơ bản trong quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công và sự nghiệp công, gồm:

- (1) Tiếp cận dịch vụ
- (2) Thủ tục hành chính
- (3) Công chức
- (4) Kết quả dịch vụ

Bên cạnh đó, việc khảo sát còn ghi nhận mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công và sự nghiệp công.

*** Các tiêu chí đánh giá khảo sát đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021:**

- Về tiêu chí đánh giá việc tổ chức cung ứng dịch vụ:
 - + Nơi giải quyết công việc/Địa chỉ nộp hồ sơ và nhận kết quả
 - + Kênh thông tin để biết về dịch vụ
 - + Kênh thông tin để biết về quy định thành phần hồ sơ, trình tự giải quyết công việc, thời hạn giải quyết công việc, mức phí/lệ phí
 - + Số lần đi lại giải quyết công việc
 - + Số cơ quan, đơn vị phải liên hệ
 - + Việc công chức, viên chức gây phiền hà, sách nhiễu
 - + Việc công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí
 - + Cơ quan trả kết quả đúng hẹn
 - + Việc cơ quan thông báo về trễ hẹn
 - + Việc cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn
- Về mức độ phù hợp đối với các hình thức nộp hồ sơ và trả kết quả:
 - + Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công.
 - + Qua dịch vụ bưu chính công ích.
 - + Qua dịch vụ công trực tuyến.
- Về tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức:
 - + Về tiếp cận dịch vụ: Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ

thấy; trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức; trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ; trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng; địa chỉ truy cập Dịch vụ công trực tuyến được công bố rõ ràng; việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến thuận tiện; việc điền thông tin vào biểu mẫu và đính kèm tập tin vào thành phần hồ sơ thuận tiện; việc liên hệ với bộ phận hỗ trợ phần mềm trực tuyến dễ dàng.

+ Về thủ tục hành chính: Thủ tục hành chính được niêm yết công khai dễ thấy; thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định; các quy định, biểu mẫu thủ tục hành chính đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo; thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định; mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định; thời gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi; thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.

+ Về công chức: Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự; công chức chú ý lắng nghe; công chức trả lời, giải thích đầy đủ; công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu; công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ; công chức giải quyết công việc đúng quy định; công chức tận tình giúp đỡ; công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) để hỗ trợ trực tuyến.

+ Về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công và sự nghiệp công: Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định; kết quả có thông tin đầy đủ; kết quả có thông tin chính xác; kết quả đảm bảo tính công bằng.

- Về tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị (nếu có): Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị; việc góp ý, phản ánh, kiến nghị được thực hiện dễ dàng; cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị; cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị.

- Về tiêu chí đo lường sự mong đợi của người dân, tổ chức:

+ Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.

+ Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện.

+ Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

+ Đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt.

+ Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính.

+ Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

+ Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.

+ Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.

+ Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.

+ Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.

+ Mở rộng các hình thức thông tin để người dân biết đến cơ quan, nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh

chóng.

+ Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức.

+ Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn.

+ Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực.

+ Khác.

1.4. Phương pháp thu thập thông tin đo lường, xác định Chỉ số hài lòng

- Cuộc điều tra sử dụng phương pháp thu thập thông tin trực tiếp. Chọn Bưu điện tỉnh là đơn vị triển khai phát, thu phiếu điều tra. Điều tra viên liên hệ gặp đối tượng điều tra (người dân, tổ chức) phỏng vấn trực tiếp và cập nhật thông tin vào phần mềm tích hợp trên thiết bị di động.

- Đối tượng điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh năm 2021 là người dân, người đại diện cho tổ chức, doanh nghiệp đã nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa của cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi khảo sát; tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh năm 2021 (đối với các đơn vị thực hiện tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh); hoặc thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia (địa chỉ: <http://dichvucong.gov.vn>), Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Sóc Trăng (địa chỉ <https://dichvucong.soctrang.gov.vn/>).

- Phạm vi điều tra: 40 cơ quan, đơn vị, địa phương theo danh sách đính kèm tại Quyết định số 2461/QĐ-UBND, trong đó bao gồm 19 sở ngành, 04 đơn vị sự nghiệp công lập tỉnh, 06 cơ quan Trung ương đặt tại tỉnh và 11 UBND cấp huyện.

- Thời kỳ điều tra: Thông tin về đối tượng điều tra (người dân, người đại diện cho tổ chức đã tham gia và được cung ứng dịch vụ) được tính từ ngày 01/01/2021 đến ngày 31/7/2021.

- Chọn mẫu điều tra: Mỗi đơn vị sẽ chọn từ 2 lĩnh vực/dịch vụ trở lên để điều tra, khảo sát.

STT	Đơn vị	Lĩnh vực/TTHC 1	Lĩnh vực/TTHC 2
A	CƠ QUAN CẤP TỈNH (29)		
I	Sở ngành (19)		
1	Ban Dân tộc	Tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết	
2	Ban Quản lý các khu công nghiệp		
3	Sở Công Thương	Tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết	

STT	Đơn vị	Lĩnh vực/TTHC 1	Lĩnh vực/TTHC 2
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	Giáo dục và Đào tạo	Hệ thống văn bằng chứng chỉ
5	Sở Giao thông vận tải	Cấp Giấy phép lái xe	Vận tải
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	Thành lập và hoạt động doanh nghiệp	Đầu tư
7	Sở Khoa học và Công nghệ	Tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết	
8	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	Người có công	Lao động, tiền lương
9	Sở Nội vụ	Tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết	
10	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	Trồng trọt và Bảo vệ thực vật	Chăn nuôi và Thú y
11	Sở Tài chính	Tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết	
12	Sở Tài nguyên và Môi trường	Đất đai	Môi trường
13	Sở Tư pháp	Lý lịch tư pháp	Trợ giúp pháp lý nhà nước
14	Sở Thông tin và Truyền thông	Tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết	
15	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Văn hóa	Thể dục, thể thao
16	Sở Xây dựng	Tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết	
17	Sở Y tế	Tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết	
18	Thanh tra tỉnh	Tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết	
19	Văn phòng UBND tỉnh	Tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết	
II	Đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc UBND tỉnh (4)		
20	Ban Quản lý Dự án 1	Tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết	
21	Ban Quản lý Dự án 2		
22	Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng		
23	Trường Cao đẳng Nghề Sóc Trăng		

STT	Đơn vị	Lĩnh vực/TTHC 1	Lĩnh vực/TTHC 2
III	Cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh (6)		
24	Bảo hiểm xã hội	Tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết	
25	Công an tỉnh		
26	Cục Thuế		
27	Chi cục Hải quan		
28	Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh tỉnh Sóc Trăng		
29	Kho bạc Nhà nước		
B	ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP HUYỆN (11)		
30	Huyện Châu Thành	Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	Cấp giấy phép kinh doanh
31	Huyện Cù Lao Dung		
32	Huyện Kế Sách		
33	Huyện Long Phú		
34	Huyện Mỹ Tú		
35	Huyện Mỹ Xuyên		
36	Huyện Thạnh Trị		
37	Huyện Trần Đề		
38	Thành phố Sóc Trăng		
39	Thị xã Ngã Năm		
40	Thị xã Vĩnh Châu		
C	ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP XÃ (109)		
		Tư pháp	Lao động, Thương binh và Xã hội

- Phân bổ cỡ mẫu điều tra: Theo nội dung phương án được phê duyệt, trong năm 2021, tỉnh tiến hành khảo sát lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của 2.005 người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của 40 cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh theo số lượng phân bổ như sau:

STT	Đơn vị	Số mẫu phân bổ năm 2021
I	Sở ngành	505
1	Ban Dân tộc	15
2	Ban Quản lý các khu công nghiệp	15
3	Sở Công Thương	35
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	35

STT	Đơn vị	Số mẫu phân bổ năm 2021
5	Sở Giao thông vận tải	35
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	35
7	Sở Khoa học và Công nghệ	15
8	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	35
9	Sở Nội vụ	35
10	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	35
11	Sở Tài chính	25
12	Sở Tài nguyên và Môi trường	25
13	Sở Tư pháp	35
14	Sở Thông tin và Truyền thông	15
15	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	25
16	Sở Xây dựng	25
17	Sở Y tế	35
18	Thanh tra tỉnh	15
19	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	15
II	Đơn vị sự nghiệp công lập tỉnh	100
20	Ban Quản lý Dự án 1	35
21	Ban Quản lý Dự án 2	15
22	Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng	15
23	Trường Cao đẳng Nghề Sóc Trăng	35
III	Cơ quan Trung ương đặt tại tỉnh	190
24	Bảo hiểm xã hội	35
25	Công an tỉnh	35
26	Cục Thuế	35
27	Chi cục Hải quan	35
28	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Sóc Trăng	15
29	Kho bạc Nhà nước	35
IV	Ủy ban nhân dân cấp huyện	1.210
30	Huyện Châu Thành	110
31	Huyện Cù Lao Dung	110
32	Huyện Kế Sách	110
33	Huyện Long Phú	110
34	Huyện Mỹ Tú	110
35	Huyện Mỹ Xuyên	110
36	Huyện Thạnh Trị	110
37	Huyện Trần Đề	110

STT	Đơn vị	Số mẫu phân bổ năm 2021
38	Thành phố Sóc Trăng	110
39	Thị xã Ngã Năm	110
40	Thị xã Vĩnh Châu	110
	TỔNG CỘNG	2.005

- Phiếu điều tra xã hội học gồm 02 loại phiếu sau đây:

+ Phiếu số 01/2021-TT: Phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2021 (khảo sát người dân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh hoặc Bộ phận Một cửa của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh).

+ Phiếu số 02/2021-DVCTT: Phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2021 (khảo sát người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ công trực tuyến).

- Thời gian thực hiện điều tra, khảo sát: Cuộc khảo sát được tiến hành trong vòng 20 ngày theo phương pháp chuyên gia, bắt đầu từ ngày 03/11/2021 đến ngày 22/11/2021.

- Tổng hợp, phân tích dữ liệu và tính toán các chỉ số:

+ Việc phân tích dữ liệu dựa vào các phần mềm khảo sát thuê viết.

+ Cách tính Chỉ số hài lòng:

Chỉ số hài lòng chung:

$$SIPAS = \frac{\sum_{i=1}^n b_i}{a \cdot n} \times 100\%$$

Trong đó:

n: Tổng số người trả lời đối với câu hỏi về mức độ hài lòng (Tổng số người trả lời câu hỏi số 10 của Phiếu điều tra xã hội học).

b_i: Tổng số phương án trả lời hài lòng đối với câu hỏi về mức độ hài lòng.

a: Tổng số câu hỏi hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong Phiếu.

Chỉ số hài lòng từng tiêu chí: Xác định bằng tỷ lệ phần trăm số người trả lời “hài lòng” trên tổng số người trả lời của từng tiêu chí.

2. Tình hình triển khai

Thực hiện Quyết định số 2461/QĐ-UBND, ngày 06/10/2021, Sở Nội vụ đã ban hành Kế hoạch số 49/KH-SNV triển khai Phương án điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2021. Đồng thời kịp thời phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông tỉnh Sóc Trăng tiếp tục nghiên cứu cập nhật, sử dụng phần mềm khảo sát tích hợp trên thiết bị di động tại địa chỉ website <https://sipas.soctrang.gov.vn>.

Năm 2021, tỉnh tiếp tục chọn Bưu điện tỉnh là đơn vị triển khai thu thập thông tin điều tra. Điều tra viên của Bưu điện liên hệ gặp người dân, tổ chức phỏng vấn trực tiếp và cập nhật thông tin vào phần mềm tích hợp trên thiết bị di động.

Đến nay, phiếu khảo sát được kiểm tra, làm sạch, mã hóa và xử lý, tổng hợp tập trung bằng phần mềm thuê viết và kết hợp một số phần mềm phân tích thống kê như IMPS, SPSS,... Công tác tổng hợp, phân tích, đánh giá kết quả điều tra đã hoàn tất.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Quy mô mẫu khảo sát

Số lượng mẫu khảo sát thu được (tương đương với số lượng người tham gia trả lời ý kiến khảo sát) đạt 1.909/2.005 phiếu (trong đó có 1.710 người đã thực hiện việc nộp hồ sơ trực tiếp và 199 người thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến), đạt 95,21% so với kế hoạch, cụ thể như sau:

STT	Đơn vị	Số mẫu theo Kế hoạch	Số mẫu được chọn theo thực tế TTHC phát sinh	Số thực hiện đã khảo sát	Số khuyết
I	Sở ngành	505	473	458	15
1	Ban Dân tộc	15	14	12	2
2	Ban Quản lý các khu công nghiệp	15	10	10	-
3	Sở Công Thương	35	35	34	1
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	35	35	29	6
5	Sở Giao thông vận tải	35	35	35	-
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	35	35	35	-
7	Sở Khoa học và Công nghệ	15	15	15	-
8	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	35	24	23	1
9	Sở Nội vụ	35	35	35	-
10	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	35	35	35	-

STT	Đơn vị	Số mẫu theo Kế hoạch	Số mẫu được chọn theo thực tế TTHC phát sinh	Số thực hiện đã khảo sát	Số khuyết
11	Sở Tài chính	25	12	10	2
12	Sở Tài nguyên và Môi trường	25	25	25	-
13	Sở Tư pháp	35	35	35	-
14	Sở Thông tin và Truyền thông	15	15	15	-
15	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	25	25	23	2
16	Sở Xây dựng	25	25	25	-
17	Sở Y tế	35	35	35	-
18	Thanh tra tỉnh	15	15	15	-
19	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	15	13	12	1
II	Đơn vị sự nghiệp công lập tỉnh	100	82	79	3
20	Ban Quản lý Dự án 1	35	23	20	3
21	Ban Quản lý Dự án 2	15	9	9	-
22	Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng	15	15	15	-
23	Trường Cao đẳng Nghề Sóc Trăng	35	35	35	-
III	Cơ quan Trung ương đặt tại tỉnh	190	168	162	6
24	Bảo hiểm xã hội	35	35	35	-
25	Công an tỉnh	35	35	35	-
26	Cục Thuế	35	35	35	-
27	Chi cục Hải quan	35	22	16	6
28	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Sóc Trăng	15	6	6	-
29	Kho bạc Nhà nước	35	35	35	-
IV	Ủy ban nhân dân cấp huyện	1.210	1.210	1.210	-
30	Huyện Châu Thành	110	110	110	-
31	Huyện Cù Lao Dung	110	110	110	-
32	Huyện Kế Sách	110	110	110	-
33	Huyện Long Phú	110	110	110	-
34	Huyện Mỹ Tú	110	110	110	-
35	Huyện Mỹ Xuyên	110	110	110	-
36	Huyện Thạnh Trị	110	110	110	-
37	Huyện Trần Đề	110	110	110	-

STT	Đơn vị	Số mẫu theo Kế hoạch	Số mẫu được chọn theo thực tế TTHC phát sinh	Số thực hiện đã khảo sát	Số khuyết
38	Thành phố Sóc Trăng	110	110	110	-
39	Thị xã Ngã Năm	110	110	110	-
40	Thị xã Vĩnh Châu	110	110	110	-
	TỔNG CỘNG	2.005	1.933	1.909	24

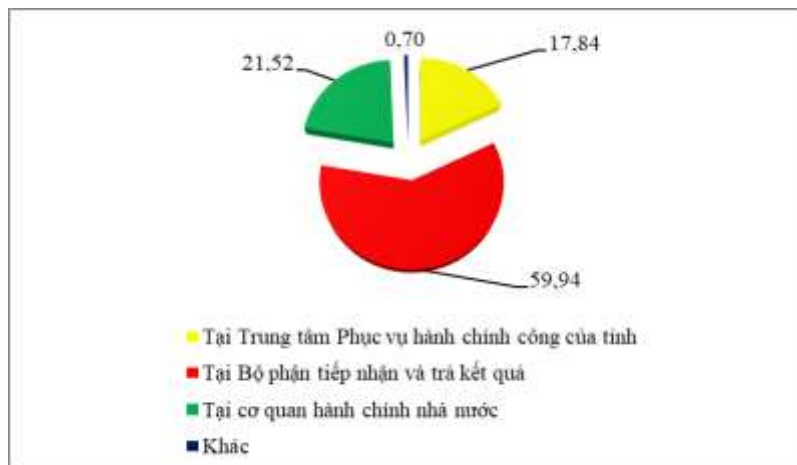
Theo thống kê có 77,5% (31/40) đơn vị có số phiếu thu về đạt tỷ lệ 100%, 22,5% (09/40) đơn vị có số phiếu thu về thấp hơn số phiếu phân bổ do một số nguyên nhân như:

- Số lượng hồ sơ giải quyết trong năm không đáp ứng số lượng phân bổ theo quy mô mẫu.
- Một số đơn vị chưa cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin liên hệ (địa chỉ, số điện thoại) của người được khảo sát nên điều tra viên không liên hệ được. Một số trường hợp gọi điện thoại nhưng không lên máy.
- Một số người dân không còn ở địa phương, hoặc đang cách ly y tế.
- Một số người dân từ chối tham gia cuộc phỏng vấn do vấn đề dịch bệnh Covid-19.

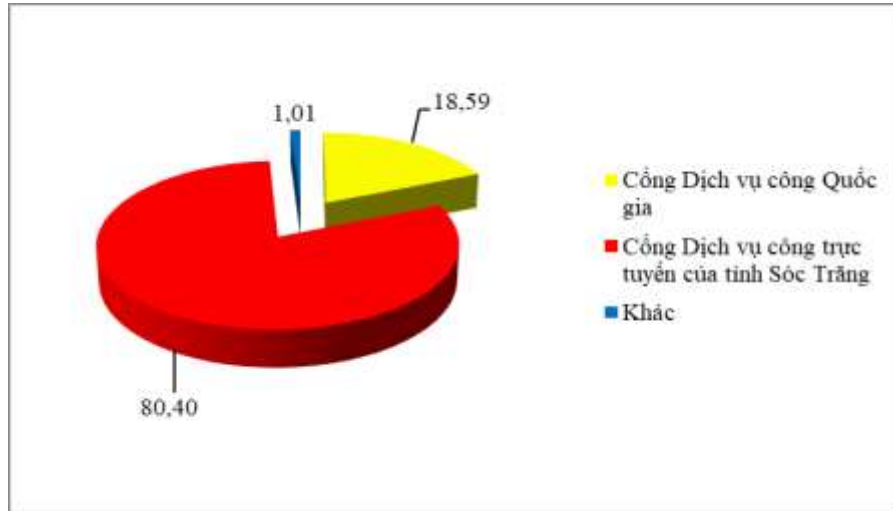
2. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công

2.1. Cơ quan giải quyết công việc và trả kết quả

Theo kết quả khảo sát, đa số người dân, người đại diện doanh nghiệp, tổ chức được khảo sát đều thực hiện việc nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh, chiếm tỷ lệ 59,94%; tỷ lệ giải quyết tại bộ phận chuyên môn chiếm tỷ lệ rất cao 21,52%; chỉ có 17,84% trong số những người được khảo sát trả lời rằng họ liên hệ với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để giải quyết công việc.



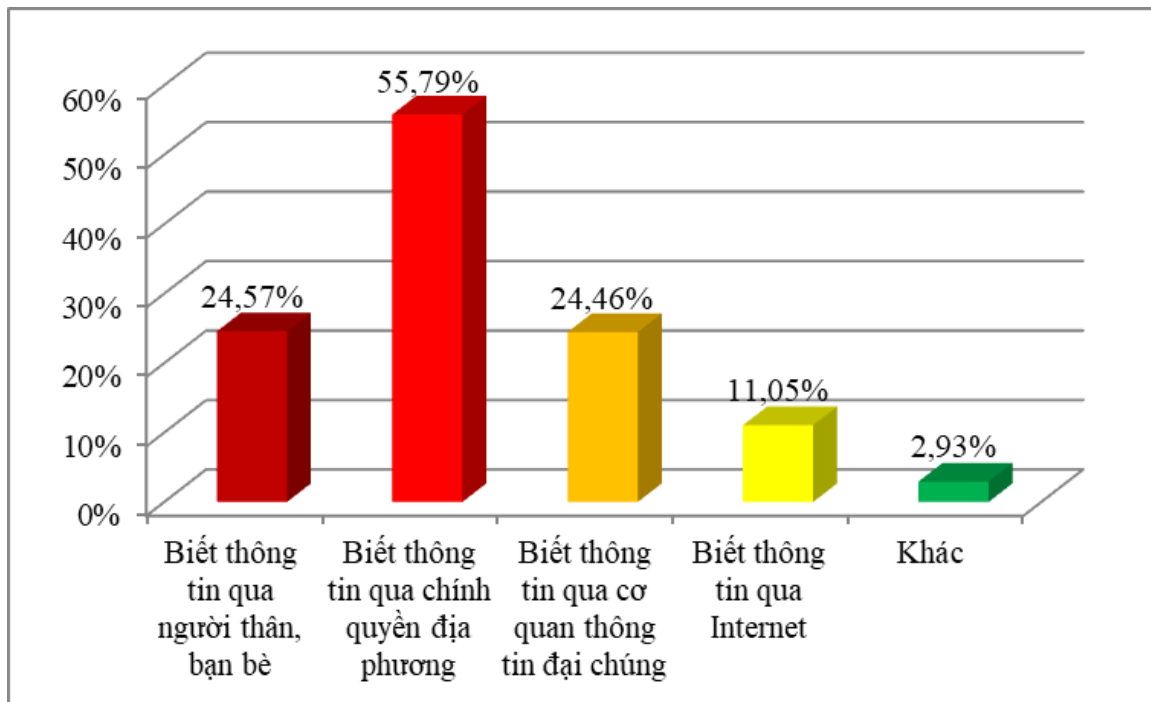
2.2. Địa chỉ nộp hồ sơ và nhận kết quả



Đối với những người dân đã thực hiện nộp hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến, 80,4% trong số họ đã thực hiện nộp hồ sơ qua Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, 18,59% người đã nộp qua hồ sơ qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia, còn lại 1,01% nộp hồ sơ qua các kênh khác.

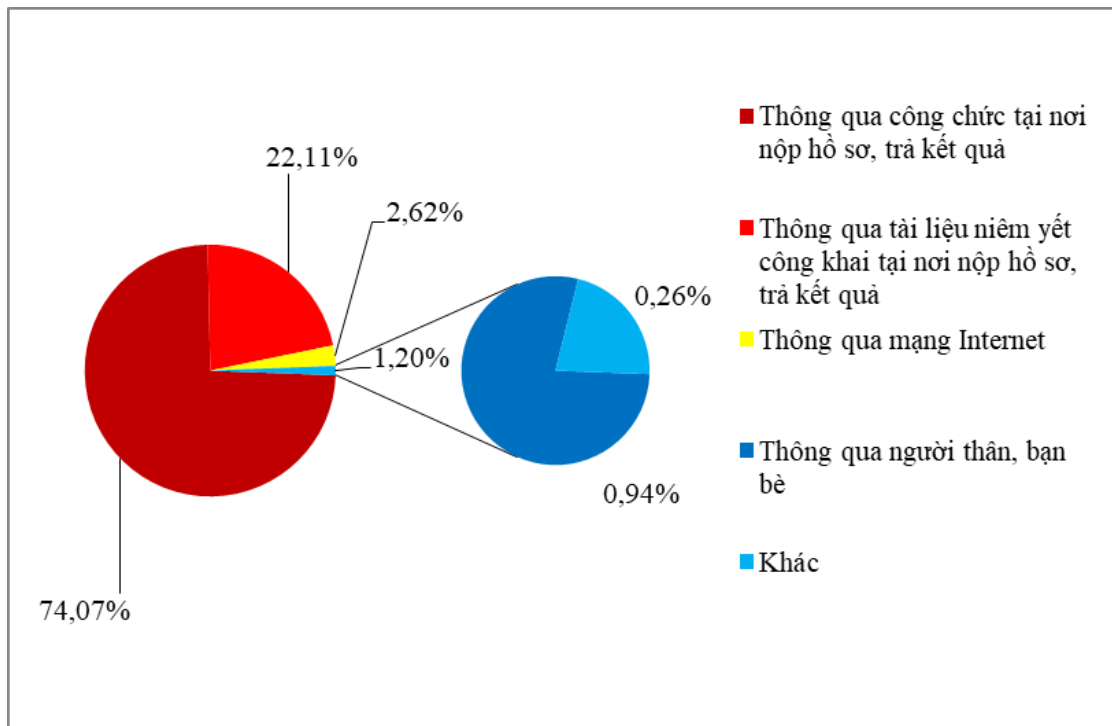
2.3. Kênh thông tin để biết về dịch vụ hành chính công và sự nghiệp công

Kết quả khảo sát ghi nhận được kênh thông tin từ chính quyền địa phương vẫn là kênh chính để người dân, tổ chức tìm hiểu về các dịch vụ hành chính, chiếm tỷ lệ 55,79%; tỷ lệ người dân tìm hiểu về dịch vụ hành chính thông qua người thân, bạn bè và cơ quan thông tin đại chúng tương đương nhau, lần lượt chiếm tỷ lệ 24,57% và 24,46%, trong khi đó, 11,05% người được khảo sát cho biết họ tìm hiểu thông tin từ internet, còn lại 2,93% chọn các kênh thông tin khác.



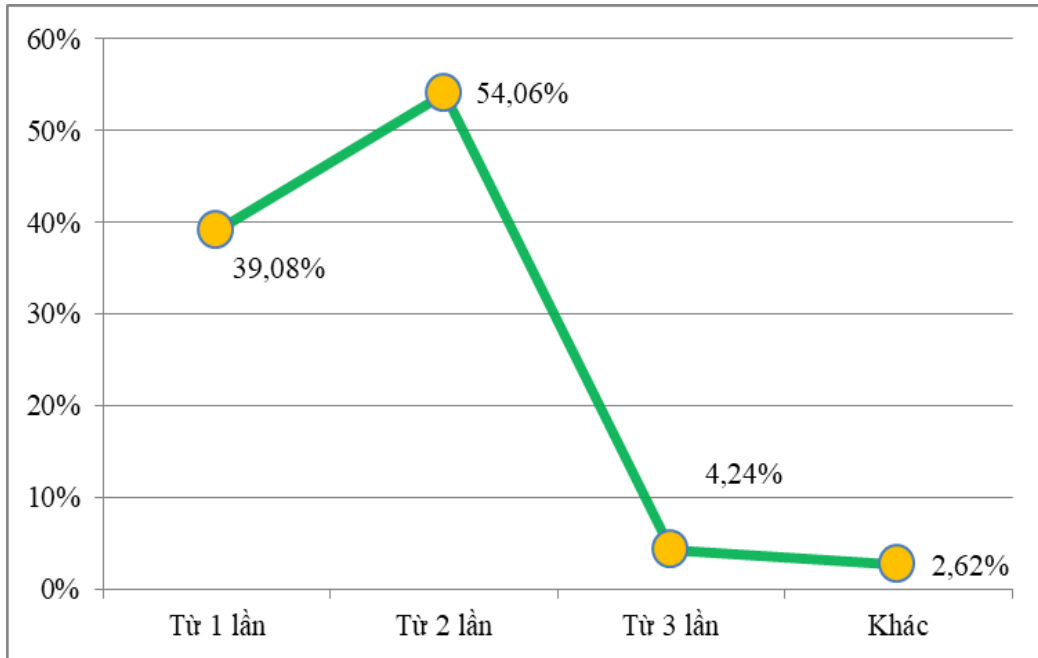
2.4. Kênh thông tin để biết về quy định thành phần hồ sơ, trình tự giải quyết công việc, thời hạn giải quyết công việc, mức phí/lệ phí

Số người tiếp cận các quy định về TTHC thông qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả chiếm tỷ lệ cao nhất 74,07%. Trong khi đó, tỷ lệ người dân, tổ chức tiếp cận thông tin về TTHC thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ và trả kết quả có tỷ lệ thấp hơn rất nhiều, chỉ chiếm 22,11%, 2,62% người được khảo sát thông qua internet để biết về quy định thành phần hồ sơ, trình tự giải quyết công việc, thời hạn giải quyết công việc, mức phí/lệ phí và các kênh thông tin khác là 1,2%. Điều này cho thấy người dân vẫn còn phụ thuộc vào công chức làm việc tại Bộ phận một cửa khi tham gia giải quyết TTHC, họ vẫn chưa có thói quen tìm hiểu thông tin về TTHC thông qua internet hay các kênh thông tin khác. Vì vậy, các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh cần đẩy mạnh tuyên truyền hơn nữa các kênh thông tin để tạo điều kiện cho người dân khi tìm hiểu quy định về thành phần hồ sơ, trình tự giải quyết công việc, thời hạn giải quyết công việc, mức phí/lệ phí



2.5. Số lần đi lại đến cơ quan giải quyết

Trong số 1.909 người tham gia khảo sát, khi được hỏi số lần đi lại để giải quyết TTHC, 39,08% trả lời rằng họ chỉ cần đi lại 01 lần trong quá trình giải quyết công việc, trong khi đó có đến 54,06% phải đi lại từ 02 lần mới có thể giải quyết xong hồ sơ TTHC. Như vậy, vẫn còn 6,86% người dân phải đi lại trên 2 lần để giải quyết hồ sơ TTHC. Từ kết quả này, các cơ quan, đơn vị cần lưu ý cải thiện khâu tiếp nhận, hướng dẫn người dân, tổ chức khi đến liên hệ giải quyết TTHC để hạn chế việc người dân phải đi lại nhiều lần.



2.6. Công chức, viên chức gây phiền hà, sách nhiễu

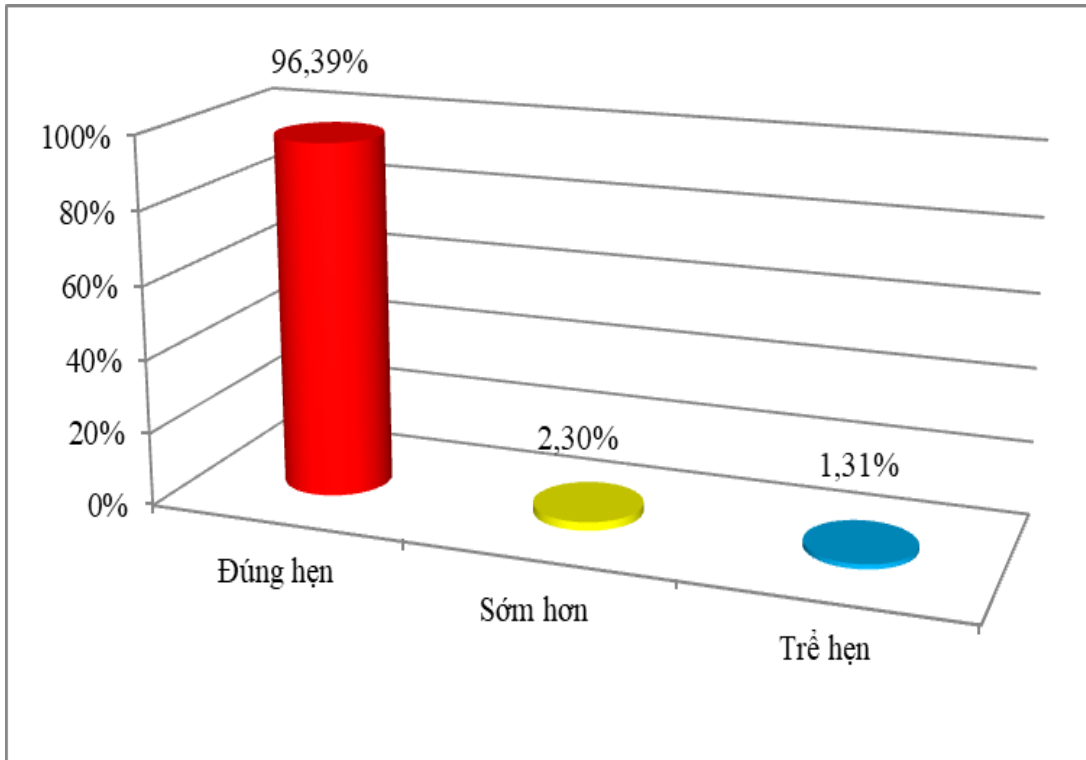
Kết quả khảo sát cho thấy hầu hết người tham gia khảo sát đều hài lòng đối với thái độ của công chức, viên chức, có đến 99,58% ý kiến cho rằng công chức khi tham gia giải quyết công việc của người dân, tổ chức luôn ý thức được tinh thần trách nhiệm trong giải quyết công việc, không để xảy ra tình trạng gây phiền hà, sách nhiễu đối với người dân, tổ chức. 0,42% ý kiến trả lời khi họ giải quyết thủ tục hành chính gặp tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu. Tỷ lệ này tuy không đáng kể nhưng vẫn là nội dung đề các đơn vị lưu ý khắc phục trong thời gian tới.

2.7. Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí

100% số người được hỏi nói rằng công chức không gợi ý nộp thêm tiền ngoài lệ phí/phí khi tham gia giải quyết TTHC. Đây là một tín hiệu đáng mừng, kết quả này cho thấy việc minh bạch, công bằng trong giải quyết TTHC đã được người dân đồng tình, ủng hộ. Trong thời gian tới, các cơ quan, đơn vị cần tiếp tục phát huy kết quả đạt được, đồng thời siết chặt việc giám sát, kiểm tra để tránh trường hợp công chức vòi tiền hoặc có giải pháp xử lý, chấn chỉnh khi phát hiện tình trạng này tại đơn vị.

2.8. Cơ quan đúng hạn

Để thực hiện tốt hơn việc giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp, năm 2021, các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh đã chủ động tham mưu, thực hiện rút ngắn thời gian giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình. Vì vậy, tỷ lệ hồ sơ trả đúng hạn và trước hạn do người dân, tổ chức đánh giá chiếm đến 98,69%, trong đó, hồ sơ giải quyết đúng hạn là 96,39% và trước hạn là 2,3%. Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn chỉ chiếm 1,31%.



* Cơ quan thông báo trễ hạn

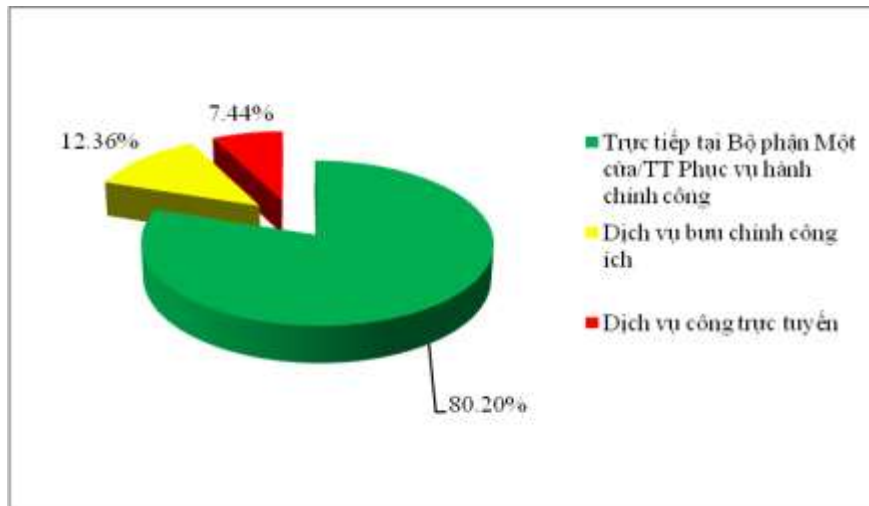
Trong số 1,31% ý kiến được hỏi trả lời hồ sơ của họ cơ quan giải quyết trễ hạn thì chỉ có 28% ý kiến trả lời có nhận được thông báo của cơ quan về việc trễ hạn, còn lại 72% không nhận được thông báo. Vấn đề này cho thấy có rất ít đơn vị quan tâm thực hiện nghiêm túc quy định về thông báo trả kết quả trễ hạn.

* Cơ quan có gửi thư xin lỗi vì trễ hạn

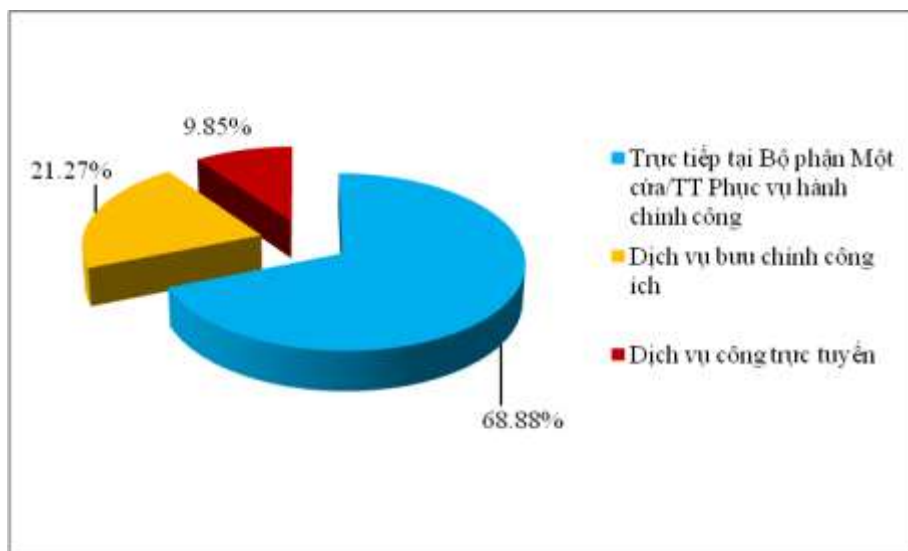
Tương tự như trên, các cơ quan giải quyết hồ sơ trễ hạn cho người dân cũng chưa thật sự nghiêm túc trong thực hiện quy định về xin lỗi khi đề xảy ra tình trạng giải quyết hồ sơ trễ hạn. Cụ thể, chỉ có 20% số người dân, tổ chức bị trễ hạn hồ sơ nhận được thư xin lỗi của các đơn vị, còn lại 80% đối tượng khảo sát trả lời là không nhận được thư xin lỗi.

2.9. Hình thức giải quyết thủ tục hành chính

Do tình hình dịch bệnh diễn biến phức tạp, các cơ quan, đơn vị trong tỉnh đã nỗ lực tuyên truyền, hỗ trợ người dân trong tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC qua nhiều hình thức khác nhau. Tuy nhiên, kết quả khảo sát cho thấy, đa số người dân vẫn chọn hình thức trực tiếp đến nộp hồ sơ và nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công. Có đến 80,2% ý kiến cho rằng nộp hồ sơ trực tiếp là hình thức phù hợp nhất với họ, 12,36% mong muốn được nộp hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích và chỉ 7,44% trong số họ chọn cách nộp hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến.



Tương tự, việc nhận kết quả cũng nhận về phần đông ý kiến cho rằng, họ muốn đến nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công (68,88%), 21,27% có nhu cầu nhận qua dịch vụ bưu chính công ích và 9,85% cho biết rằng họ muốn nhận kết quả qua dịch vụ công trực tuyến. Số liệu thống kê cho thấy, công tác tuyên truyền mang lại hiệu quả chưa cao, người dân vẫn chưa thực sự sẵn sàng tham gia các dịch vụ tiện ích đang được các cơ quan, đơn vị cung cấp.



3. Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2021

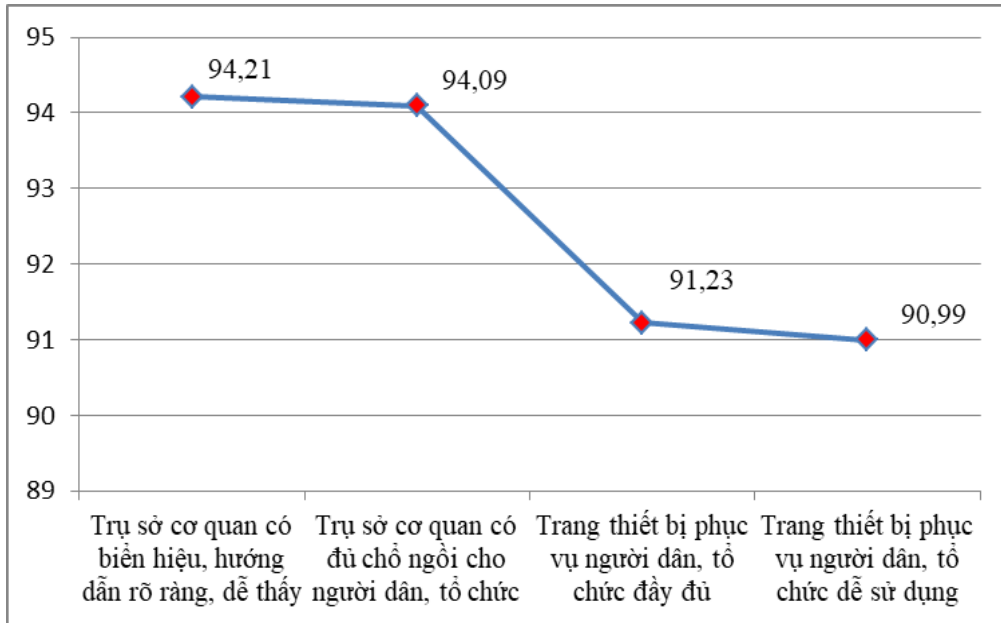
3.1. Chỉ số hài lòng chung

Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập năm 2021 đạt tỷ lệ 94,06%. Tỷ lệ chung trên được tính dựa trên kết quả hài lòng của 20 tiêu chí trong phiếu hỏi số 01 và 22 tiêu chí đối với phiếu hỏi số 02 thuộc 04 nhóm nội dung đã phân tích chi tiết ở các phần trên. Kết quả thống kê cho thấy, chỉ số hài lòng của các tiêu chí đều được người dân, tổ chức đánh giá từ 90% trở lên.

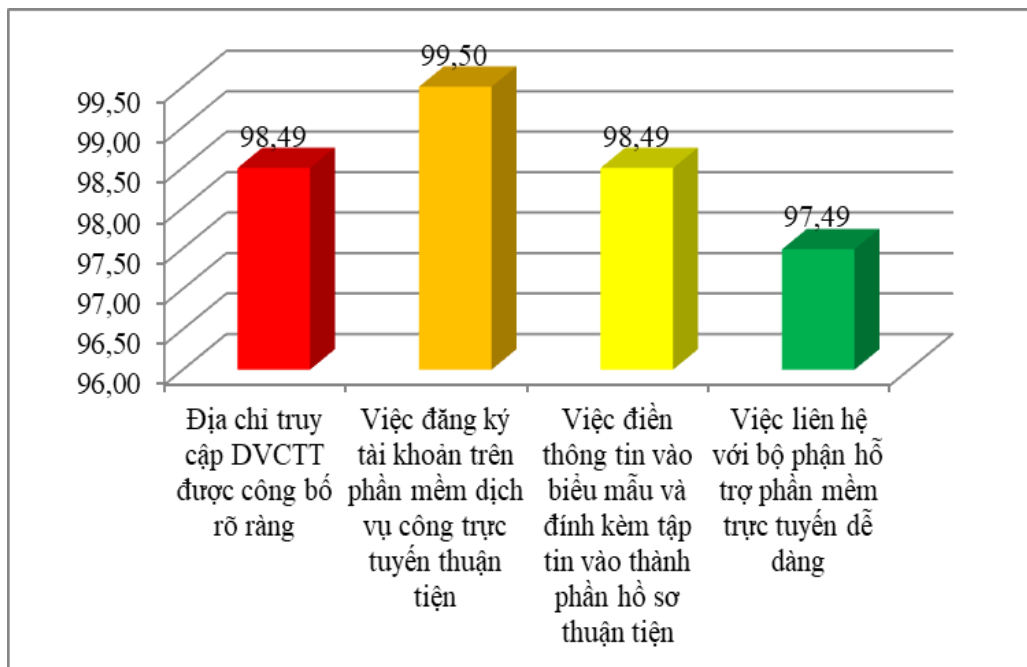
3.2. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ

Đối với hình thức trực tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, tỷ lệ hài lòng về tiếp

cận dịch vụ đạt 92,63%. Nội dung này được đánh giá trên 4 yếu tố gồm: nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức; trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ; trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại và trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng. Kết quả của từng yếu tố được thể hiện cụ thể như sau:

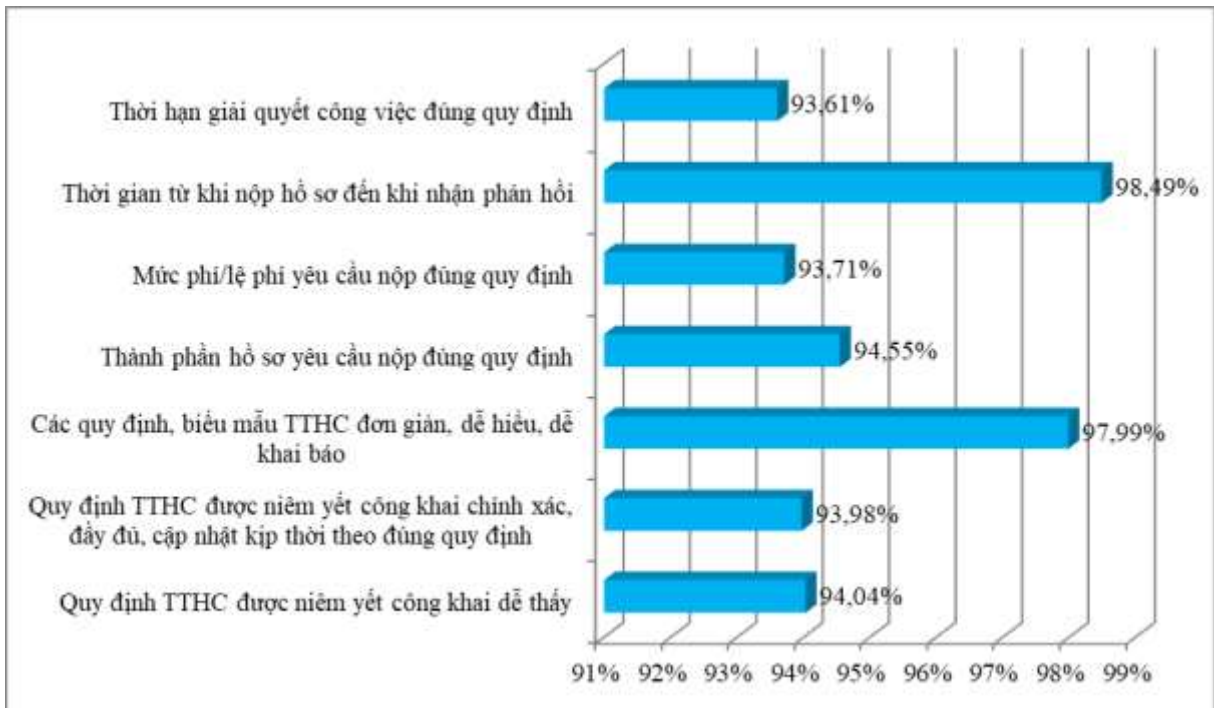


Đối với hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ công trực tuyến, tỷ lệ hài lòng về tiếp cận dịch vụ đạt 98,49%. Kết quả của từng chỉ tiêu thành phần như sau: 98,49% ý kiến cho rằng địa chỉ truy cập dịch vụ công trực tuyến được công bố rõ ràng; việc đăng ký tài khoản trên phần mềm dịch vụ công trực tuyến được 99,5% người được khảo sát đánh giá là thuận tiện; 98,49% đồng ý việc điền thông tin vào biểu mẫu và đính kèm tập tin vào thành phần hồ sơ thuận tiện và 97,49% cho rằng việc liên hệ với bộ phận hỗ trợ phần mềm trực tuyến dễ dàng.



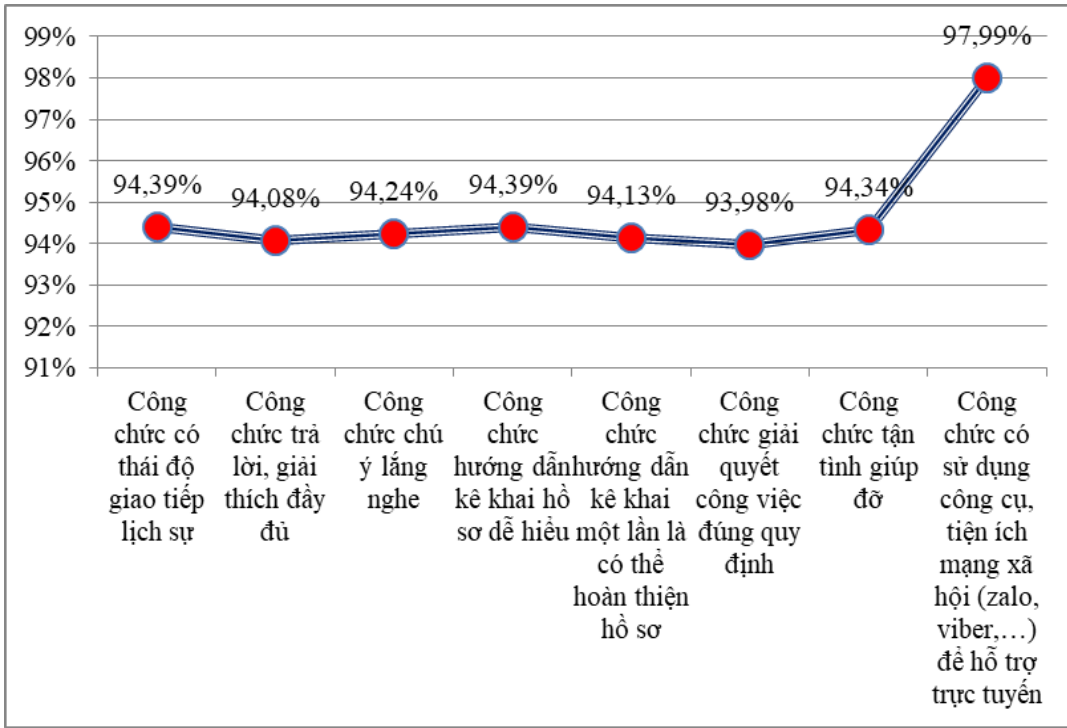
3.3. Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính

Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính đạt tỷ lệ trung bình là 95,2%, đây là chỉ số cao nhất trong 04 nhóm. Chỉ số này được đánh giá trên cơ sở tổng hợp kết quả của 07 yếu tố bao gồm: quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy (94,04%), quy định TTHC được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời theo đúng quy định (93,98%), các quy định, biểu mẫu TTHC đơn giản, dễ hiểu, dễ khai báo (97,99%), thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định (94,55%), mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định (93,71%), thời gian từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận phản hồi (98,49%) và thời hạn giải quyết công việc đúng quy định (93,61%).



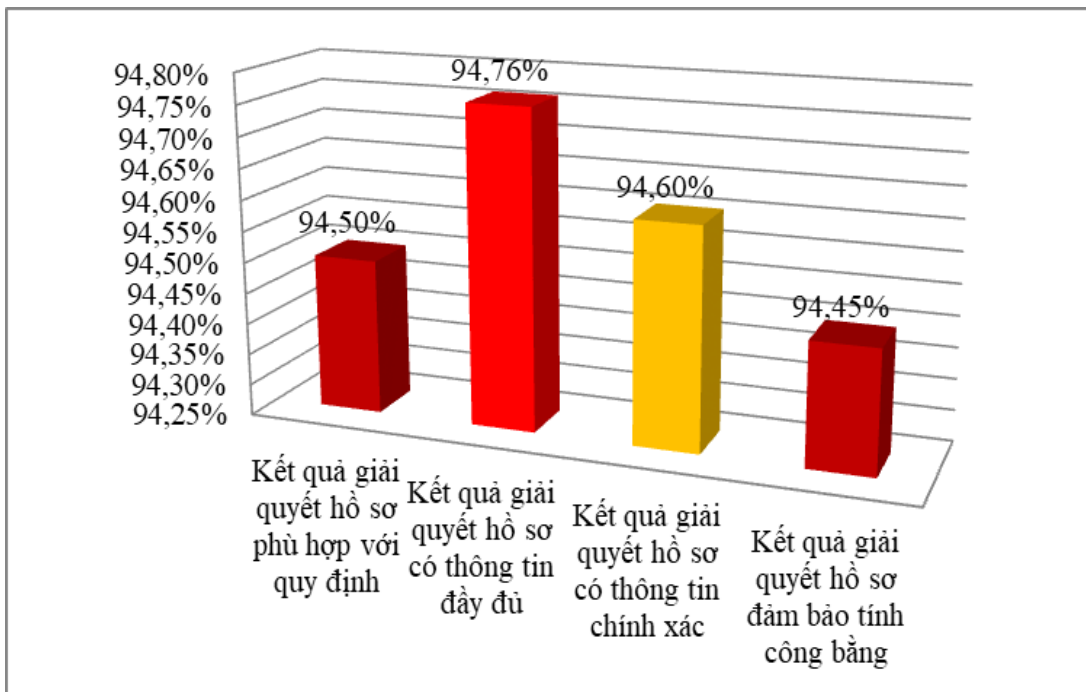
3.4. Chỉ số hài lòng về công chức

Chỉ số hài lòng về công chức trực tiếp giải quyết công việc đạt tỷ lệ 94,69%. Trong đó, có 94,39% người được khảo sát hài lòng với thái độ giao tiếp của công chức; công chức trả lời, giải thích đầy đủ (94,08%); công chức chú ý lắng nghe ý kiến (94,24%); công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu (94,39%); công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ (94,13%); công chức giải quyết công việc đúng quy định (93,98%); công chức tận tình giúp đỡ (94,34%) và tỷ lệ hài lòng cao nhất 97,99% đối với việc công chức có sử dụng công cụ, tiện ích mạng xã hội (zalo, viber,...) để hỗ trợ trực tuyến.



3.5. Chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ

Kết quả chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ đạt tỷ lệ 94,58%. Trong đó, kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ đạt được sự hài lòng cao từ phía người dân, tỷ lệ đạt được là 94,76%, kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác cũng được người dân quan tâm và hài lòng đạt mức 94,6%; 94,5% ý kiến hài lòng về kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định và kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng đạt tỷ lệ hài lòng là 94,45%. Kết quả trong từng tiêu chí không có sự chênh lệch nhiều, việc cung ứng dịch vụ công mang đến kết quả hài lòng cao thứ 3 trong 4 nhóm chỉ số đo lường sự hài lòng năm 2021.



4. Ý kiến về việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị

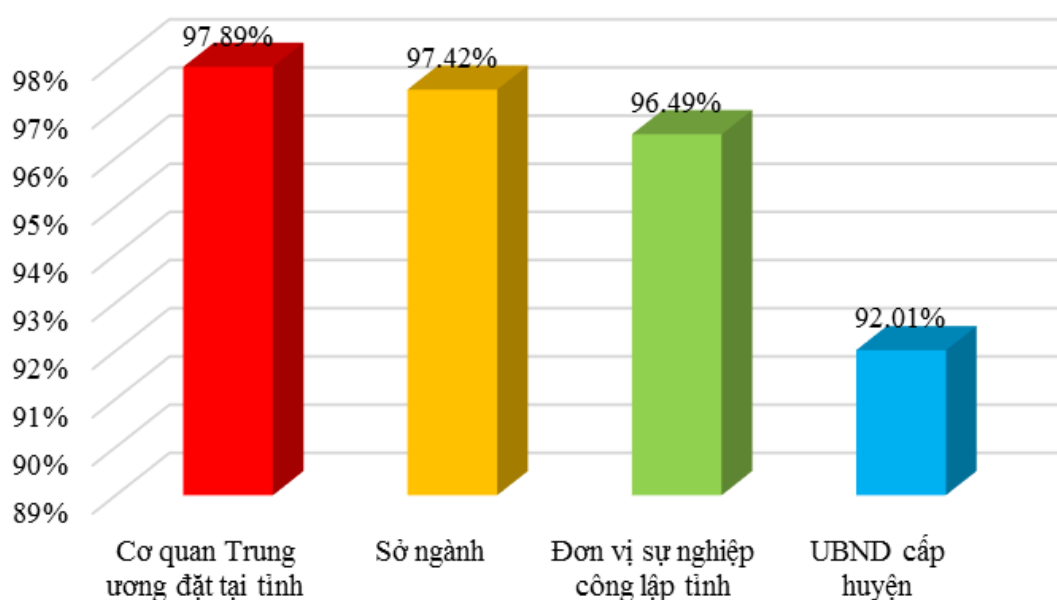
Việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh nhận được tỷ lệ hài lòng là 92,59%. Trong đó, 04 chỉ số thành phần cụ thể như sau: cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị; việc góp ý, phản ánh, kiến nghị được thực hiện dễ dàng; cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị và cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, cả 04 tiêu chí đều đạt tỷ lệ 92,59%.

5. Kết quả chi tiết Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của từng nhóm cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh

STT	Đơn vị	Kết quả Sipas năm 2021 (%)
I	Sở ngành	
1	Ban Dân tộc	97,92
2	Ban Quản lý các khu công nghiệp	87,50
3	Sở Công Thương	99,71
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	100
5	Sở Giao thông vận tải	91,00
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	100
7	Sở Khoa học và Công nghệ	100
8	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	100
9	Sở Nội vụ	100
10	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	96,86
11	Sở Tài chính	92,73
12	Sở Tài nguyên và Môi trường	97,45
13	Sở Tư pháp	90,57
14	Sở Thông tin và Truyền thông	100
15	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	100
16	Sở Xây dựng	99,40
17	Sở Y tế	98,91
18	Thanh tra tỉnh	99,00
19	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	100
II	Đơn vị sự nghiệp công lập tỉnh	
20	Ban Quản lý Dự án 1	100
21	Ban Quản lý Dự án 2	100
22	Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng	86,67
23	Trường Cao đẳng Nghề Sóc Trăng	99,29

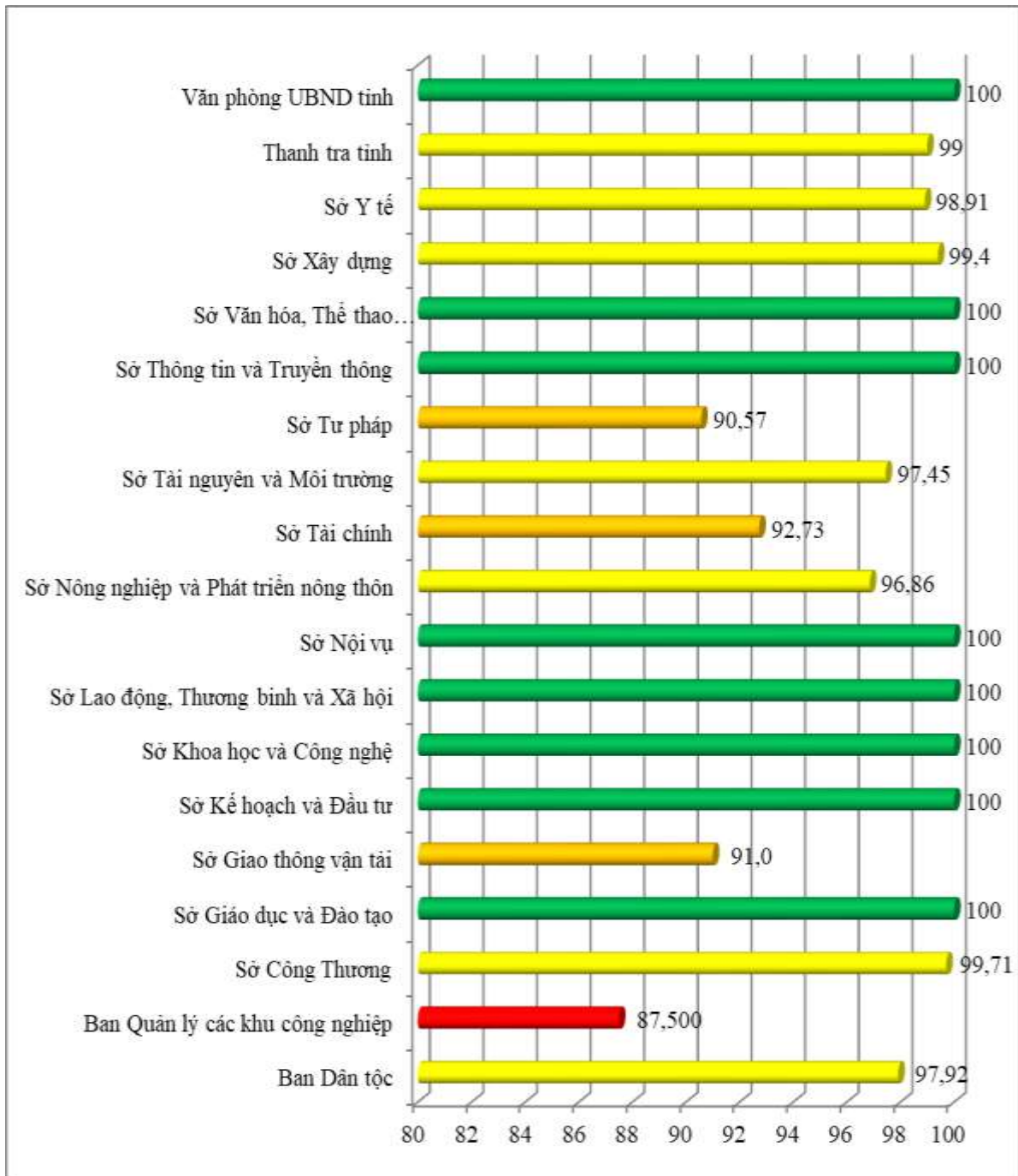
STT	Đơn vị	Kết quả Sipas năm 2021 (%)
III	Cơ quan Trung ương đặt tại tỉnh	
24	Bảo hiểm xã hội	100
25	Công an tỉnh	98,00
26	Cục Thuế	95,57
27	Chi cục Hải quan	94,03
28	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Sóc Trăng	100
29	Kho bạc Nhà nước	99,71
IV	Ủy ban nhân dân cấp huyện	
30	Huyện Châu Thành	88,95
31	Huyện Cù Lao Dung	90,82
32	Huyện Kế Sách	94,00
33	Huyện Long Phú	90,61
34	Huyện Mỹ Tú	92,73
35	Huyện Mỹ Xuyên	95,32
36	Huyện Thạnh Trị	74,18
37	Huyện Trần Đề	99,18
38	Thành phố Sóc Trăng	89,59
39	Thị xã Ngã Năm	100
40	Thị xã Vĩnh Châu	96,73
	Kết quả Chỉ số Sipas tỉnh năm 2021	94,06

Chỉ số hài lòng năm 2021 theo từng nhóm ngành



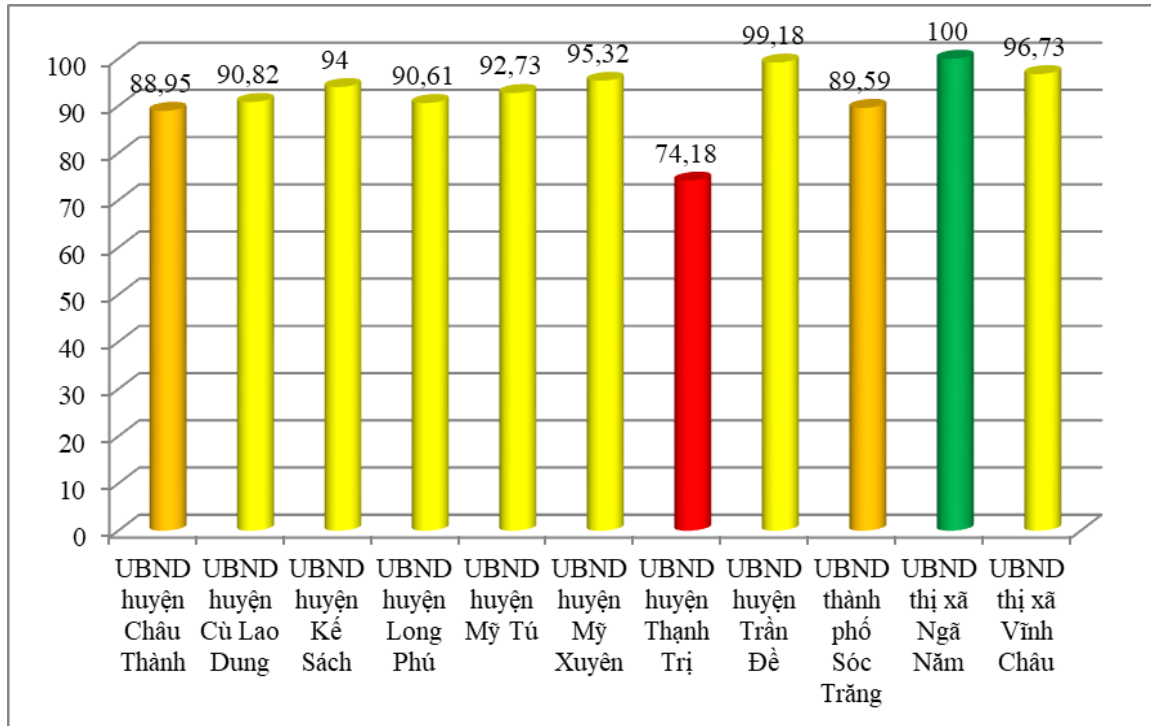
5.1. Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các sở ban ngành

Tham gia đánh giá chỉ số hài lòng thuộc nhóm sở ngành bao gồm 19 cơ quan, trong đó có 08 đơn vị cùng dẫn đầu khi đạt tỷ lệ hài lòng tuyệt đối là 100%, bao gồm: Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Văn phòng UBND tỉnh. Đơn vị có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (87,5%) là Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh. Kết quả trên cho thấy tỷ lệ hài lòng năm 2021 có chiều hướng tăng so với năm 2020. Chỉ số hài lòng trung bình của nhóm đơn vị sở ngành là 97,42%.

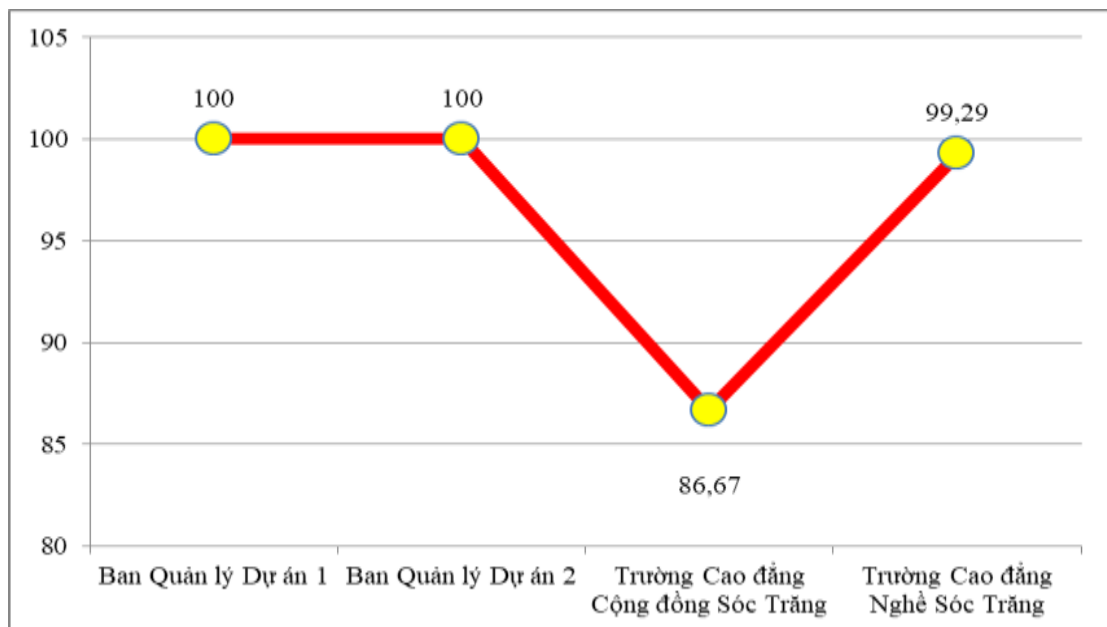


5.2. Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND các huyện, thị xã, thành phố

Chỉ số hài lòng trung bình của nhóm UBND cấp huyện là 92,01%. Trong đó, năm 2021 UBND thị xã Ngã Năm tiếp tục nhận được sự hài lòng tuyệt đối về chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công, đạt tỷ lệ 100%, 9/11 đơn vị tiếp theo đều có chỉ số hài lòng đạt tỷ lệ cao, từ 88,95% đến 99,18%, riêng UBND huyện Thạnh Trị có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 74,18%. Khoảng cách chênh lệch giữa 02 đơn vị có tỷ lệ cao nhất và thấp nhất khá cao (25,82%).

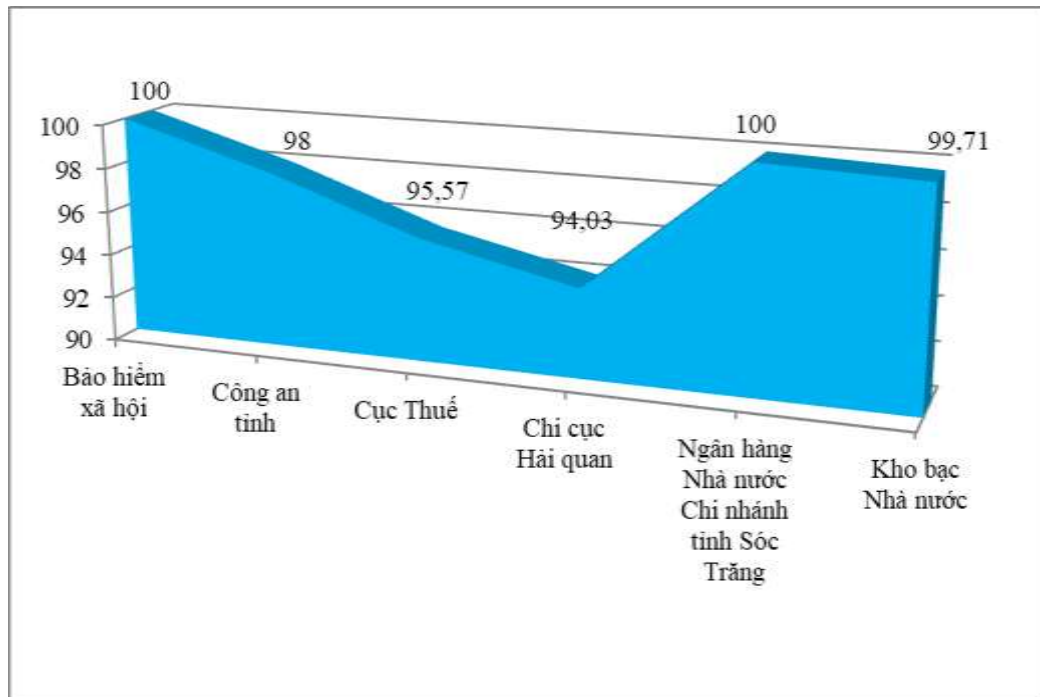


5.3. Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các đơn vị sự nghiệp công lập tỉnh



Năm 2021, nhóm đơn vị sự nghiệp công lập tỉnh bao gồm 04 đơn vị: Ban Quản lý dự án 1, Ban Quản lý dự án 2, Trường Cao đẳng Nghề Sóc Trăng và Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng, giảm 04 đơn vị so với năm 2020. Chỉ số hài lòng trung bình của nhóm đơn vị sự nghiệp công lập tỉnh là 96,49%. Trong đó có 02 đơn vị đạt tỷ lệ hài lòng tuyệt đối 100% là Ban Quản lý dự án 1 và Ban Quản lý dự án 2. Tiếp theo là Trường Cao đẳng Nghề Sóc Trăng cũng đạt tỷ lệ hài lòng cao (99,29%). Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng có kết quả chỉ số hài lòng thấp nhất 86,67%.

5.4. Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan Trung ương đặt tại tỉnh

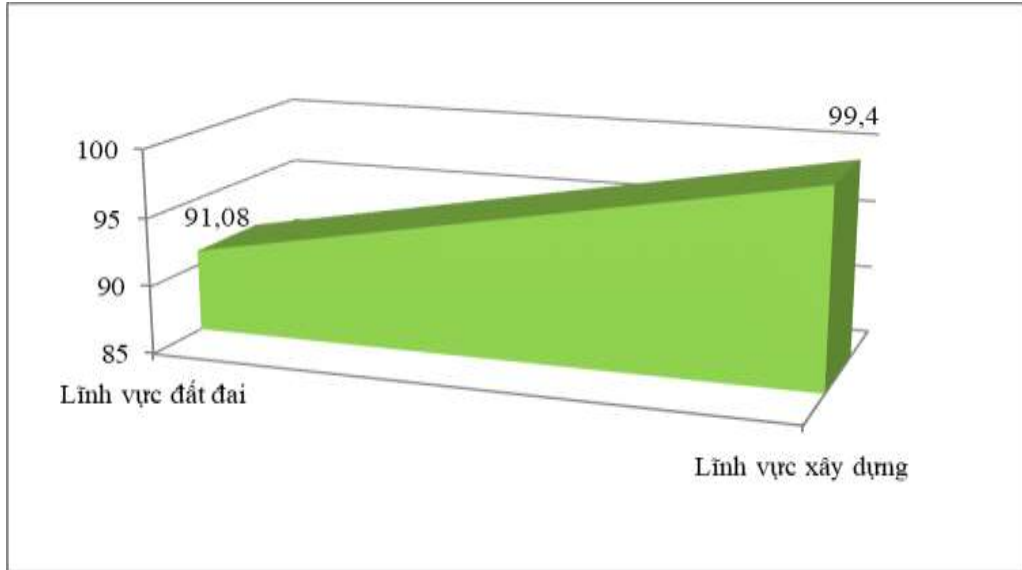


Nhóm chỉ số hài lòng của cơ quan Trung ương đặt tại tỉnh đánh giá trên 06 cơ quan (giảm đơn vị Cục Thống kê). Chỉ số hài lòng trung bình của nhóm cơ quan Trung ương đặt tại tỉnh là 97,89%, cao nhất trong 04 nhóm chỉ số hài lòng theo các cơ quan, đơn vị. Trong năm 2021, Bảo hiểm xã hội và Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Sóc Trăng cùng dẫn đầu nhóm các cơ quan Trung ương đặt tại tỉnh về chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức về chất lượng cung cấp dịch vụ với tỷ lệ tối đa 100%. Xếp thứ 2 là Kho bạc Nhà nước đạt tỷ lệ hài lòng là 99,71%, Công an tỉnh và Cục Thuế có tỷ lệ hài lòng lần lượt là 98% và 95,57%. Chi cục Hải quan với tỷ lệ 94,03% là đơn vị có chỉ số hài lòng thấp nhất trong bảng xếp hạng.

6. Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với lĩnh vực đất đai và xây dựng

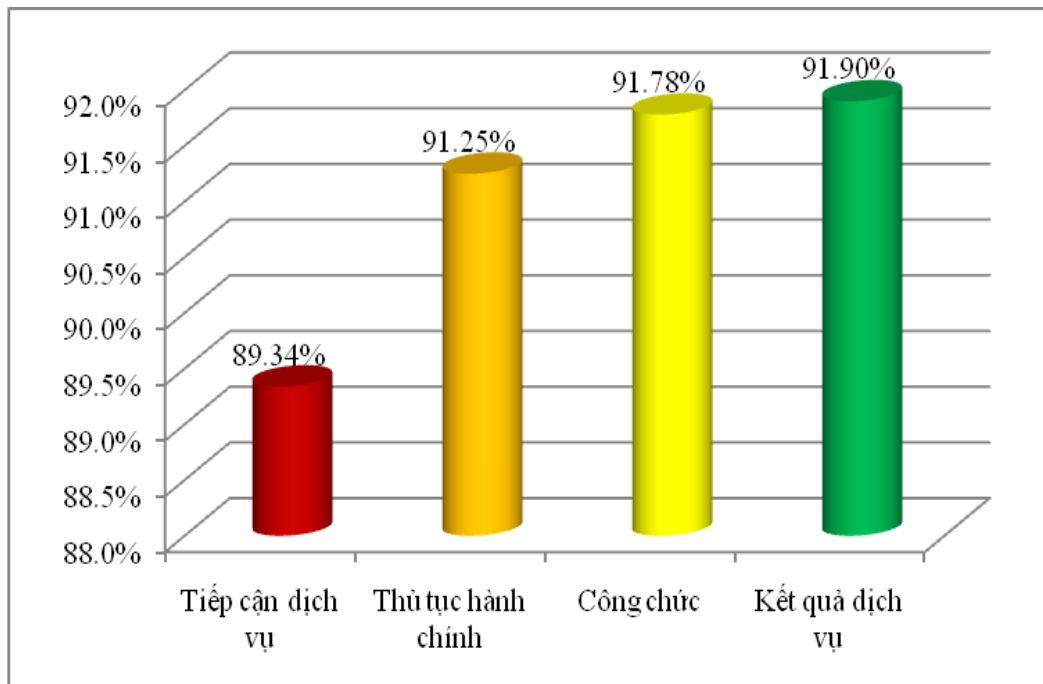
Đây là năm đầu tiên tỉnh đánh giá Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với lĩnh vực đất đai và xây dựng. Ở lĩnh vực đất đai, tỉnh đã tiến hành khảo sát 538 phiếu đối với các thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực này được giải quyết tại Sở Tài nguyên và Môi trường, UBND cấp huyện. Đối với lĩnh vực

xây dựng, tỉnh thực hiện khảo sát 25 người dân, tổ chức từng nộp hồ sơ và nhận kết quả các thủ tục liên quan đến lĩnh vực xây dựng, thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng. Kết quả có 99,40% người được khảo sát hài lòng với dịch vụ liên quan đến lĩnh vực xây dựng và tỷ lệ này đạt 91,08% ở lĩnh vực đất đai.



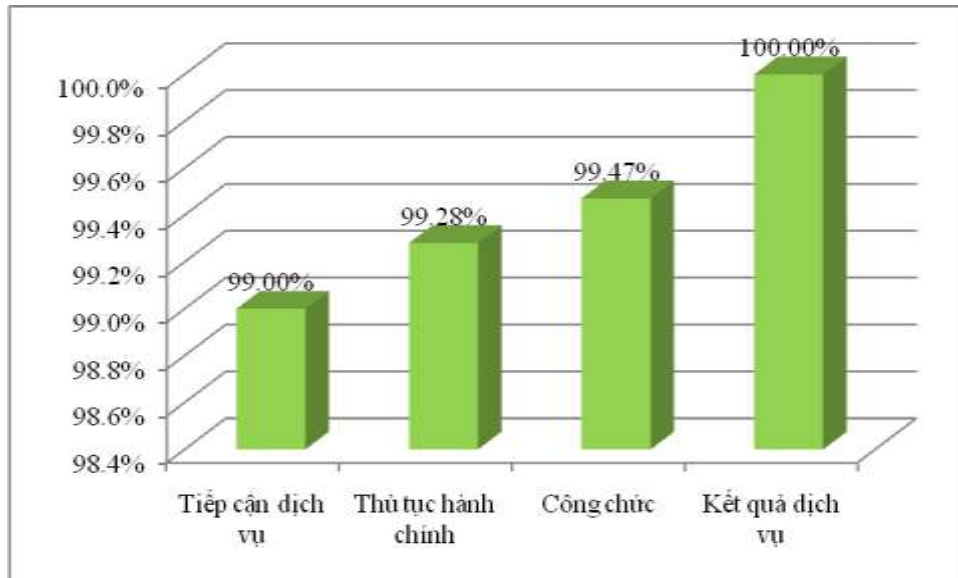
6.1. Kết quả chỉ số hài lòng đối với lĩnh vực đất đai

Trong 04 tiêu chí đánh giá chỉ số hài lòng đối với lĩnh vực đất đai, kết quả dịch vụ được người dân đánh giá cao nhất với tỷ lệ hài lòng đạt 91,9%, tiếp theo là tỷ lệ hài lòng về công chức đạt 91,78%, 91,25% ý kiến hài lòng về thủ tục hành chính và 89,34% hài lòng về tiếp cận dịch vụ liên quan đến thủ tục đất đai. Với kết quả này, trong thời gian tới, các đơn vị cần quan tâm nâng cao chất lượng khâu tiếp cận dịch vụ để nâng cao hơn sự hài lòng của người dân đối với lĩnh vực này.



6.2. Kết quả chỉ số hài lòng đối với lĩnh vực xây dựng

Tương tự như chỉ số hài lòng đối với lĩnh vực đất đai, chỉ số hài lòng đối với lĩnh vực xây dựng cũng được đánh giá thông qua 04 tiêu chí về tiếp cận dịch vụ, thủ tục hành chính, công chức và kết quả dịch vụ. Kết quả chỉ số hài lòng đối với lĩnh vực này khá cao, đạt tỷ lệ 99,40%, trong đó tỷ lệ hài lòng về kết quả dịch vụ đạt tỷ lệ tối đa 100%.

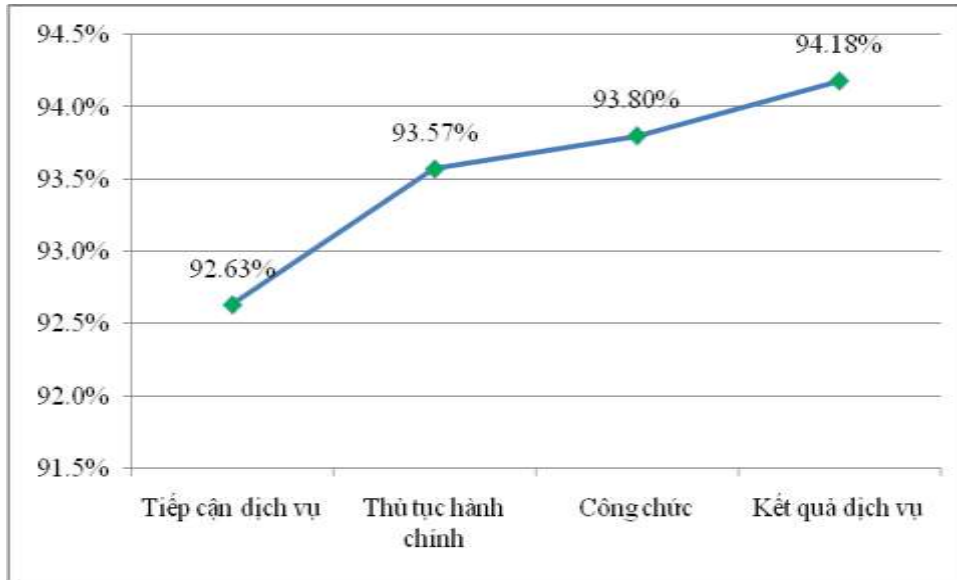


7. Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với từng hình thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

Năm 2021, tỉnh thực hiện khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức qua 02 hình thức tiếp nhận và trả kết quả là trực tiếp và qua dịch vụ công trực tuyến thông qua 02 mẫu phiếu khảo sát với các câu hỏi tương ứng với các tiêu chí đánh giá sự hài lòng. Theo số liệu thống kê, trong số 1.909 phiếu khảo sát có 1.710 người được khảo sát thực hiện việc nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tiếp, chiếm 89,58% số phiếu khảo sát, 199 người được khảo sát đã từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong việc gửi hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính (10,42%). Kết quả này cho thấy, việc nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tiếp tại Bộ phận một cửa, Trung tâm phục vụ hành chính công vẫn được số đông người dân, tổ chức lựa chọn.

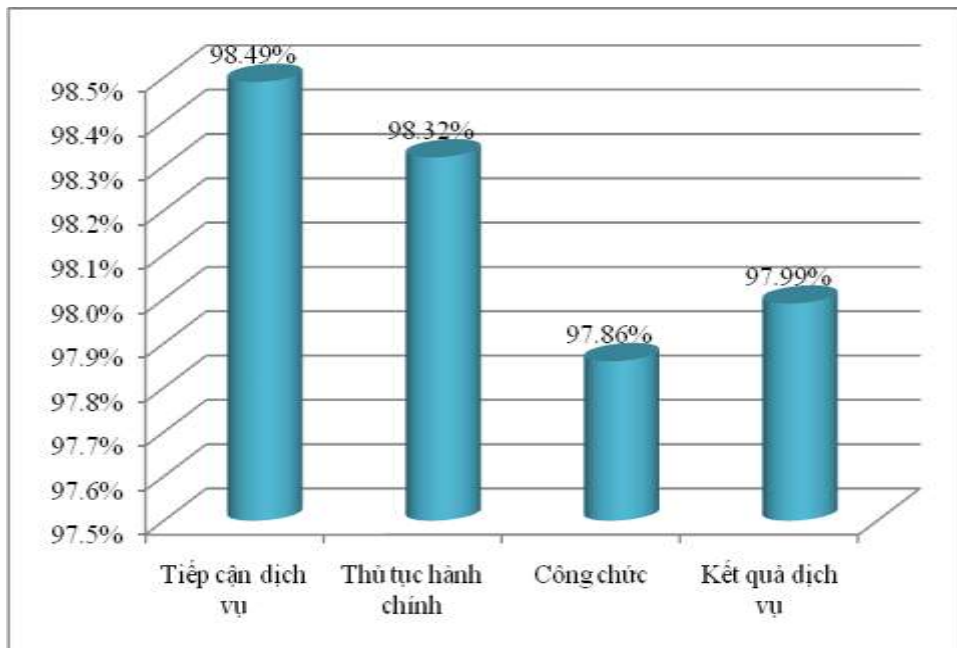
7.1. Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với hình thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tiếp

Chỉ số hài lòng đối với hình thức tiếp nhận và trả kết quả trực tiếp đạt tỷ lệ 93,58%. Các nội dung đánh giá chỉ số hài lòng này đều đạt tỷ lệ từ 92,63% trở lên, trong đó, tỷ lệ hài lòng cao nhất được ghi nhận cho kết quả dịch vụ với 94,18%, tiếp theo là có 93,8% người tham gia khảo sát hài lòng về công chức, 93,57% ý kiến hài lòng đối với thủ tục hành chính và khâu tiếp cận dịch vụ nhận được tỷ lệ hài lòng là 92,63%.



7.2. Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ công trực tuyến

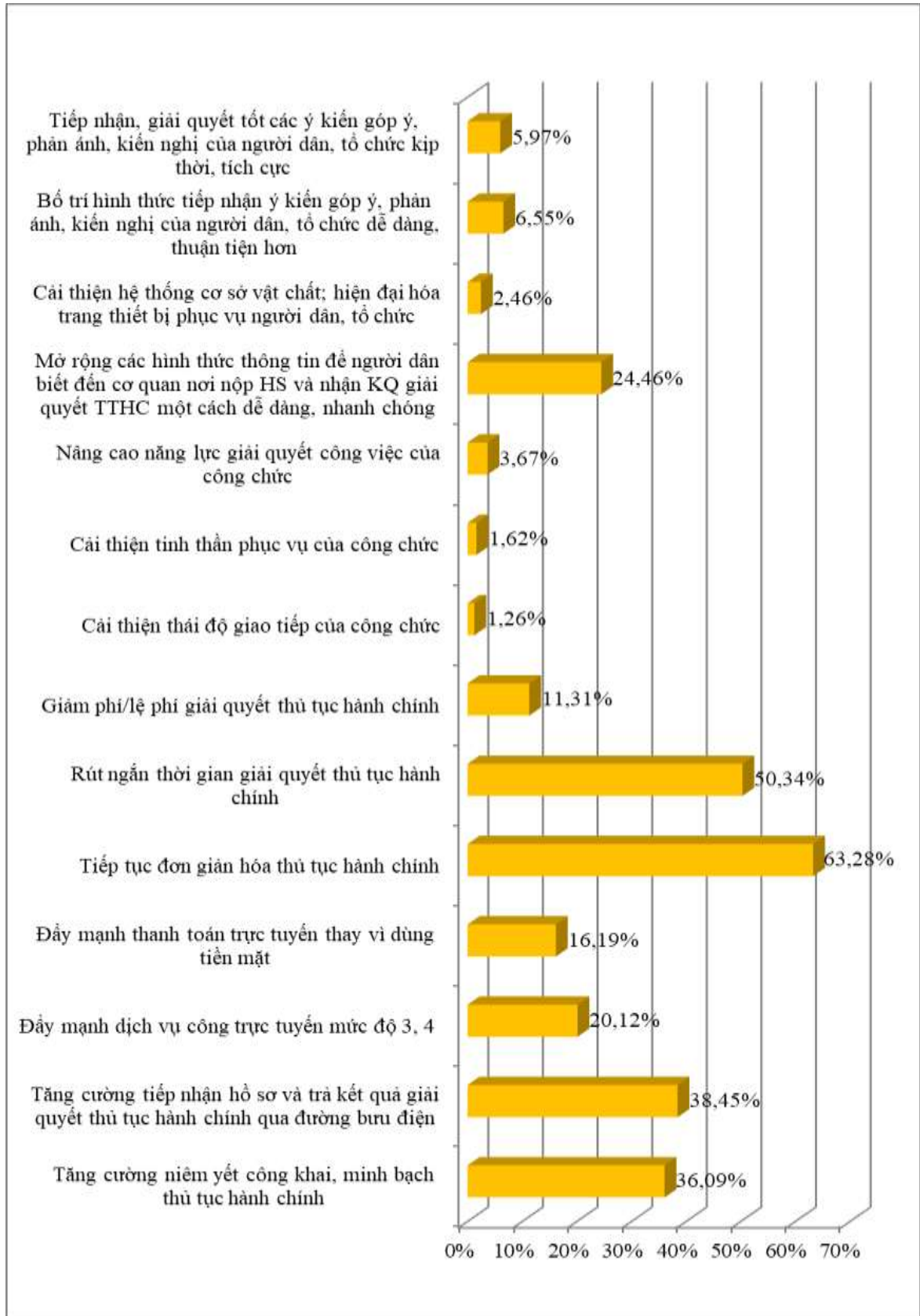
Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ công trực tuyến đạt tỷ lệ 98,13%. Mặc dù tỷ lệ người dân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến chưa cao, nhưng khi lựa chọn hình thức này, hầu hết họ đều hài lòng với việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh. Cụ thể, các tiêu chí đánh giá việc tiếp cận dịch vụ được người dân đánh giá cao, đặc biệt là việc đăng ký tài khoản trên phần mềm nhận được 99,5% ý kiến hài lòng; 98,32% người được khảo sát hài lòng về thủ tục hành chính, 97,99% hài lòng về kết quả dịch vụ và 97,86% hài lòng đối với công chức hướng dẫn việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến.



8. Mong đợi của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập

Việc tìm hiểu nhu cầu, mong đợi của người dân, tổ chức đối với dịch vụ

hành chính công và sự nghiệp công là một phần quan trọng trong việc nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và sự nghiệp công, mang lại sự hài lòng cho người dân, tổ chức. Do đó, bên cạnh các tiêu chí đánh giá sự hài lòng, phiếu khảo sát xây dựng các tiêu chí phản ánh sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công và sự nghiệp công.



Kết quả thống kê khảo sát cho thấy, người dân, tổ chức mong đợi nhất là việc tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính (tỷ lệ 63,28%) và rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính (tỷ lệ 50,34%). 38,45% người dân, tổ chức trả lời họ mong đợi việc tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện. 24,46% ý kiến mong muốn các cơ quan, đơn vị mở rộng hình thức thông tin để người dân biết đến cơ quan, nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng. 36,09% mong đợi các cơ quan tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính. Ngoài ra, 20,12% mong muốn đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; 16,19% đề nghị đẩy mạnh thanh toán trực tuyến thay vì dùng tiền mặt; 11,31% mong muốn giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính; một số người được phỏng vấn cũng mong muốn các cơ quan, đơn vị cải thiện những nội dung khác của dịch vụ hành chính công và sự nghiệp công khác liên quan đến việc tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức, nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức, cải thiện tinh thần phục vụ của công chức và cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.

III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

Chỉ số đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021 đã phản ánh một cách cụ thể, chi tiết chất lượng cung ứng và sự phục vụ của các cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công và sự nghiệp công cho người dân, tổ chức, giúp cho UBND tỉnh, Ban Chỉ đạo CCHC có thêm thông tin phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành CCHC; các ngành, các cấp trực tiếp tham gia cung ứng dịch vụ sẽ nắm được thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và sự nghiệp công, trên cơ sở đó có các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và sự nghiệp công. Kết quả đo lường sự hài lòng còn thể hiện trách nhiệm của cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công đối với người dân, tổ chức; đồng thời là một hình thức để người dân, tổ chức phản ánh cảm nhận, nhu cầu và mong đợi của mình về chất lượng dịch vụ hành chính công và thực hiện giám sát đối với cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp trong cung ứng dịch vụ công.

(Đính kèm các phụ lục chi tiết)

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đối với UBND tỉnh

Trên cơ sở kết quả khảo sát chỉ số hài lòng đối với sự phục vụ hành chính năm 2021 trên địa bàn tỉnh, Sở Nội vụ có một số ý kiến đề xuất UBND tỉnh có văn bản chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh triển khai thực hiện các nội dung như sau:

- Các cơ quan, đơn vị sử dụng hiệu quả kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021 để làm cơ sở xác định, thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và sự nghiệp công, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Triển khai có hiệu quả các nội dung của công tác cải cách hành chính liên quan có tác động đến việc cung ứng dịch vụ, phục vụ người dân, tổ chức, nhất là các tiêu chí, yếu tố mà người dân, tổ chức đánh giá chưa tốt, tỷ lệ hài lòng thấp hoặc người dân, tổ chức mong đợi nhiều.

- Chỉ đạo các cơ quan thông tin truyền thông tích cực thực hiện thông tin, tuyên truyền đầy đủ, kịp thời, khách quan về kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tới người dân, tổ chức nhằm góp phần nâng cao nhận thức của người dân, tổ chức về quyền lợi và trách nhiệm trong việc tham gia giám sát, phản hồi ý kiến về chất lượng cung ứng dịch vụ, chất lượng phục vụ của các cơ quan, đơn vị.

- Thường xuyên rà soát, cập nhật, hoàn thiện hệ thống dịch vụ công trực tuyến, tăng cường các tiện ích hỗ trợ cho người dân, tổ chức khi tham gia nộp hồ sơ và nhận kết quả.

- Tăng cường tuyên truyền những hiệu quả mang lại cho người dân, tổ chức khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

2. Đối với các cơ quan, đơn vị

- Sử dụng hiệu quả kết quả Chỉ số Sipas 2021, tiến hành đánh giá, xác định nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế để xây dựng kế hoạch hành động, giải pháp khắc phục hạn chế nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của các cơ quan. Quan tâm chú trọng cải thiện những nội dung, yếu tố mà người dân, tổ chức mong đợi.

- Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức tham gia tiếp nhận, xử lý, trả kết quả cập nhật đầy đủ thông tin trên phần mềm một cửa điện tử, nhất là thông tin cá nhân, tổ chức, địa chỉ, số điện thoại, tên thủ tục hành chính, tạo điều kiện thuận lợi cho điều tra viên liên hệ khảo sát trong những năm tiếp theo.

- Tăng cường thông tin, tuyên truyền nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người dân, tổ chức về mục đích, ý nghĩa, nội dung của việc khảo sát sự hài lòng về sự phục vụ hành chính.

3. Đối với Bưu điện tỉnh

- Tiếp tục phối hợp với Sở Nội vụ thực hiện điều tra xã hội học xác định chỉ số Sipas năm 2022. Bố trí điều tra viên có kỹ năng giao tiếp tốt, có kinh nghiệm, trung thực, khách quan trong việc phỏng vấn, điều tra.

- Tăng cường quản lý, kiểm tra chặt chẽ, xử lý nghiêm túc, kịp thời các vi phạm trong quá trình thực thi nhiệm vụ của điều tra viên để đảm bảo kết quả đầy đủ, chính xác.

- Cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời và phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ, Hội Cựu chiến binh tỉnh, Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam tỉnh Sóc Trăng trong công tác kiểm tra, phúc tra, xử lý vi phạm đối với việc triển khai điều tra xã hội học xác định chỉ số Sipas năm 2022.

Trên đây là kết quả điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2021, Sở Nội vụ báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở, ban ngành;
- Cơ quan Trung ương đặt tại tỉnh;
- Đơn vị sự nghiệp công lập tỉnh;
- UBND cấp huyện;
- Lưu: VT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Huỳnh Văn Nam