

VĂN BẢN ĐIỆN TỬ

Số 360 Ngày 26/04/2021

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐIỆN BIÊN

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 596 /QĐ-UBND

Điện Biên, ngày 23 tháng 4 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

**Phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức
đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước
trên địa bàn tỉnh Điện Biên năm 2020**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐIỆN BIÊN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

*Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ
ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011- 2020;*

*Tiếp theo Quyết định số 619/QĐ-UBND ngày 30/7/2018 của UBND tỉnh
Phê duyệt Đề án khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục
vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Điện Biên giai đoạn 2018-
2020; Kế hoạch số 2511/KH-UBND ngày 26/08/2020 về Khảo sát mức độ hài lòng
của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên
địa bàn tỉnh Điện Biên năm 2020;*

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn tỉnh Điện Biên năm 2020 (có Phụ lục và Báo cáo chi tiết kèm theo).

Điều 2. Căn cứ Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2020, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố tổ chức quán triệt, rút kinh nghiệm, đề ra và tổ chức triển khai có hiệu quả các giải pháp đẩy mạnh công tác cải cách hành chính nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ của các cơ quan hành chính Nhà nước đối với người dân, tổ chức.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- TT Tỉnh ủy (B/c);
- TT HĐND (B/c);
- Lãnh đạo UBND tỉnh;
- TV Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, KSTT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Lê Thành Đô

PHỤ LỤC
Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước
trên địa bàn tỉnh Điện Biên năm 2020
(Ban hành kèm theo Quyết định số 596 /QĐ-UBND ngày 23 /4/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên)

Chỉ số hài lòng Nội dung	Đơn vị cao nhất	Đơn vị thấp nhất	Giá trị trung vị	Sở Giao thông vận tải	Sở Lao động Thương binh và Xã hội	Huyện Điện Biên Đông	Huyện Điện Biên	Huyện Mường Ảng	Huyện Mường Chà	Thị xã Mường Lay	Huyện Mường Nhé	Huyện Nậm Pồ	Thành phố Điện Biên Phủ	Huyện Tủa Chùa	Huyện Tuần Giáo
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	99,50%	66,33%	84,86%	88,33%	92,50%	81,17%	89,23%	85,67%	74,47%	97,67%	66,33%	99,50%	74,14%	74,00%	95,33%
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	99,33%	73,79%	86,47%	86,67%	96,67%	80,67%	90,51%	85,33%	78,72%	98,67%	74,67%	99,33%	73,79%	76,67%	96,00%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	99,33%	68,67%	85,78%	86,67%	96,67%	82,67%	90,51%	86,00%	73,76%	97,33%	68,67%	99,33%	74,48%	76,00%	97,33%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	99,33%	59,33%	81,90%	90,00%	83,33%	78,00%	86,86%	86,00%	69,50%	96,00%	59,33%	99,33%	73,79%	68,00%	92,67%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	100%	62,67%	85,29%	90,00%	93,33%	83,33%	89,05%	85,33%	75,89%	98,67%	62,67%	100%	74,48%	75,33%	95,33%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	98,67%	61,33%	84,75%	87,33%	93,33%	83,73%	90,22%	86,67%	79,72%	98,67%	61,33%	93,73%	75,45%	73,73%	93,07%
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	100%	66,67%	86,75%	93,33%	93,33%	86,00%	90,51%	84,67%	77,30%	98,67%	66,67%	100%	74,48%	78,00%	98,00%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	100%	63,33%	85,79%	93,33%	93,33%	84,67%	90,51%	86,67%	74,47%	98,67%	63,33%	100%	75,86%	70,00%	98,67%
7. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	100%	58,67%	85,80%	83,33%	93,33%	86,00%	91,97%	87,33%	84,40%	99,33%	58,67%	100%	75,86%	74,67%	94,67%
8. Mức phí/lệ phí phải nộp là đúng quy định	97,33%	55,33%	80,10%	80,00%	90,00%	80,67%	89,78%	88,00%	81,56%	97,33%	55,33%	68,67%	76,55%	72,00%	81,33%

Chỉ số hài lòng Nội dung	Đơn vị cao nhất	Đơn vị thấp nhất	Giá trị trung vị	Sở Giao thông vận tải	Sở Lao động Thương binh và Xã hội	Huyện Điện Biên Đông	Huyện Điện Biên	Huyện Mường Ảng	Huyện Mường Chà	Thị xã Mường Lay	Huyện Mường Nhé	Huyện Nậm Pồ	Thành phố Điện Biên Phủ	Huyện Tủa Chùa	Huyện Tuần Giáo
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn là đúng quy định	100%	62,67%	85,30%	86,67%	96,67%	81,33%	88,32%	86,67%	80,85%	99,33%	62,67%	100%	74,48%	74,00%	92,67%
III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	99,89%	61,89%	83,46%	82,78%	92,22%	80,11%	82,12%	87,67%	79,31%	99,89%	61,89%	99,44%	71,95%	70,78%	93,33%
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	100%	63,33%	84,48%	86,67%	93,33%	81,33%	83,21%	87,33%	80,85%	100%	63,33%	100%	71,72%	72,67%	93,33%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	100%	58,67%	83,54%	80,00%	93,33%	80,00%	84,67%	88,00%	78,01%	100%	58,67%	100%	72,41%	74,67%	92,67%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	100%	61,33%	82,98%	83,33%	90,00%	81,33%	83,94%	88,00%	78,01%	100%	61,33%	100%	72,41%	63,33%	94,00%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	100%	61,33%	82,94%	83,33%	93,33%	79,33%	78,10%	88,00%	79,43%	99,33%	61,33%	100%	71,03%	69,33%	92,67%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	100%	64,67%	82,64%	83,33%	90,00%	77,33%	76,64%	87,33%	77,30%	100%	64,67%	96,67%	71,72%	73,33%	93,33%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	100,00%	62,00%	84,23%	80,00%	93,33%	81,33%	86,13%	87,33%	82,27%	100%	62,00%	100%	72,41%	71,33%	94,67%
IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	100%	64,44%	87,49%	90,00%	92,22%	84,00%	94,16%	89,11%	85,58%	100%	64,44%	100%	78,85%	76,67%	94,89%
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	100%	66,67%	87,60%	90,00%	93,33%	81,33%	93,43%	88,67%	85,11%	100%	66,67%	100%	80,00%	78,00%	94,67%

Chỉ số hài lòng Nội dung	Đơn vị cao nhất	Đơn vị thấp nhất	Giá trị trung vị	Số Giao thông vận tải	Số Lao động Thương binh và Xã hội	Huyện Điện Biên Đông	Huyện Điện Biên	Huyện Mường Ảng	Huyện Mường Chà	Thị xã Mường Lay	Huyện Mường Nhé	Huyện Năm Pồ	Thành phố Điện Biên Phủ	Huyện Tủa Chùa	Huyện Tuần Giáo
17. Kết quả nhận được có thông tin đầy đủ	100%	63,33%	87,45%	90,00%	90,00%	84,67%	94,89%	89,33%	86,52%	100%	63,33%	100%	78,62%	76,67%	95,33%
18. Kết quả nhận được có thông tin chính xác	100%	63,33%	87,43%	90,00%	93,33%	86,00%	94,16%	89,33%	85,11%	100%	63,33%	100%	77,93%	75,33%	94,67%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PAKN	93,75%	63,26%	70,44%	86,11%	93,75%	67,93%	85,00%	75,00%	67,31%	84,38%	63,26%		91,18%	64,71%	66,67%
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	100%	63,76%	71,33%	77,78%	100%	72,83%	84,44%	75,00%	67,95%	75,00%	63,76%	Không có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	91,18%	64,71%	83,33%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	61,96%	71,29%	88,89%	100%	61,96%	84,44%	75,00%	69,23%	87,50%	62,42%		91,18%	68,24%	66,67%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	91,18%	50,00%	67,50%	88,89%	75,00%	68,48%	86,67%	75,00%	64,10%	87,50%	65,10%		91,18%	58,14%	50,00%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	61,74%	71,58%	88,89%	100%	68,48%	84,44%	75,00%	67,95%	87,50%	61,74%		91,18%	67,06%	66,67%
Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2020	<u>97,96%</u>	<u>63,17%</u>	<u>83,67%</u>	<u>86,41%</u>	<u>92,80%</u>	<u>79,44%</u>	<u>87,42%</u>	<u>84,97%</u>	<u>77,20%</u>	<u>96,40%</u>	<u>63,17%</u>	<u>97,96%</u>	<u>77,58%</u>	<u>71,70%</u>	<u>89,03%</u>

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐIỆN BIÊN

BÁO CÁO

**KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ
PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2020**

*(Kèm theo Quyết định số 596 /QĐ-UBND ngày 23 tháng 4 năm 2021
của Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên)*

ĐIỆN BIÊN, THÁNG 04 NĂM 2021

PHẦN I**TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI KHẢO SÁT ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2020 TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐIỆN BIÊN**

Ngày 26/08/2020, UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 2511/KH-UBND về Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Điện Biên năm 2020; Văn bản số 4070/UBND-KSTT ngày 26/10/2020 của UBND tỉnh V/v điều chỉnh Kế hoạch số 2511/KH-UBND ngày 26/08/2020 của UBND tỉnh. Theo đó, Sở Nội vụ chủ trì xây dựng phương án, Mẫu phiếu và tổ chức thực hiện theo kế hoạch. Việc khảo sát được ký kết hợp đồng với Bưu điện tỉnh Điện Biên thực hiện đảm bảo, đúng quy định.

I. Chọn dịch vụ, lĩnh vực khảo sát, cỡ mẫu khảo sát**1. Đối với 02 sở:**

- Chọn các giao dịch nhóm TTHC lĩnh vực đường bộ thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giao thông Vận tải;
- Chọn các giao dịch TTHC lĩnh vực bảo hiểm thất nghiệp thuộc Sở Lao động Thương binh và Xã hội.

2. Đối với UBND cấp huyện:

Chọn các giao dịch TTHC lĩnh vực Lao động Thương binh và Xã hội, Tài Chính - Kế hoạch.

3. Đối với UBND cấp xã

Chọn các giao dịch TTHC lĩnh vực Tư pháp – Hộ tịch, Lao động Thương binh và Xã hội.

4. Cỡ mẫu khảo sát:

Cỡ mẫu được phân bổ là 30 mẫu/sở và 150 mẫu/huyện (mỗi huyện 60 mẫu cấp huyện và 90 mẫu cấp xã).

II. Triển khai khảo sát thông qua điều tra xã hội học**1. Lựa chọn, hướng dẫn điều tra viên**

Điều tra viên là các viên chức, nhân viên của Bưu Điện tỉnh và các huyện, thị xã, thành phố nơi có người dân, tổ chức được lựa chọn khảo sát thường trú hoặc tạm trú. Sở Nội vụ hướng dẫn nội dung khảo sát, phương pháp phát, thu phiếu, thu thập thông tin khảo sát.

2. Triển khai khảo sát

Sở Nội vụ cung cấp cho Bưu Điện tỉnh danh sách người dân, tổ chức được lựa chọn khảo sát trên cơ sở tổng hợp danh sách cung cấp của các cơ quan, đơn vị, địa phương được khảo sát.

Việc phát và thu phiếu khảo sát do các điều tra viên thực hiện. Điều tra viên trực tiếp gặp người dân, đại diện tổ chức tại nơi cư trú theo danh sách đã được cung cấp; phát phiếu khảo sát cho người dân, đại diện tổ chức tự nghiên cứu, trả lời và thu phiếu về sau khi người dân, đại diện tổ chức trả lời xong.

Giao nộp phiếu khảo sát: Kết quả thu nộp phiếu khảo sát được Bưu điện tỉnh phân loại, sắp xếp và giao nộp về Sở Nội vụ. Các cơ quan hành chính và chính quyền địa phương không tham gia vào quá trình thu, phát phiếu khảo sát.

3. Kiểm tra, giám sát và phúc tra phiếu khảo sát

Việc phúc tra kết quả khảo sát được Sở Nội vụ phối hợp cùng Ủy ban mặt trận tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh triển khai thực hiện bằng hình thức gọi điện trực tiếp đến 307/1.533 người dân, đại diện tổ chức theo danh sách đã khảo sát. Kết quả phúc tra cho thấy: người dân, đại diện tổ chức được phúc tra đã trực tiếp tham gia khảo sát, trực tiếp trả lời phiếu và không bị tác động của các cơ quan hành chính trong việc đánh giá các tiêu chí trong phiếu khảo sát; sau khi hoàn thành việc trả lời phiếu khảo sát đã được nhận số tiền 30.000 đồng/người/phiếu).

III. Kết quả phân tích thành phần trả lời phiếu

1. Tỷ lệ phản hồi phiếu khảo sát

Tổng số phiếu khảo sát theo kế hoạch là: 1560 phiếu; Tổng số phiếu thu về và hợp lệ là: 1.533 đạt 98,27% kế hoạch; Số phiếu không điều tra được là 27.

Số phiếu không điều tra được là do: đối tượng khảo sát cung cấp địa chỉ không chính xác; không có số điện thoại liên hệ; không phải người trực tiếp thực hiện giao dịch TTHC; một số không hợp tác, không đồng ý điều tra; Đối tượng điều tra là người dân tộc thiểu số, không biết chữ; Một số không còn sống tại địa bàn.

2. Thành phần, đối tượng tham gia trả lời phiếu khảo sát

2.1. Thành phần đối tượng khảo sát theo giới tính

Đối tượng tham gia trả lời phiếu khảo sát là nữ chiếm tỷ lệ 35,68% và nam chiếm tỷ lệ 64,32% trên tổng số người trả lời phiếu khảo sát.

2.2. Thành phần đối tượng khảo sát theo trình độ

Đối tượng khảo sát trong nhóm Không đi học (Không biết chữ, Chưa qua đào tạo) chiếm tỷ lệ 5,28%; nhóm có trình độ văn hóa từ Tiểu học trở lên chiếm tỷ lệ 62,36%; nhóm được đào tạo về dạy nghề và chuyên môn (Trung cấp, Cao đẳng, Đại học, Trên đại học) là 32,35%.

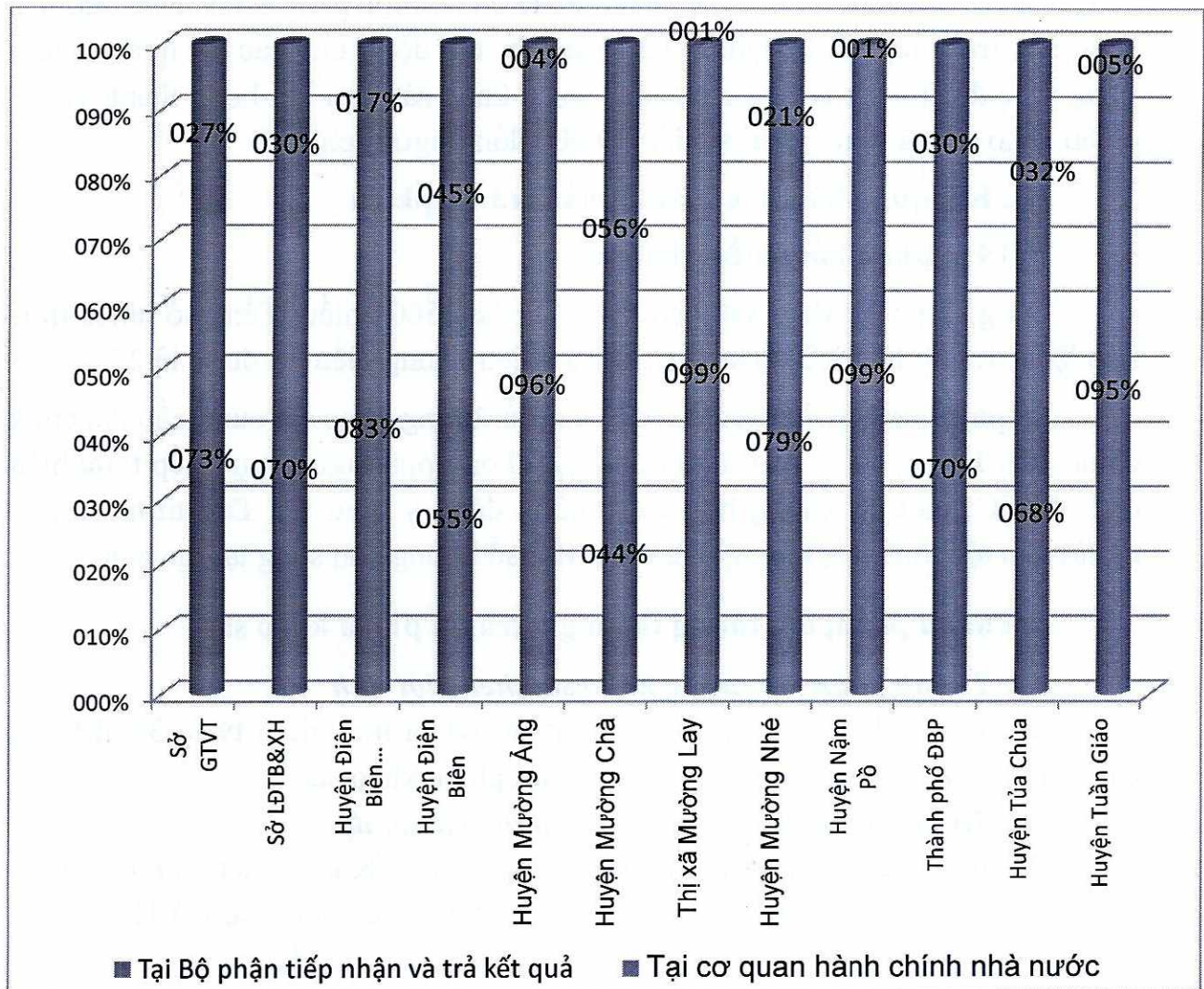
PHẦN II

KẾT QUẢ KHẢO SÁT THÔNG QUA ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

I. Nhận định, phản ánh của người dân/đại diện tổ chức về quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công

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

Người dân và tổ chức tham gia khảo sát được đề nghị cung cấp thông tin về địa điểm thực hiện giao dịch hành chính của cơ quan nhà nước giải quyết TTHC mà họ thực hiện. Hiện nay, các TTHC đa số được thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC được thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Tuy nhiên, qua ý kiến của người dân, tổ chức thì vẫn còn nhiều trường hợp được các cơ quan, đơn vị tiếp nhận tại cơ quan (các phòng chuyên môn). Số lượng TTHC được tiếp nhận tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cao nhất là huyện Nậm Pồ và Thị xã Mường Lay (chiếm 99,33%) thấp nhất là huyện Mường Chà (chiếm 43,97%).

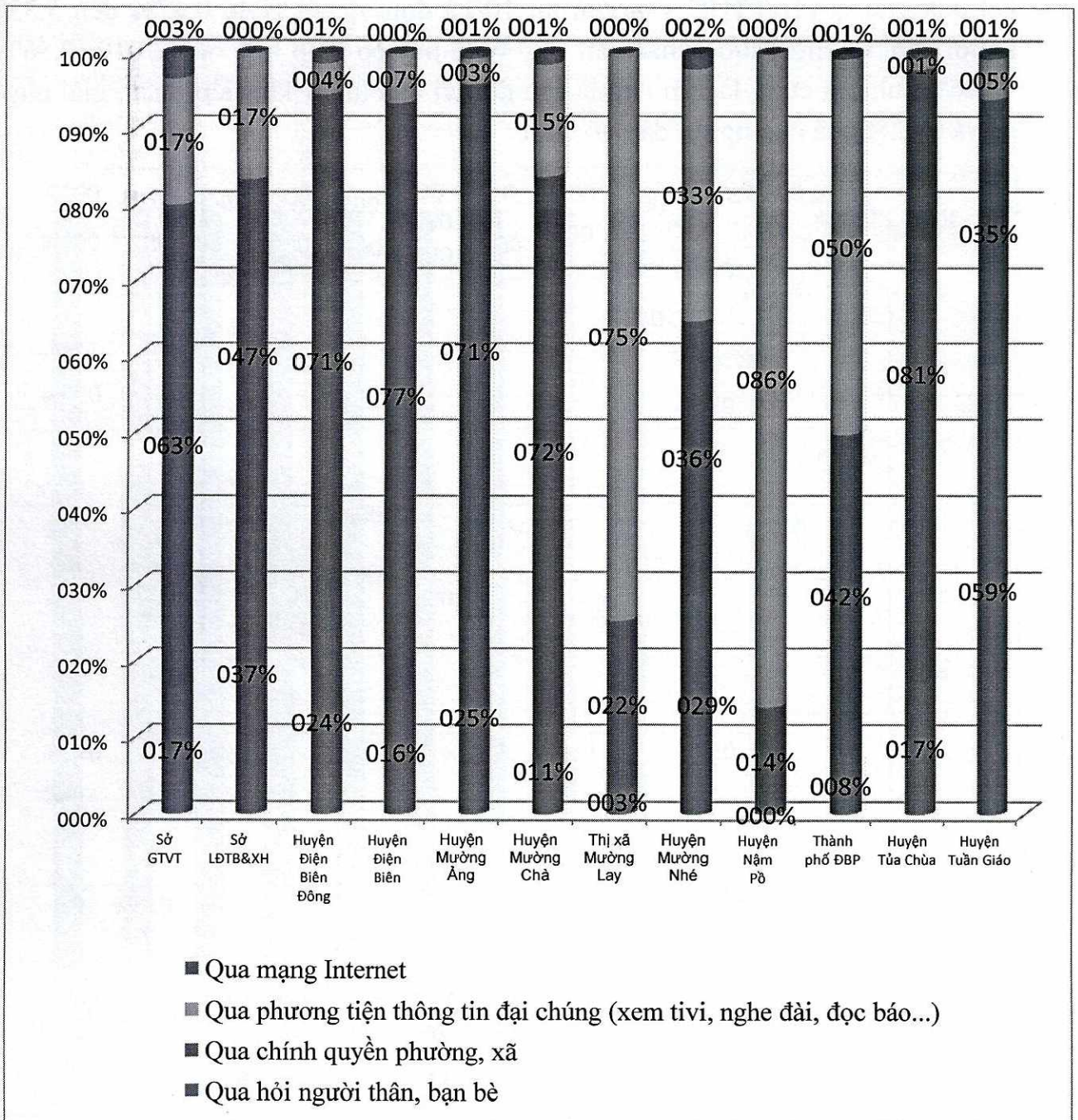


Biểu đồ 1: Địa điểm thực hiện giao dịch hành chính

2. Hình thức tiếp cận dịch vụ hành chính

Hình thức mà người dân, đại diện tổ chức sử dụng để tiếp cận thông tin về việc giải quyết các TTHC của cơ quan hành chính nhà nước bao gồm: (1) Qua hỏi người thân, bạn bè; (2) Qua chính quyền phường, xã; (3) Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...); (4) Qua mạng Internet.

Hình thức tiếp cận thông tin dịch vụ hành chính mà người dân, tổ chức thường sử dụng đối với dịch vụ hành chính của đa số cơ quan, đơn vị là qua chính quyền phường, xã (chiếm từ 14% đến 80,67%). Hình thức ít sử dụng nhất là thông qua mạng Internet, chiếm từ 0% đến 3,33%).

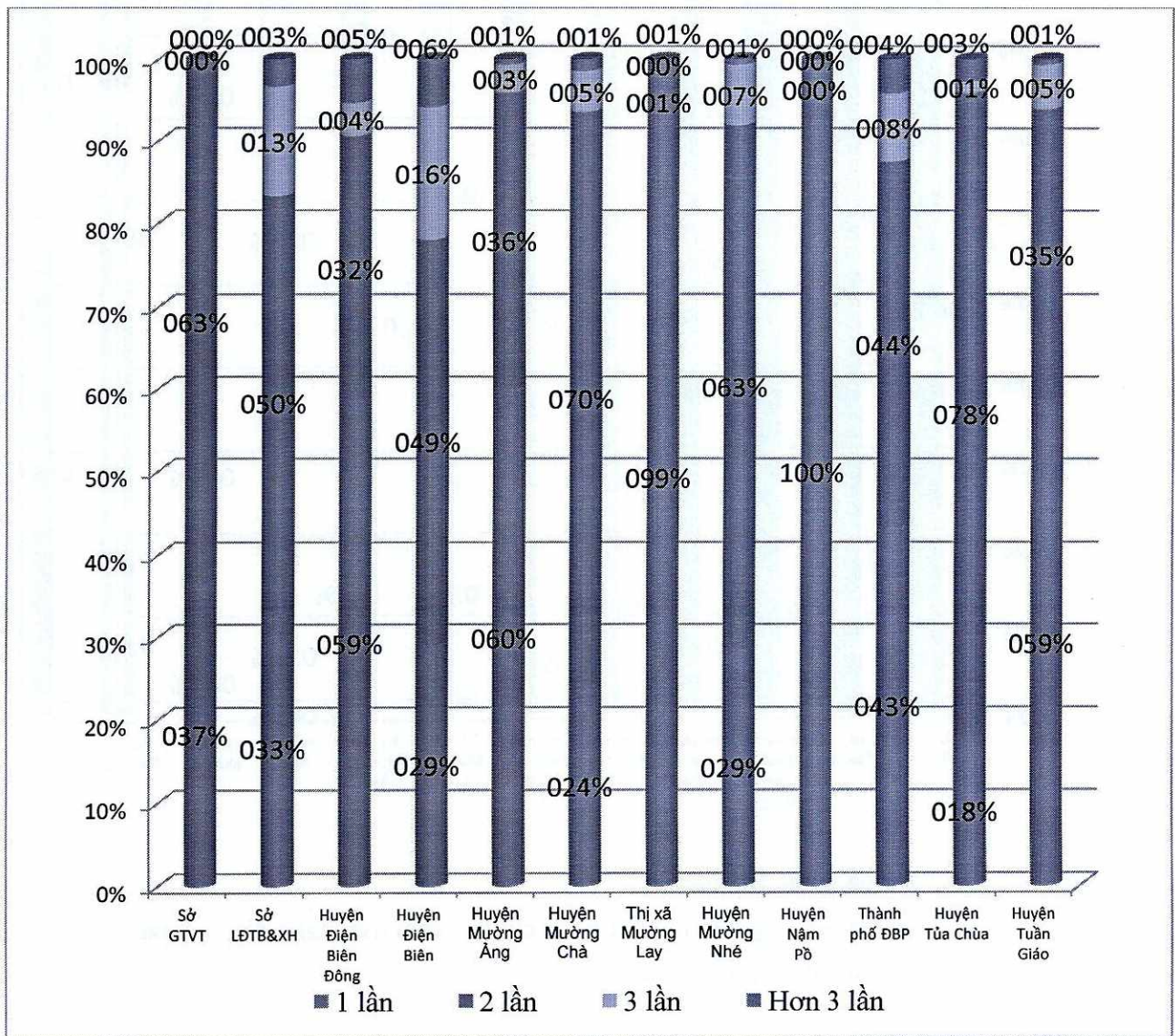


Biểu đồ 2: Hình thức tiếp cận dịch vụ hành chính

3. Phản ánh về số lần đi lại để giải quyết công việc

Người dân, tổ chức khi sử dụng dịch vụ hành chính công do cơ quan nhà nước cung cấp trả kết quả ngay thì số lần đi lại thường là 1; nhóm lĩnh vực TTHC có quy định giải quyết qua ngày (trên 1 ngày) thì số lần đi lại trung bình là 2-3 lần. Qua khảo sát người dân, tổ chức chỉ đi lại 1 lần và nhận luôn kết quả giải quyết TTHC cao nhất là huyện Nậm Pồ (chiếm 100%). Sở Giao thông Vận tải, huyện Nậm Pồ và Thị xã Mường Lay là các đơn vị các người dân, đại diện tổ chức được khảo sát cho biết không phải đi lại quá 3 lần để giải quyết các hồ sơ TTHC.

Tuy nhiên, số người dân, tổ chức cho biết phải đi lại trên 3 lần mới lấy được kết quả giải quyết TTHC vẫn còn tại 10/12 đơn vị với tỷ lệ 0,67% đến 5,33% số người dân, tổ chức được khảo sát. Tuy tỷ lệ này có thấp hơn năm 2019 (0,56% đến 17,86%) nhưng cũng là vấn đề mà các đơn vị cần lưu ý khi tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả cho người dân, tổ chức.

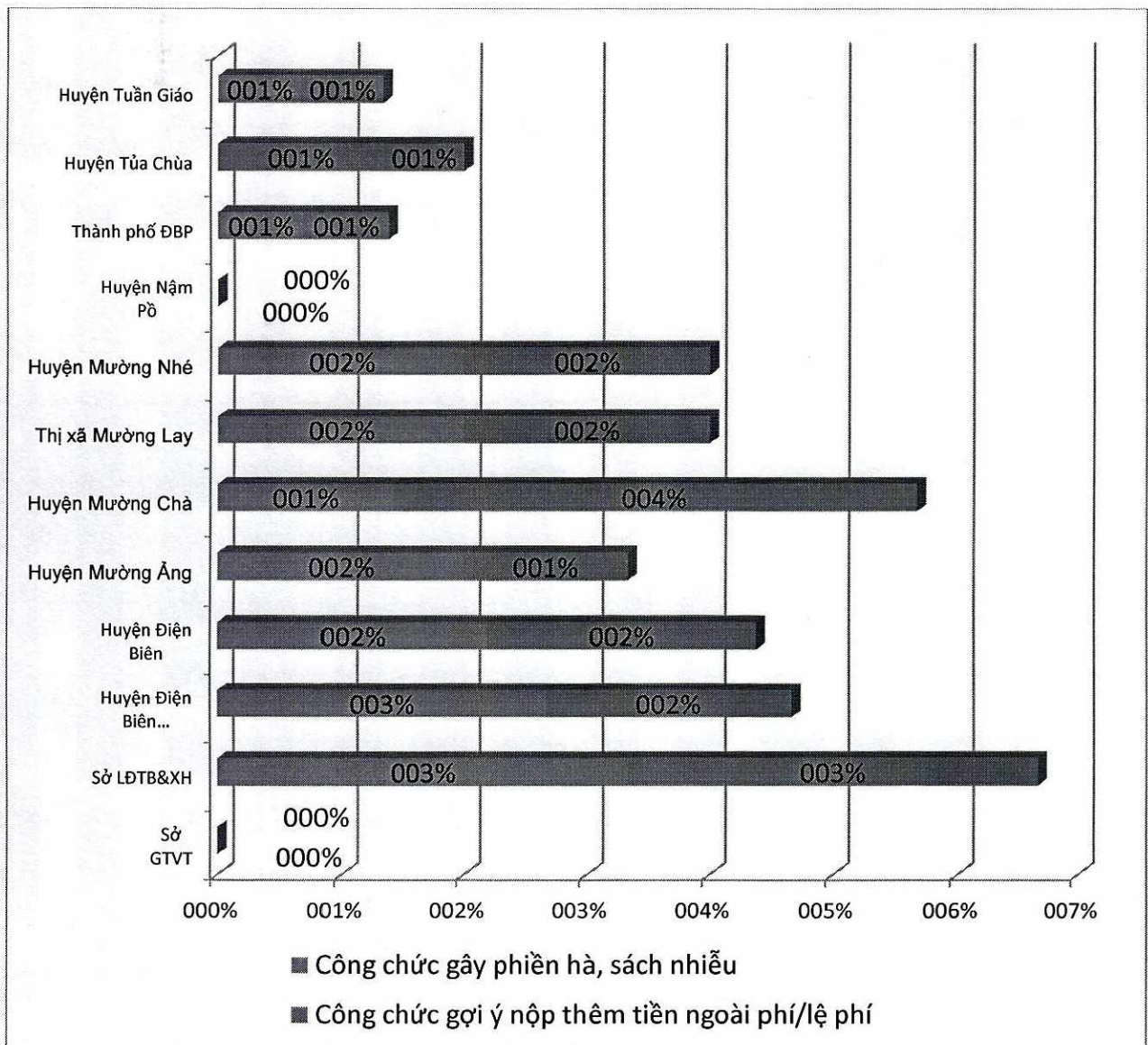


Biểu đồ 3: Số lần đi lại để giải quyết công việc của người dân, tổ chức

4. Đánh giá công chức

Đại diện tổ chức và người dân tham gia khảo sát được đề nghị cung cấp thông tin về thái độ phục vụ của công chức trong quá trình giải quyết công việc bao gồm: (1) công chức có gây phiền hà, sách nhiễu; (2) có gợi ý nộp thêm tiền ngoài lệ phí trong quá trình giải quyết công việc.

Qua khảo sát người dân, tổ chức cho biết vẫn có tình trạng công chức của một số cơ quan, đơn vị, địa phương trong quá trình giải quyết công việc còn gây phiền hà, sách nhiễu, gợi ý người dân, tổ chức nộp thêm tiền ngoài phí/ lệ phí. Tại 10/12 đơn vị người dân được khảo sát cho biết công chức có gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết công việc và gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí với tỷ lệ 0,67% đến 3,33%. Chỉ có Sở Giao thông Vận tải và huyện Nậm Pồ là người dân cho biết công chức không gây phiền hà, sách nhiễu và không gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí.

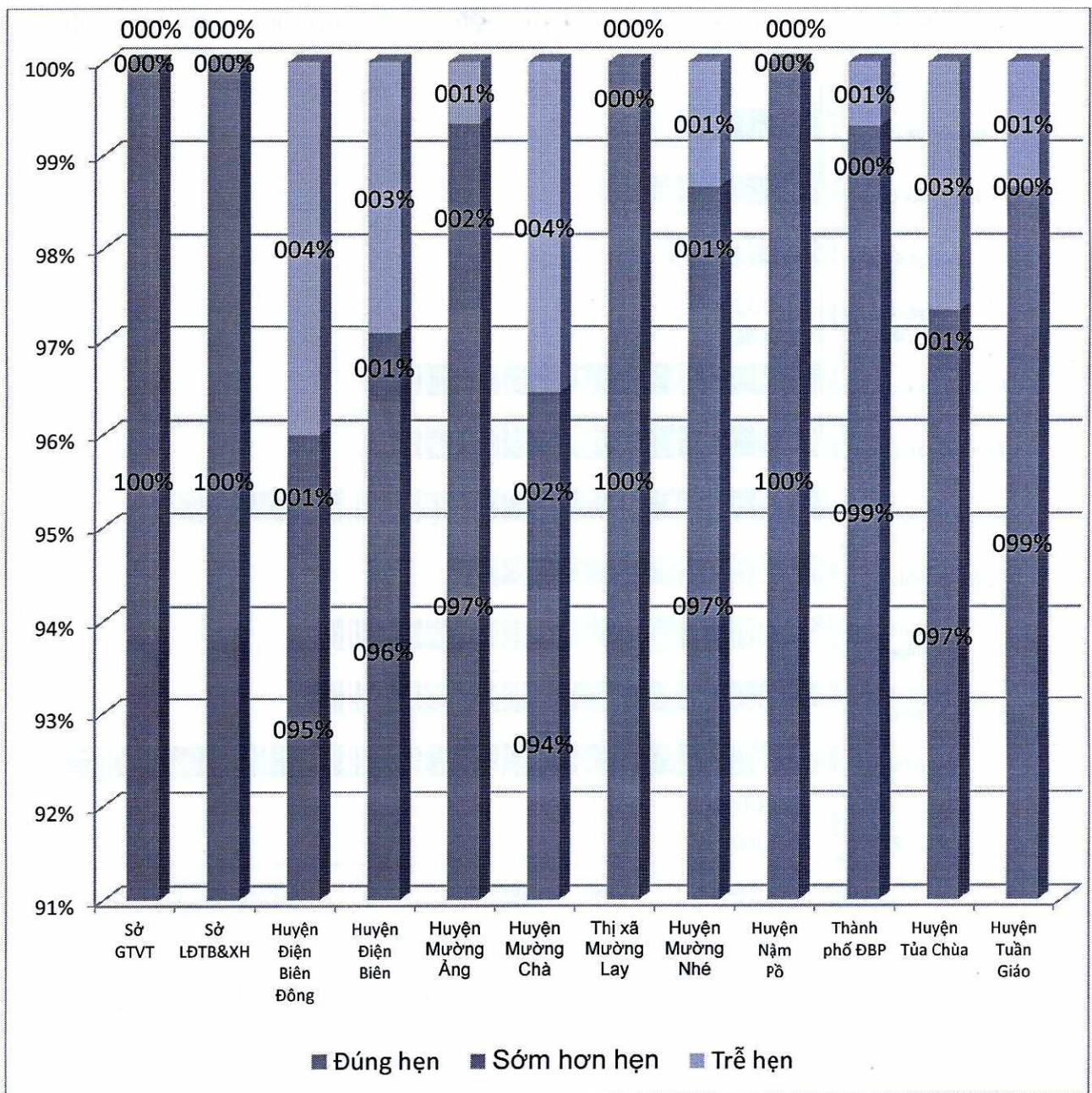


Biểu đồ 4: Tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu và gợi ý người dân, tổ chức nộp tiền ngoài phí, lệ phí theo quy định

5. Sự đúng hạn trả kết quả thủ tục hành chính

Người dân, tổ chức đánh giá cao sự đúng hạn của cơ quan hành chính nhà nước trong việc trả kết quả giải quyết TTHC, có 94,33% đến 100% người dân, tổ chức cho biết họ nhận được kết quả giải quyết TTHC đúng hạn hoặc sớm hơn hạn. Tỷ lệ trả sớm hạn tuy không nhiều nhưng cũng rất đáng khích lệ cho các cơ quan, đơn vị.

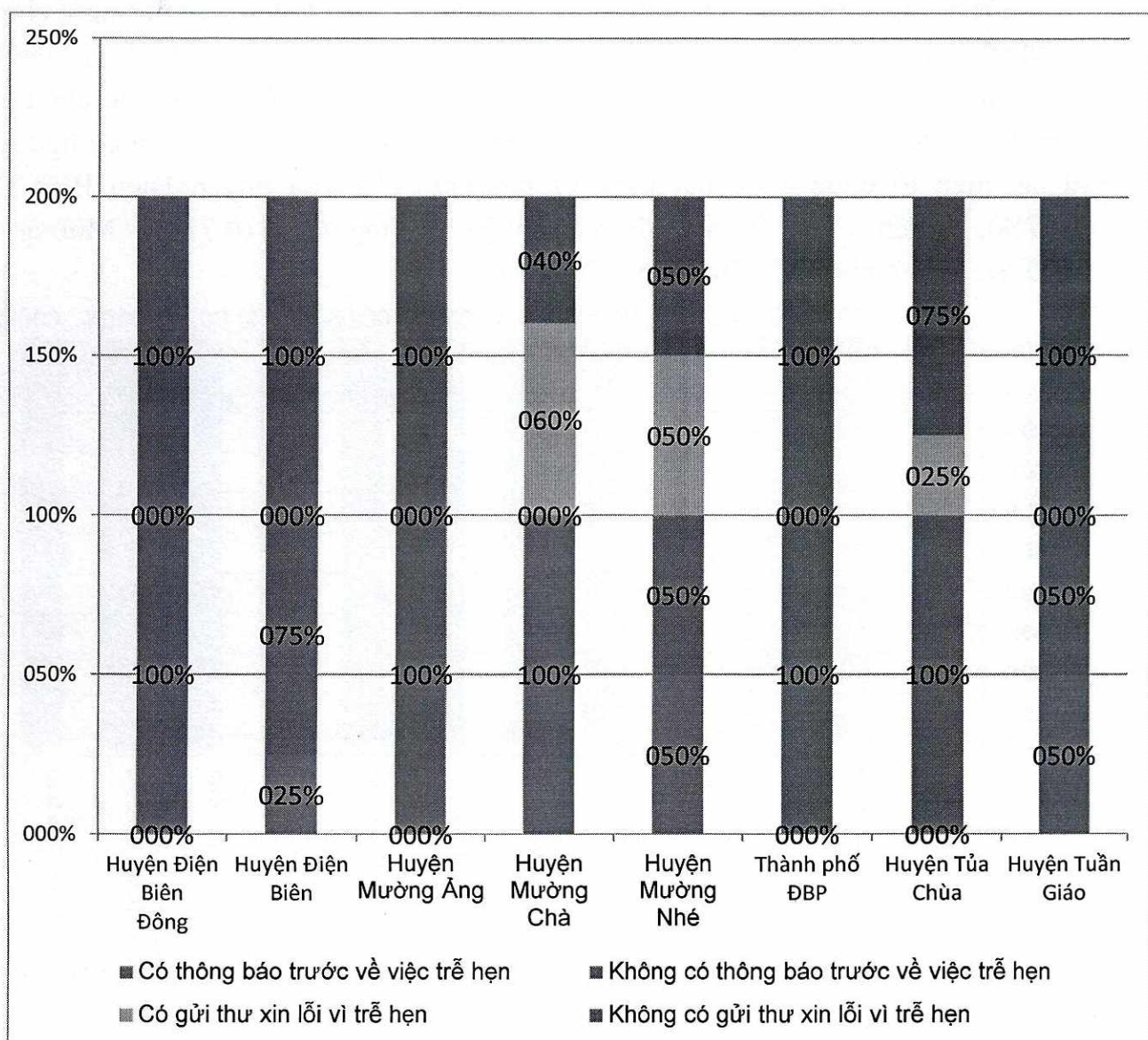
Khảo sát tại 02 sở và 10 UBND cấp huyện thì có 08/12 đơn vị có người dân, tổ chức cho biết nhận được kết quả giải quyết TTHC trễ hạn, chỉ có huyện Nậm Pồ, Thị xã Mường Lay, các sở: Giao thông Vận tải, Lao động Thương binh và Xã hội là 100% TTHC giải quyết đúng hạn. Tỷ lệ người dân, tổ chức nhận được kết quả giải quyết TTHC trễ hạn chiếm tỷ lệ từ 0,67% đến 4,00%. Tỷ lệ này đã giảm so với năm 2019.



Biểu đồ 5: Sự đúng hẹn trả kết quả TTHC

6. Thực hiện việc thông báo, gửi văn bản xin lỗi cho tổ chức, cá nhân khi để hồ sơ TTHC trễ hẹn

Qua khảo sát chỉ có huyện Nậm Pồ, Thị xã Mường Lay, các sở: Giao thông Vận tải, Lao động Thương binh và Xã hội là người dân, tổ chức cho biết không có TTHC trễ hẹn. Trong số người dân, tổ chức có ý kiến về việc cơ quan hành chính nhà nước còn trả kết quả TTHC trễ hẹn thì có 4/08 cơ quan có thông báo trước cho người dân, tổ chức về việc trễ hẹn với tỷ lệ từ 25,00% đến 100%; Còn đối với việc gửi văn bản xin lỗi người dân, tổ chức khi để kết quả TTHC trễ hẹn thì qua khảo sát chỉ có các huyện: Mường Nhé, Mường Chà, Tủa Chùa thực hiện với tỷ lệ 25,00% - 60,00% số người dân, tổ chức nhận kết quả giải quyết TTHC trễ hẹn. Đây là vấn đề cần được chỉ đạo triển khai thực hiện một cách nghiêm túc, đúng quy định trong thời gian tới vì có ảnh hưởng đến điểm chỉ số CCHC hàng năm của tỉnh cũng như sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với các cơ quan HCNN.



Biểu đồ 6: Việc thông báo, gửi văn bản xin lỗi khi để hồ sơ TTHC trễ hẹn

II. Mức độ hài lòng của người dân, đại diện tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

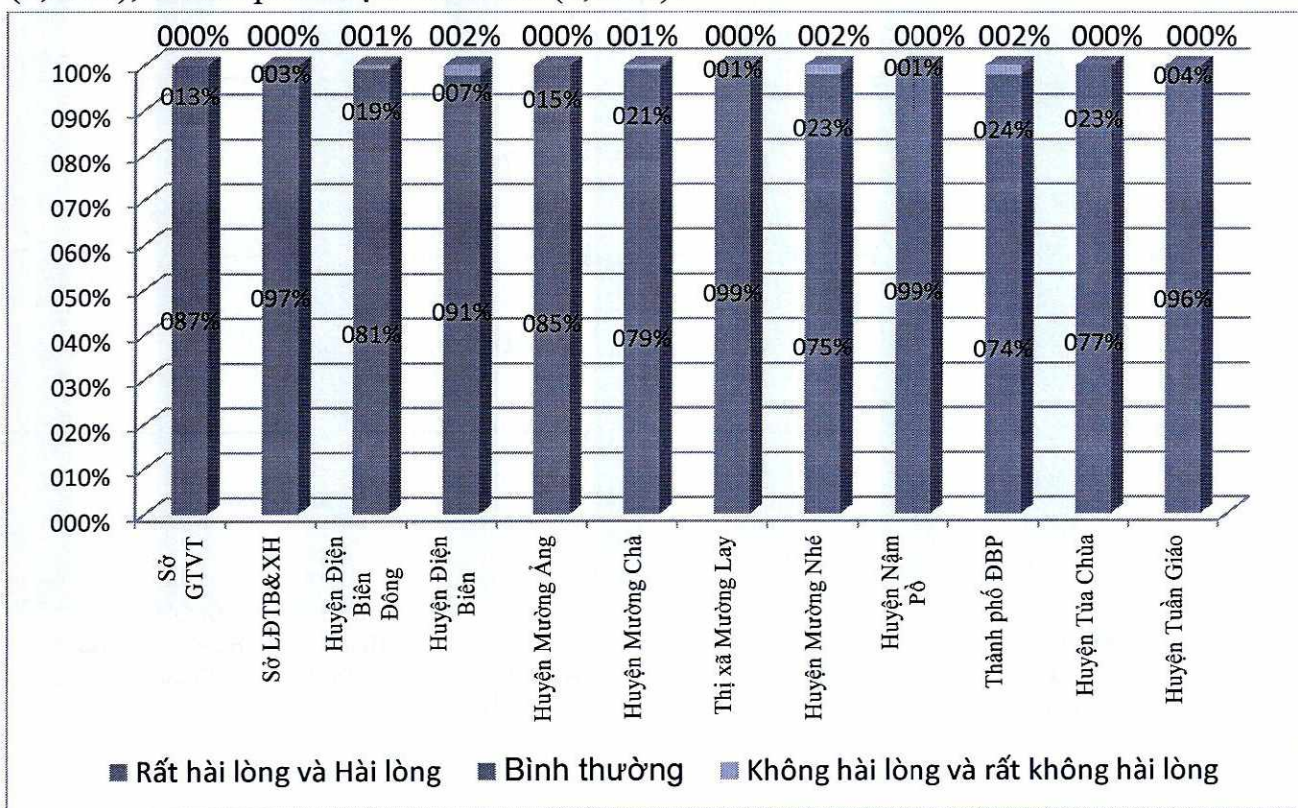
Thuật ngữ “Hài lòng” có thể hiểu là sự đồng ý, cảm giác đạt được mục tiêu, cảm giác hạnh phúc, cảm giác thanh thản với kết quả nhận được hay cảm giác không gặp rắc rối, phiền hà khi thực hiện công việc nào đó.

1. Mức độ hài lòng của người dân, đại diện tổ chức về các tiêu chí trong tiếp cận dịch vụ hành chính công

Mức độ hài lòng của người dân, đại diện tổ chức về tiếp cận dịch vụ hành chính nhà nước được đánh giá qua: (1) Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi; (2) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ; (3) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại; (4) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng.

1.1. Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi

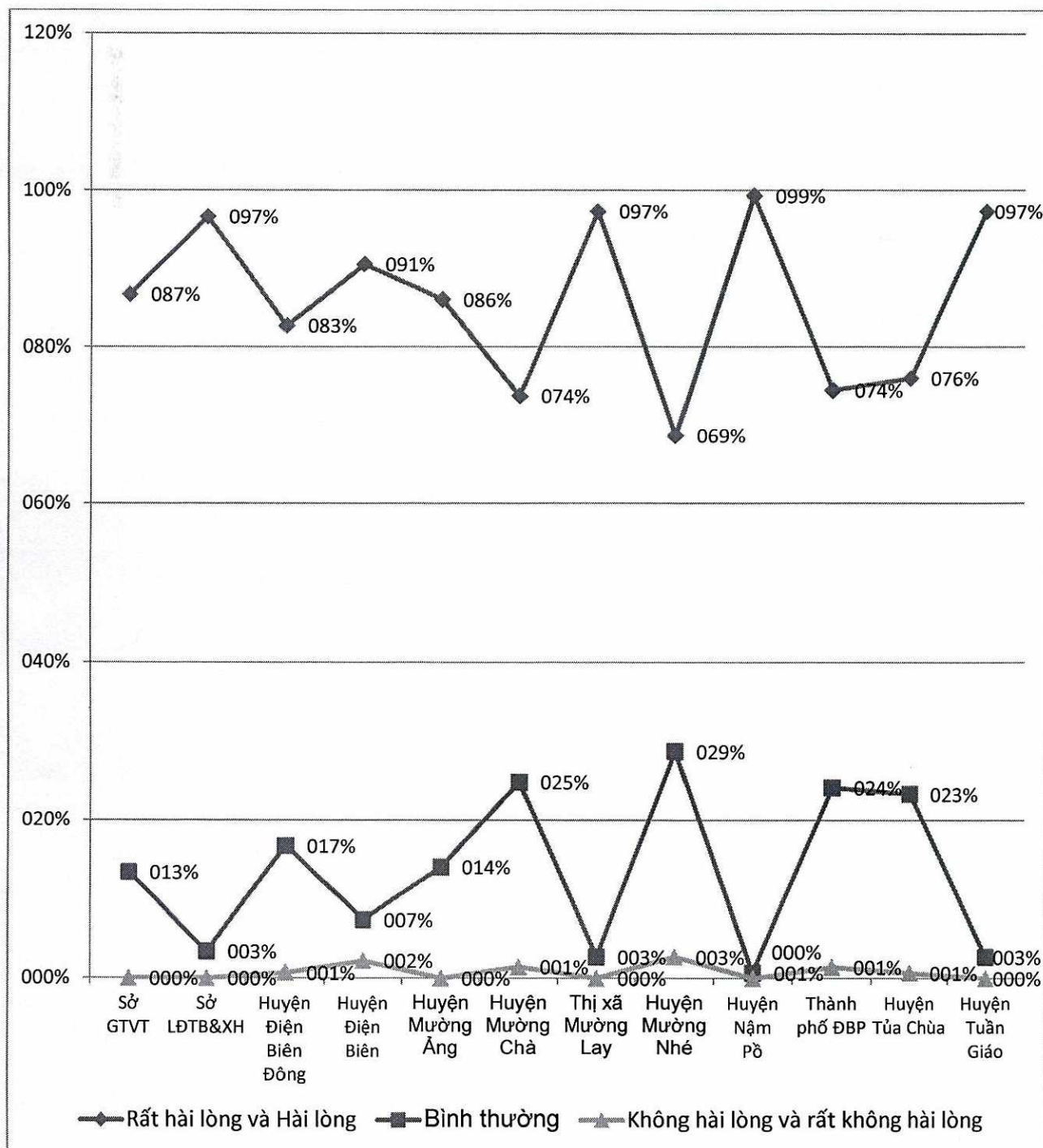
Đa số người dân, đại diện tổ chức được khảo sát hài lòng về nơi ngồi chờ giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước, có 77,70% đến 100% ý kiến “Hài lòng” và “Rất hài lòng” khi các cơ quan hành chính nhà nước bố trí chỗ cho họ chờ giao dịch, cao nhất là huyện Nậm Pồ (chiếm 99,33%). Tuy nhiên, vẫn có người dân và đại diện tổ chức chưa hài lòng về nơi ngồi chờ của huyện Điện Biên Đông (0,67%), huyện Điện Biên (2,19%), huyện Mường Chà (0,71%), Mường Nhé (2,00%), Thành phố Điện Biên Phủ (2,07%).



Biểu đồ 7: Mức độ hài lòng về nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết TTHC/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi

1.2. Sự đầy đủ các trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức

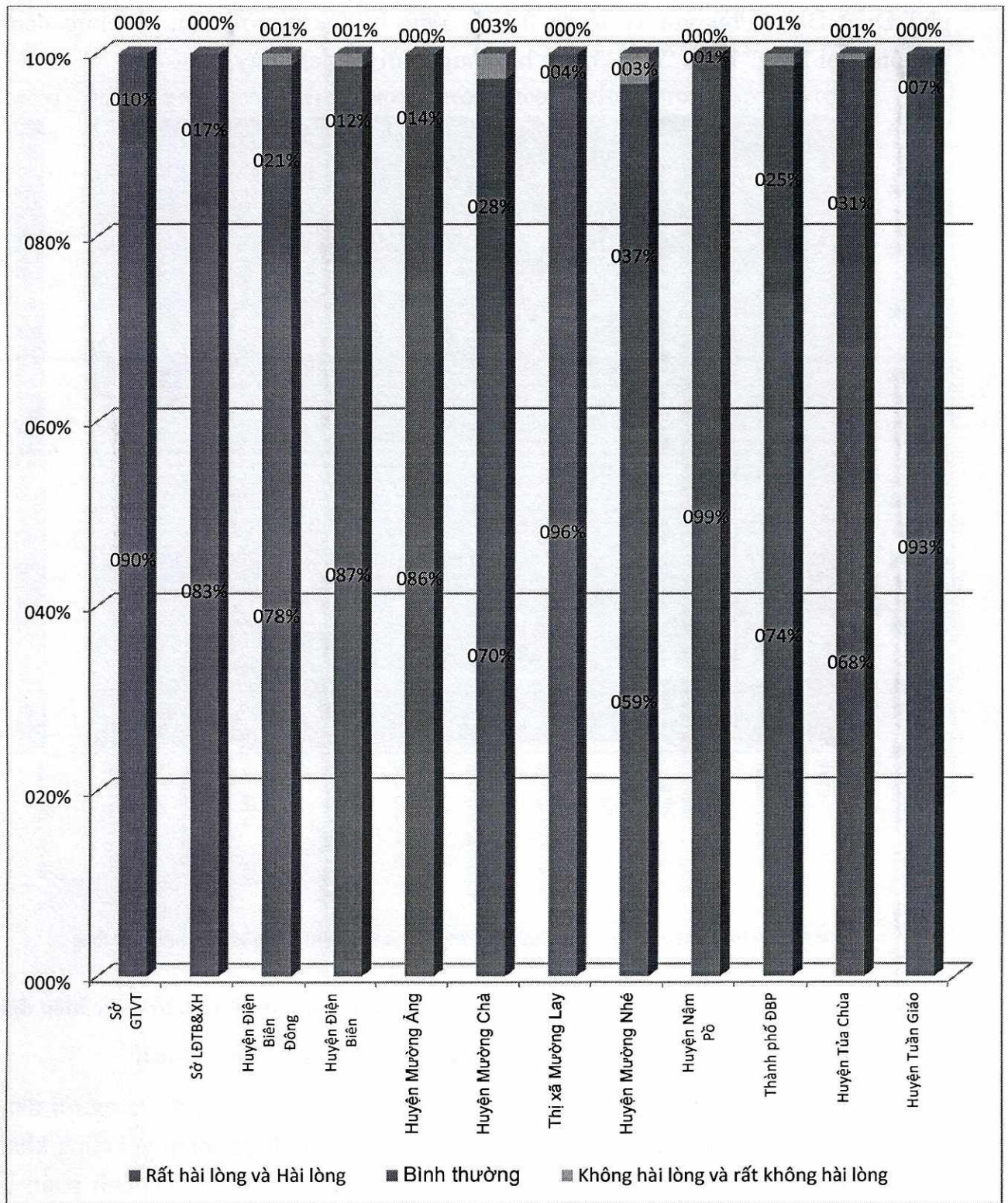
Khi hỏi về mức độ hài lòng của người dân, đại diện tổ chức về tiêu chí này có 68,67% đến 99,33% “Hài lòng” và “Rất hài lòng” về sự đầy đủ của các trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại các cơ quan hành chính nhà nước. Có 06 đơn vị là các huyện: Điện Biên, Điện Biên Đông, Mường Chà, Mường Nhé, Tủa Chùa và Thành phố Điện Biên Phủ có người dân, đại diện tổ chức chưa hài lòng về trang thiết bị phục vụ với tỷ lệ từ 0,67% đến 2,67%.



Biểu đồ 8: Mức độ hài lòng về sự đầy đủ của các trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hành chính nhà nước

1.3. Mức độ hiện đại của các trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức

Có 59,33,51% đến 99,33% người dân, tổ chức “Hài lòng” và “Rất hài lòng” về mức độ hiện đại của các trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức. Huyện Mường Nhé là đơn vị có tỷ lệ cao nhất (chiếm 3,33%) người dân chưa hài lòng về mức độ hiện đại của các trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức.

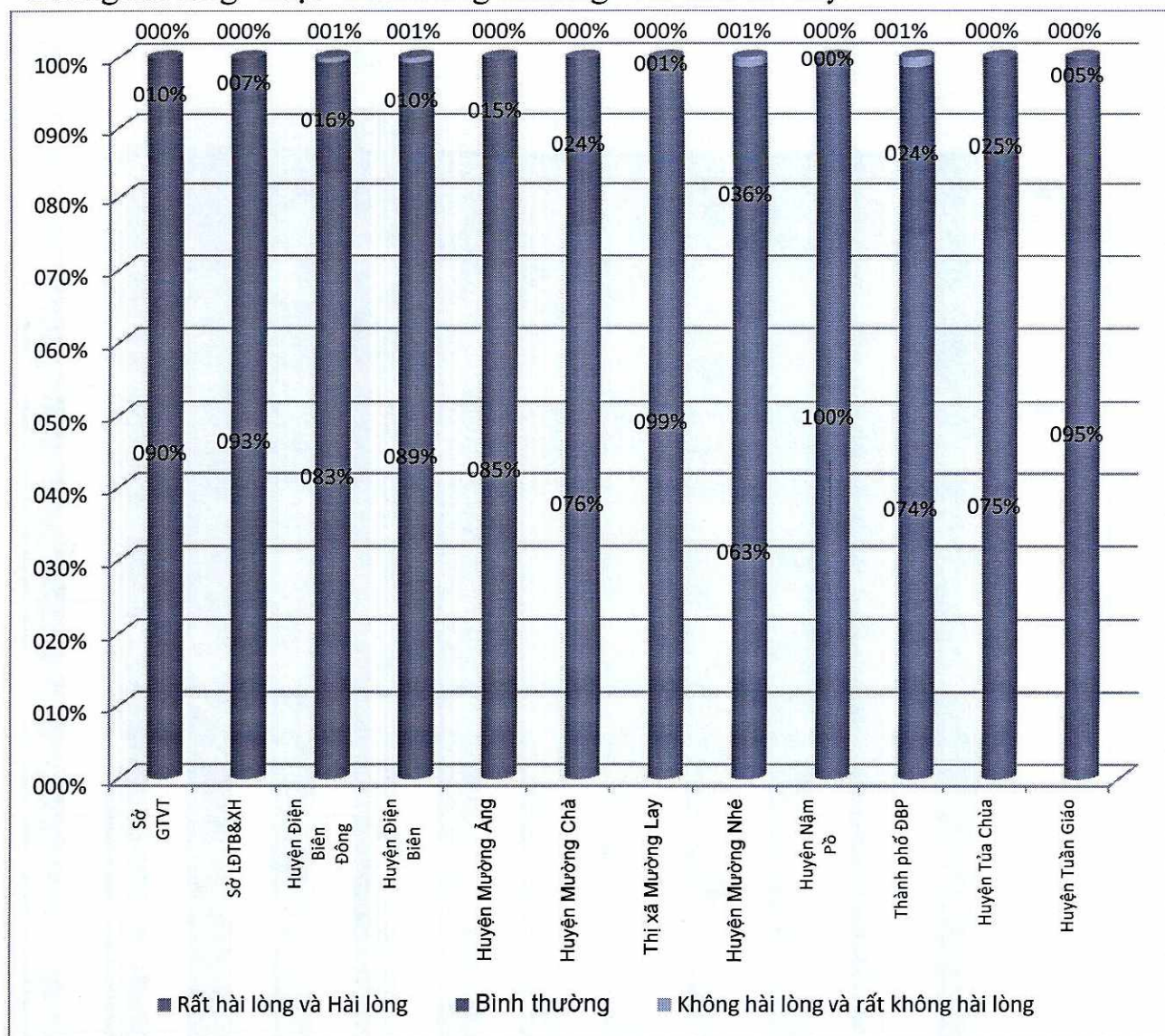


Biểu đồ 9: Mức độ hiện đại của các trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức

1.4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng

Có 62,67% đến 100% người dân, tổ chức được khảo sát “Hài lòng” và “Rất hài lòng” về mức độ hiện đại của các trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức. Nhưng cũng có 4/12 đơn vị là các huyện: Điện Biên Đông, Điện Biên, Mường Nhé và thành

phố Điện Biên Phủ với tỷ lệ từ 0,67% đến 1,38% người dân, tổ chức đánh giá “Không hài lòng” hoặc “Rất không hài lòng” với tiêu chí này.



Biểu đồ 10: Mức độ hài lòng của trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại

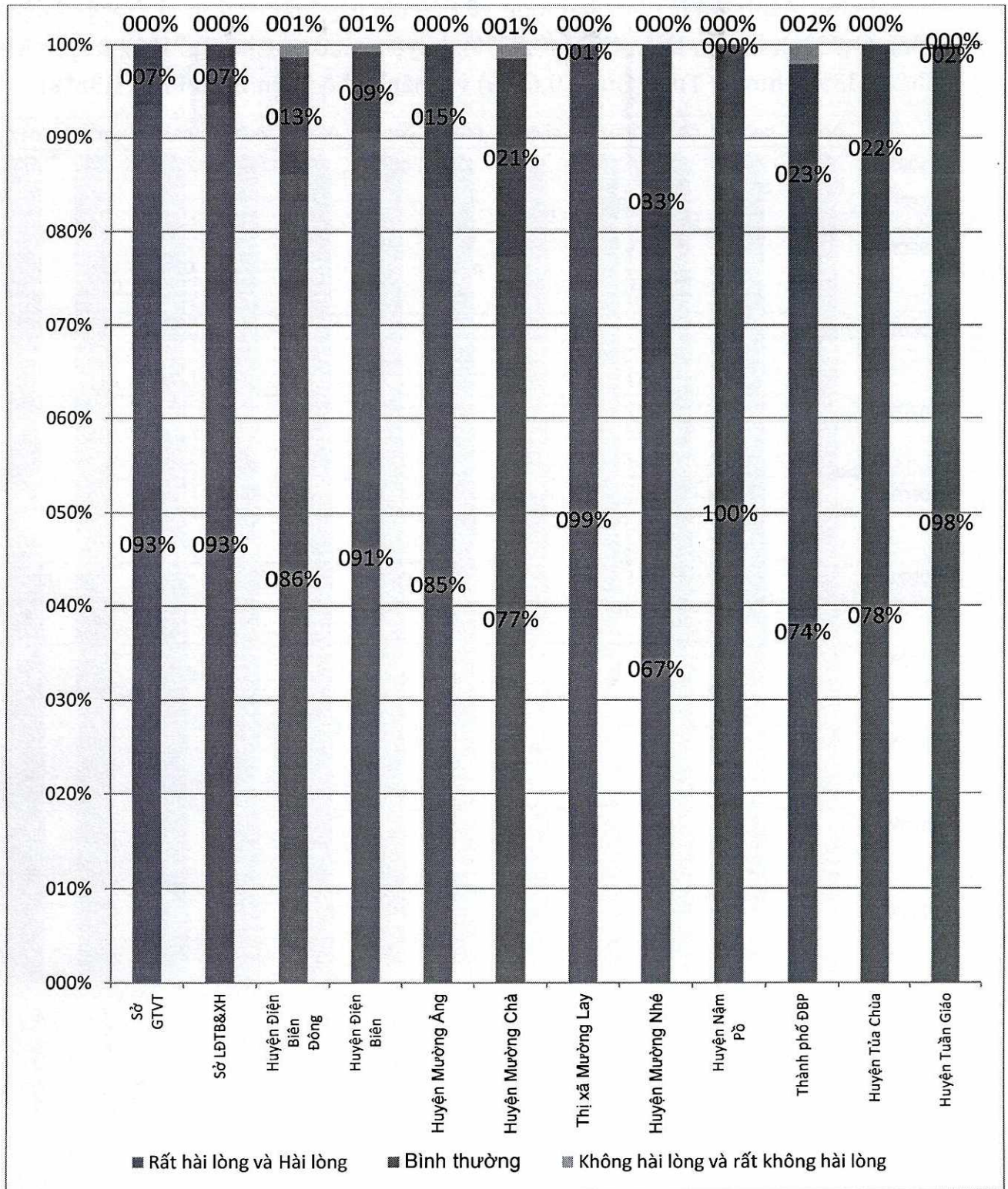
2. Mức độ hài lòng về các tiêu chí trong Thủ tục hành chính

Mức độ hài lòng về các tiêu chí trong thủ tục hành chính được người dân, đại diện tổ chức đánh giá thông qua: (1) Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ; (2) Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác; Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định; (3) Mức phí/lệ phí phải nộp là đúng quy định; (4) Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định.

2.1. Mức độ hài lòng TTHC được niêm yết công khai đầy đủ

Có 66,67% đến 100% người dân, tổ chức được khảo sát “Hài lòng” và “Rất hài lòng” về các quy định TTHC liên quan đến công việc của bản thân họ được niêm yết

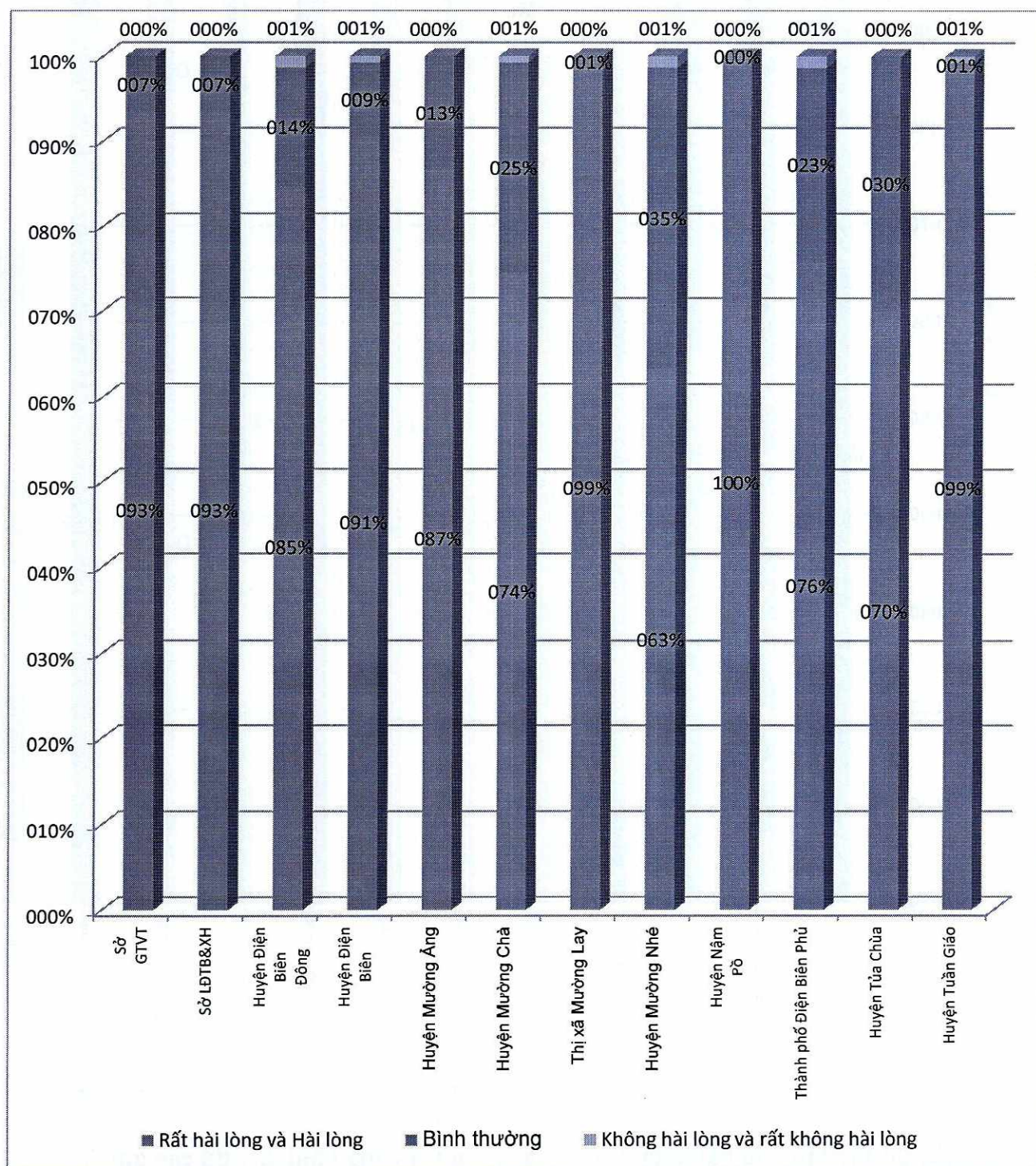
công khai đầy đủ. Có 04/12 đơn vị còn có người dân “Không hài lòng” hoặc “Rất không hài lòng” với tiêu chí này với tỷ lệ 0,73% đến 2,07% người dân, tổ chức được khảo sát.



Biểu đồ 11: Mức độ hài lòng về tiêu chí niêm yết công khai đầy đủ các quy định TTHC

2.2. Mức độ hài lòng TTHC được niêm yết chính xác

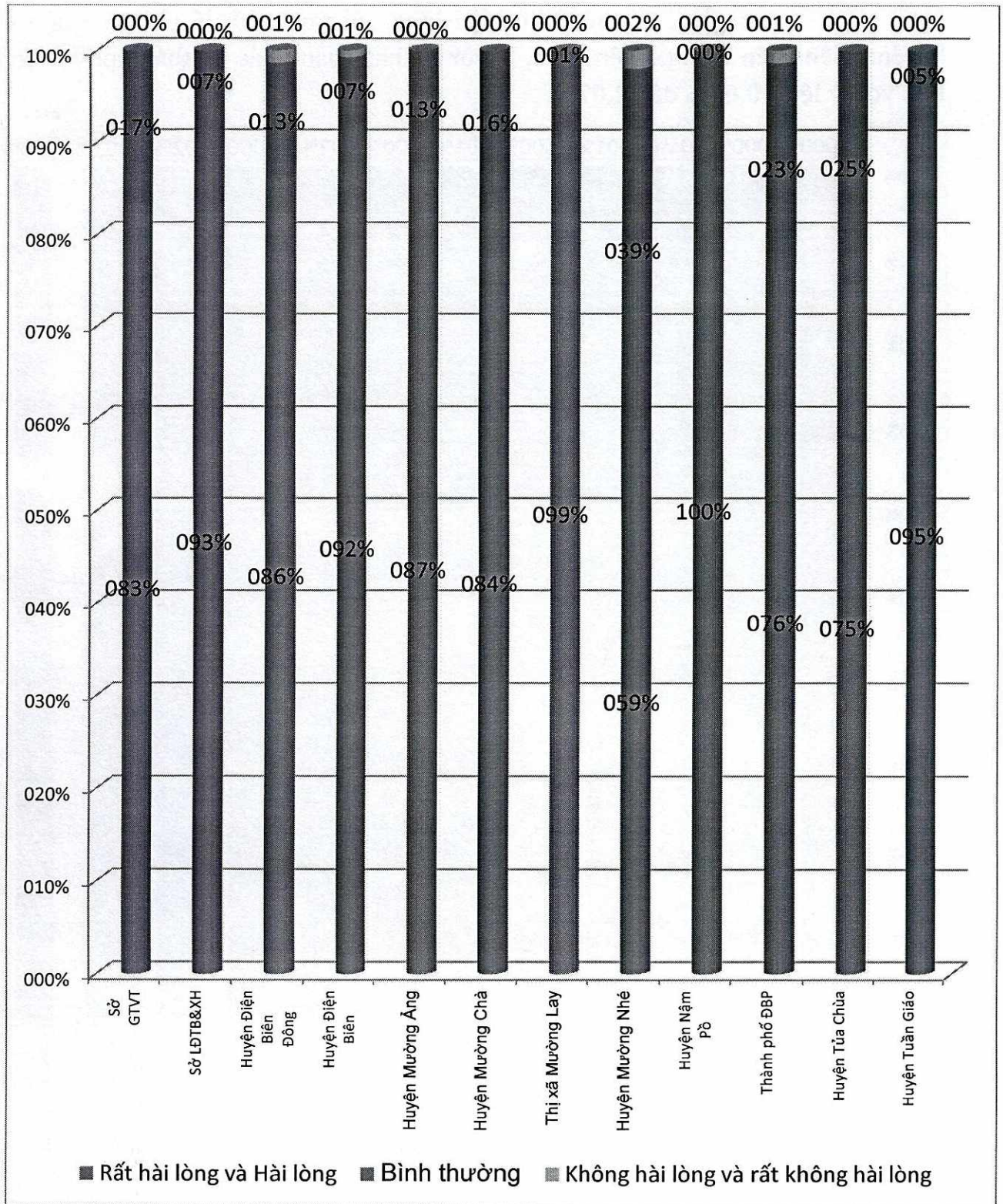
Có 63,33% đến 100% người dân, tổ chức được khảo sát “Hài lòng” và “Rất hài lòng” với các quy định của TTHC mà họ tiếp cận được các cơ quan hành chính nhà nước niêm yết công khai chính xác. Tuy nhiên, qua khảo sát cho thấy vẫn có người dân, tổ chức đánh giá là chưa hài lòng về tiêu chí này tại các đơn vị: huyện Điện Biên Đông (1,33%), huyện Điện Biên (0,73%), huyện Mường Chà (0,71%), huyện Mường Nhé (1,33%), huyện Tuần Giáo (0,67%) và thành phố Điện Biên Phủ (1,38%).



Biểu đồ 12: Mức độ hài lòng về TTHC được niêm yết chính xác

2.3. Mức độ hài lòng về thành phần hồ sơ nộp là đúng quy định

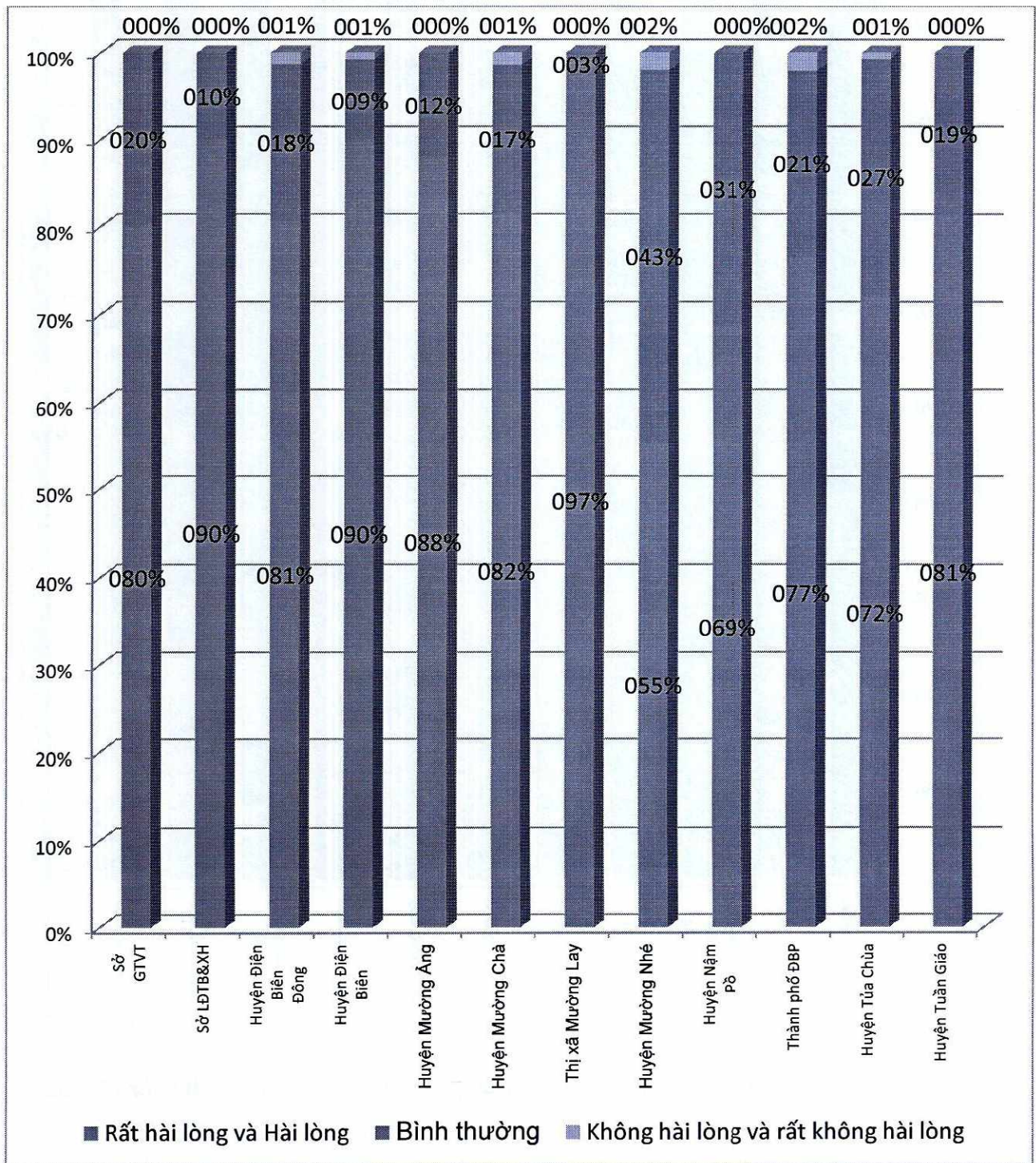
Tiêu chí này được người dân, tổ chức đánh ở mức 76,83% đến 100% “Hài lòng” và “Rất hài lòng” về thành phần hồ sơ mà họ phải nộp là đúng quy định. Chỉ có huyện Điện Biên, Điện Biên Đông, Mường Nhé và Thành phố Điện Biên Phủ là có người dân đánh giá chưa hài lòng với tiêu chí này với tỷ lệ là 0,73% đến 1,38%.



Biểu đồ 13: Mức độ hài lòng về Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định

2.4. Mức độ hài lòng về mức phí, lệ phí phải nộp là đúng quy định

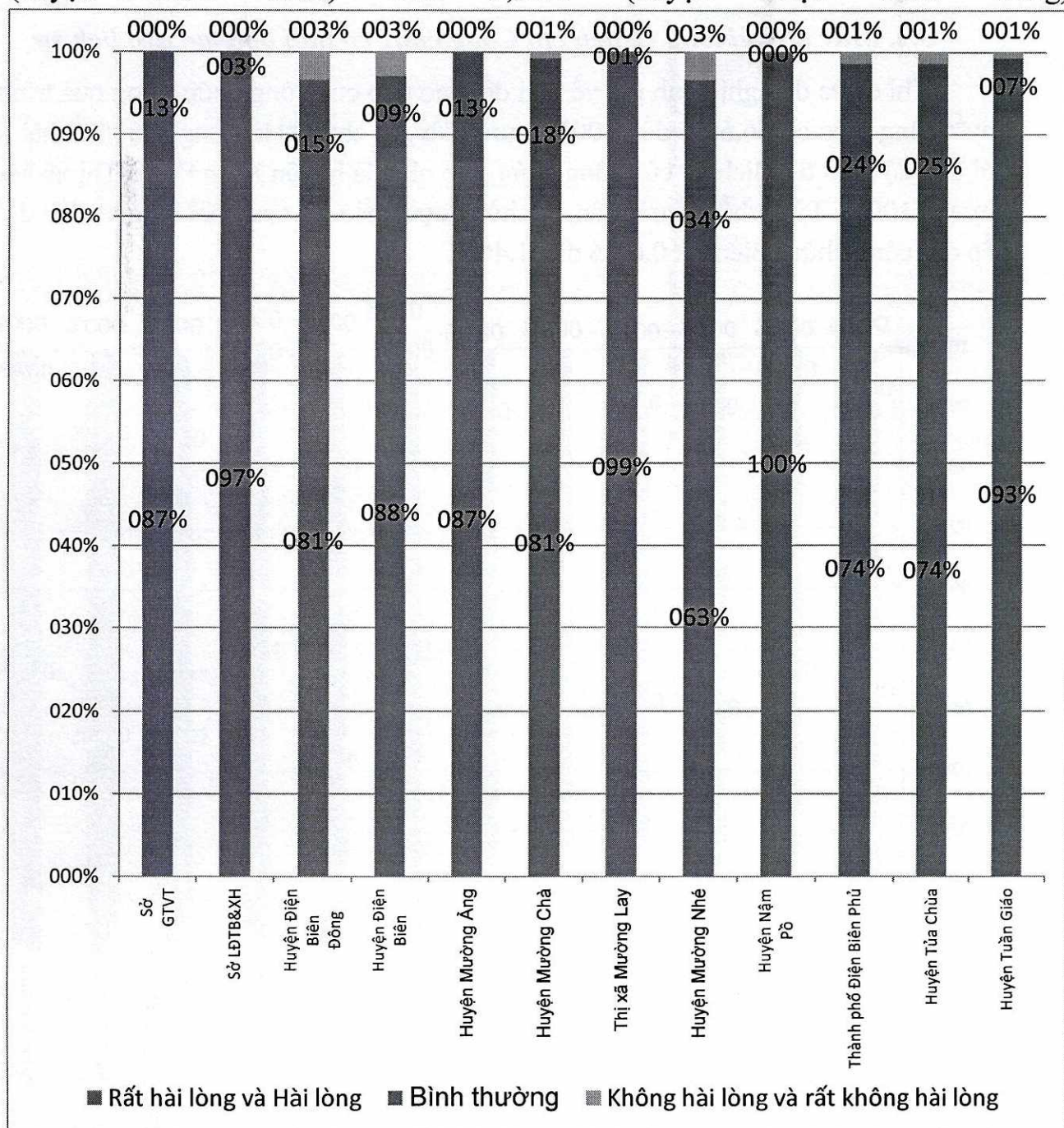
Có 55,33% đến 97,33% người dân, tổ chức đánh giá “Hài lòng” và “Rất hài lòng” về mức phí, lệ phí phải nộp là đúng quy định. Tuy nhiên, vẫn có 6/12 đơn vị khảo sát có người dân, tổ chức chưa hài lòng với mức phí, lệ phí phải nộp là các huyện: Điện Biên Đông, Điện Biên, Mường Chà, Tuần Giáo và thành phố Điện Biên Phủ với tỷ lệ từ 0,67% đến 2,07%.



Biểu đồ 14: Mức độ hài lòng về mức phí, lệ phí phải nộp là đúng quy định

2.5. Mức độ hài lòng về thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn là đúng quy định

Có 62,67% đến 100% người dân, tổ chức “Hài lòng” và “Rất hài lòng” với thời hạn giải quyết TTHC ghi trong giấy hẹn là đúng quy định, cao nhất là huyện Nậm Pồ với 100%. Có 6/12 đơn vị được người dân, tổ chức đánh giá về thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn là chưa đúng với quy định với tỷ lệ “Không hài lòng” và “Rất không hài lòng” của người dân, tổ chức được khảo sát tại các đơn vị này từ 0,67% (huyện Tuần Giáo) đến 3,33% (huyện Điện Biên Đông).



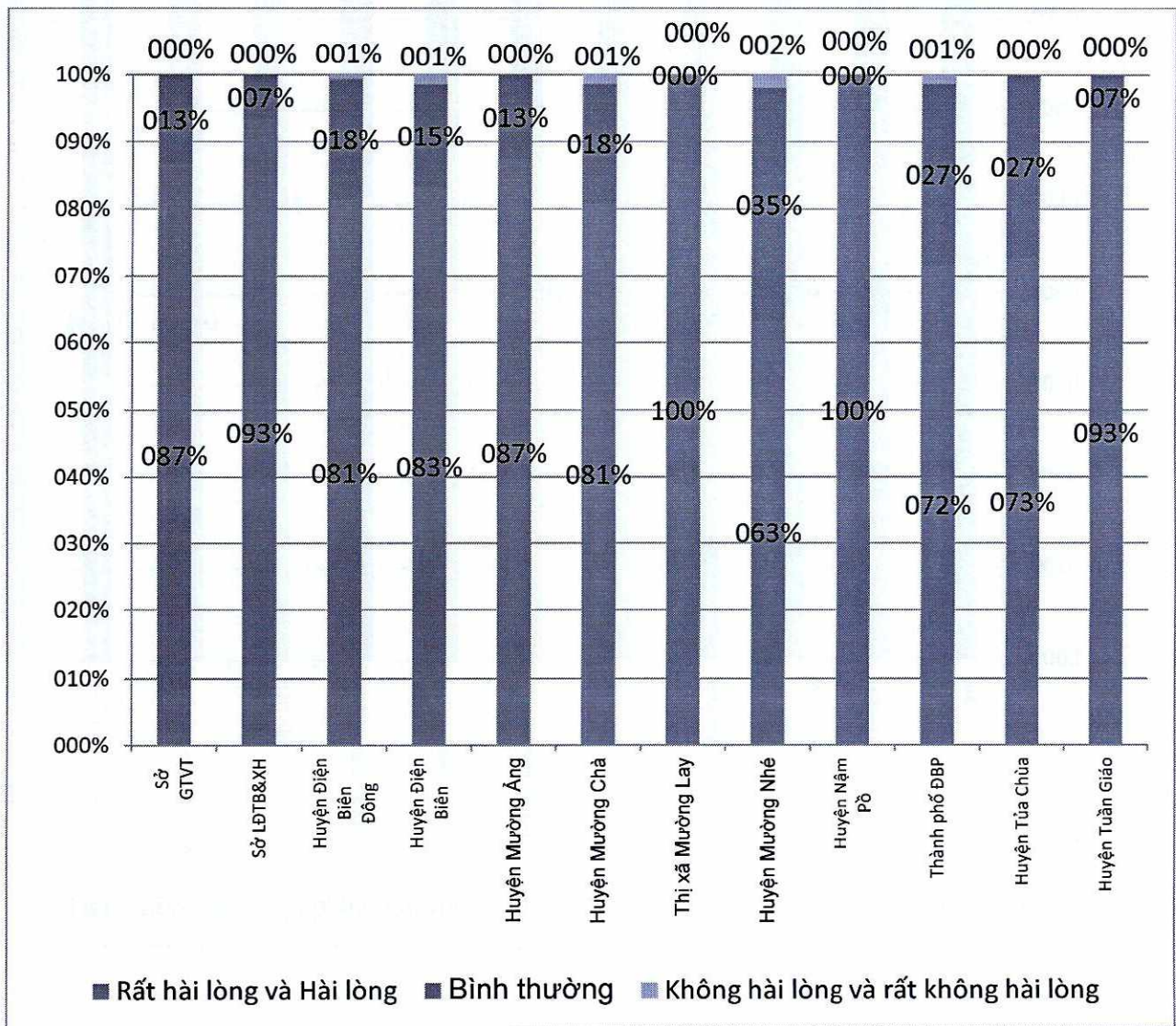
Biểu đồ 15: Mức độ hài lòng về thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn là đúng quy định

3. Mức độ hài lòng về các tiêu chí Công chức trực tiếp giải quyết công việc

Người dân, đại diện tổ chức đánh giá mức độ hài lòng về công chức trực tiếp giải quyết công việc thông qua các tiêu chí: (1) Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự; (2) Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức; (3) Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức; (4) Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo; (5) Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu; (6) Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

3.1. Mức độ hài lòng về tiêu chí Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự

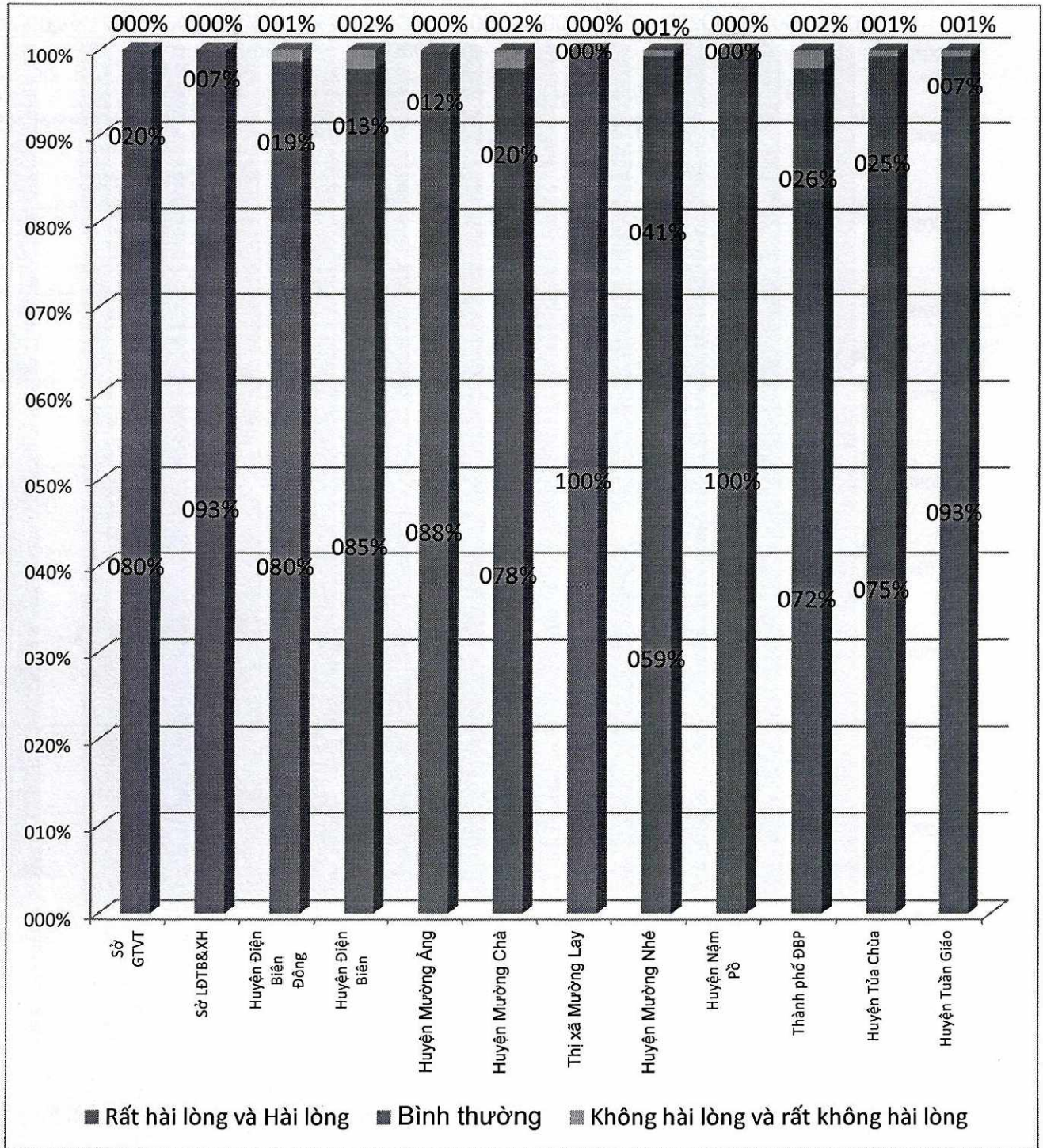
Khi được đề nghị đánh giá về thái độ giao tiếp của công chức trong quá trình giải quyết công việc có 66,66% đến 100% người dân, tổ chức “Hài lòng” và “Rất hài lòng” với thái độ giao tiếp lịch sự của công chức, cao nhất là huyện Nậm Pồ và Thị xã Mường Lay với 100%. Tỷ lệ thấp người dân, tổ chức được khảo sát chưa hài lòng về thái độ giao tiếp của công chức chiếm từ 0,67% đến 1,46%.



Biểu đồ 16: Mức độ hài lòng về tiêu chí Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự

3.2. Mức độ hài lòng về tiêu chí Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức

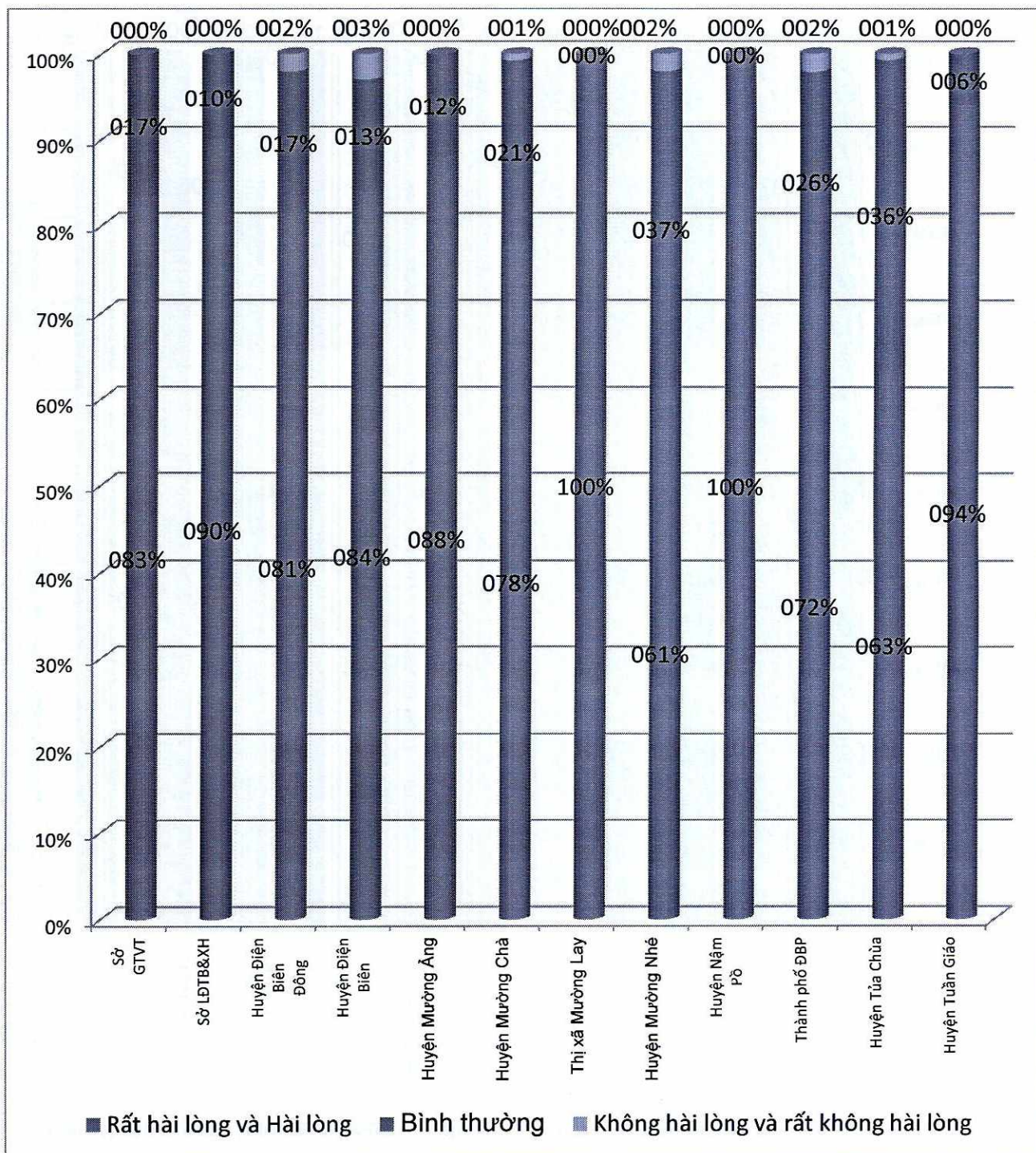
Có 58,67% đến 100% người dân, tổ chức được khảo sát “Hài lòng” và “Rất hài lòng” khi công chức chú ý lắng nghe những ý kiến của họ. Tỷ lệ người dân, tổ chức chưa hài lòng đối với tiêu chí này tại 7/12 đơn vị chiếm từ 0,67% đến 2,19% người dân, tổ chức được khảo sát.



Biểu đồ 17: Mức độ hài lòng về tiêu chí Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân, đại diện tổ chức

3.3. Mức độ hài lòng về tiêu chí Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức

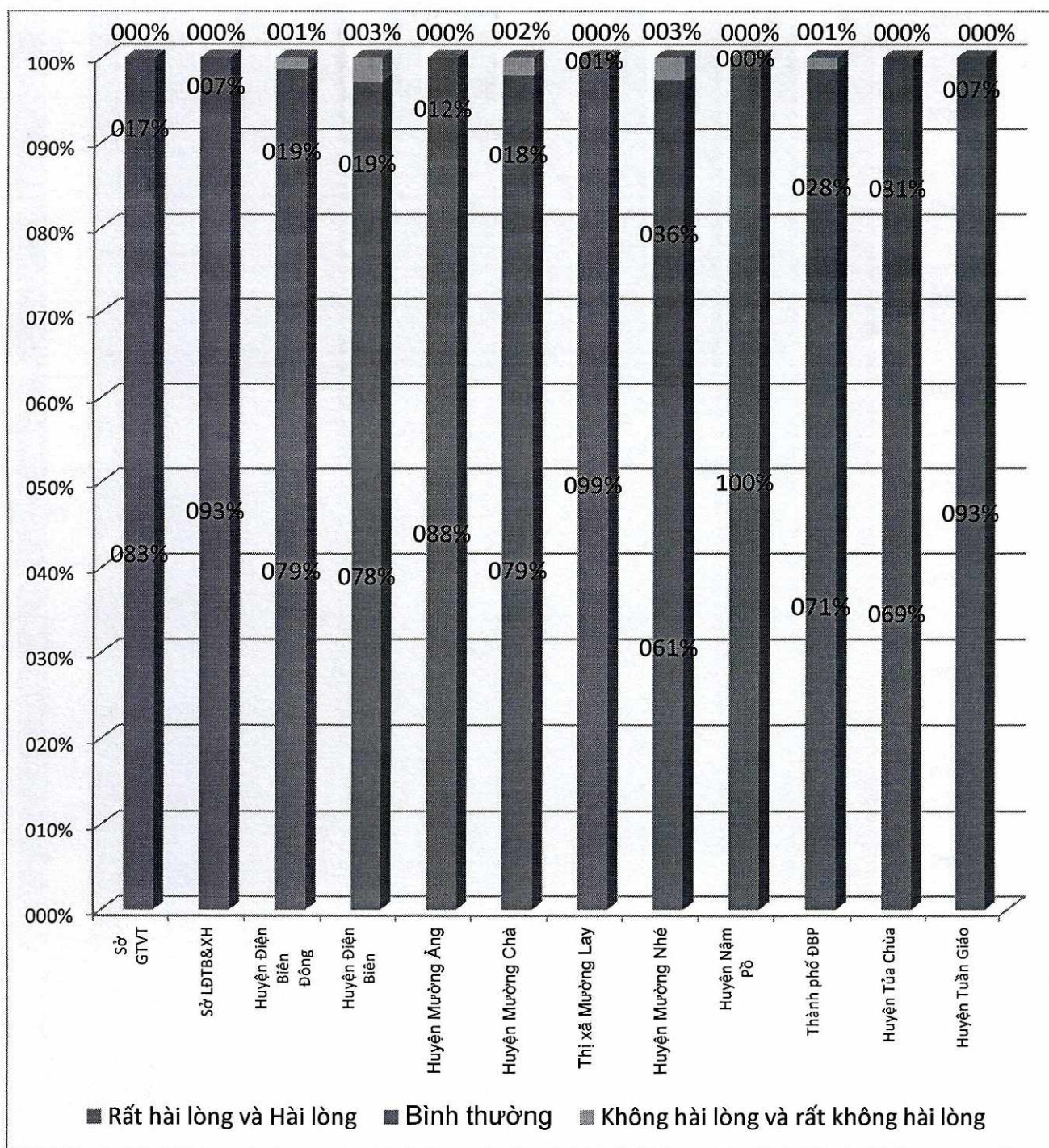
Từ 61,33% đến 100% người dân, tổ chức “Hài lòng” và “Rất hài lòng” với công chức khi trả lời giải đáp đầy đủ các ý kiến của họ, cao nhất là huyện Nậm Pồ và Thị xã Mường Lay với 100%. Tuy nhiên, có 6/12 đơn vị người dân, tổ chức được khảo sát không hài lòng với tiêu chí này với tỷ lệ từ 0,67% đến 2,92%.



Biểu đồ 18: Mức độ hài lòng về tiêu chí Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân, đại diện tổ chức

3.4. Mức độ hài lòng về tiêu chí Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo

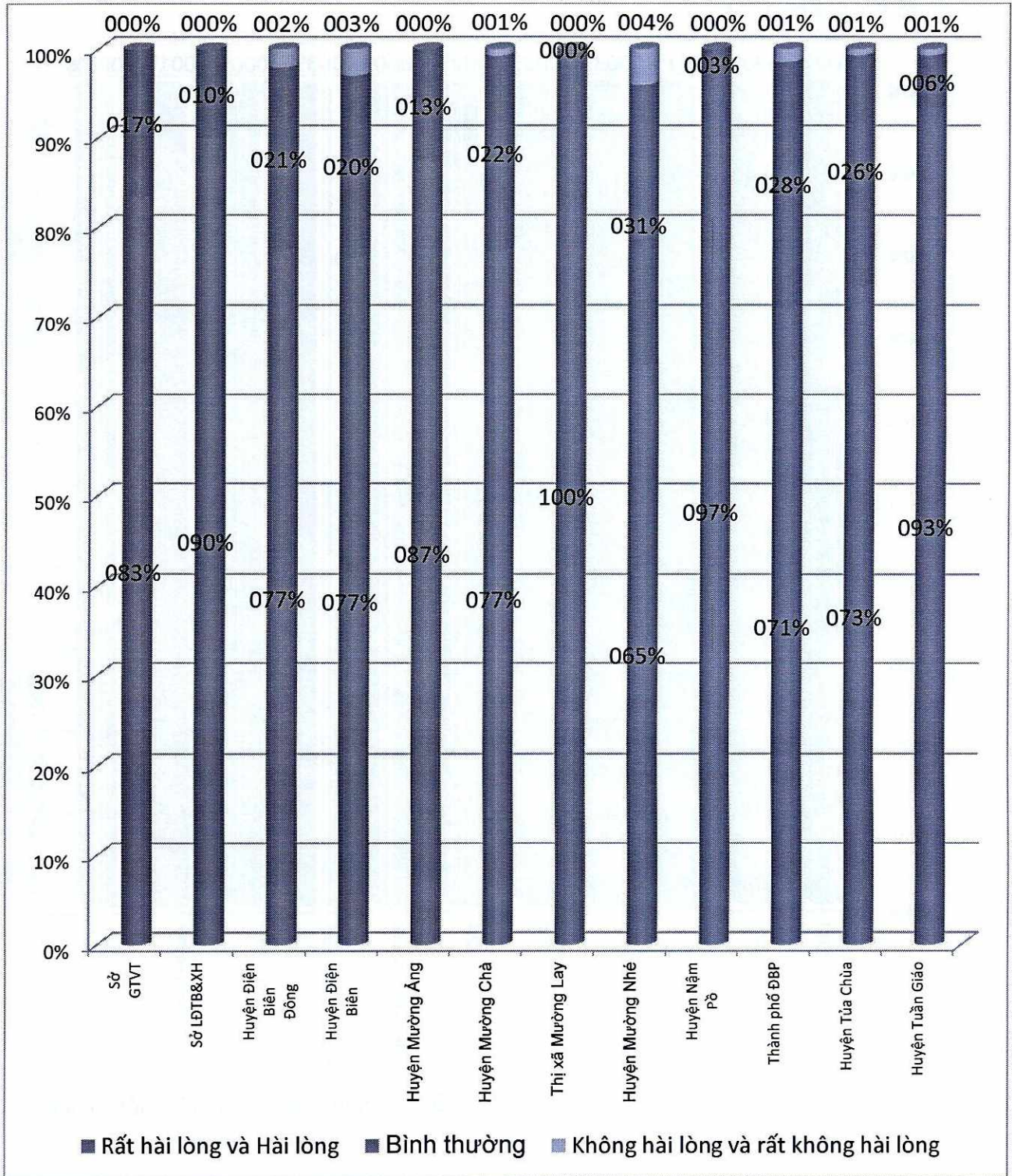
Có 61,33% đến 100% người dân, tổ chức “Hài lòng” và “Rất hài lòng” về sự tận tình, chu đáo của công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ TTHC. Tuy nhiên, vẫn còn công chức của 5/12 đơn vị được đánh giá là chưa tận tình, chu đáo hướng dẫn người dân, tổ chức kê khai TTHC và tỷ lệ này chiếm từ 1,33% đến 2,92% số người dân, tổ chức được khảo sát.



Biểu đồ 19: Mức độ hài lòng về tiêu chí Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo

3.5. Mức độ hài lòng về tiêu chí Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu

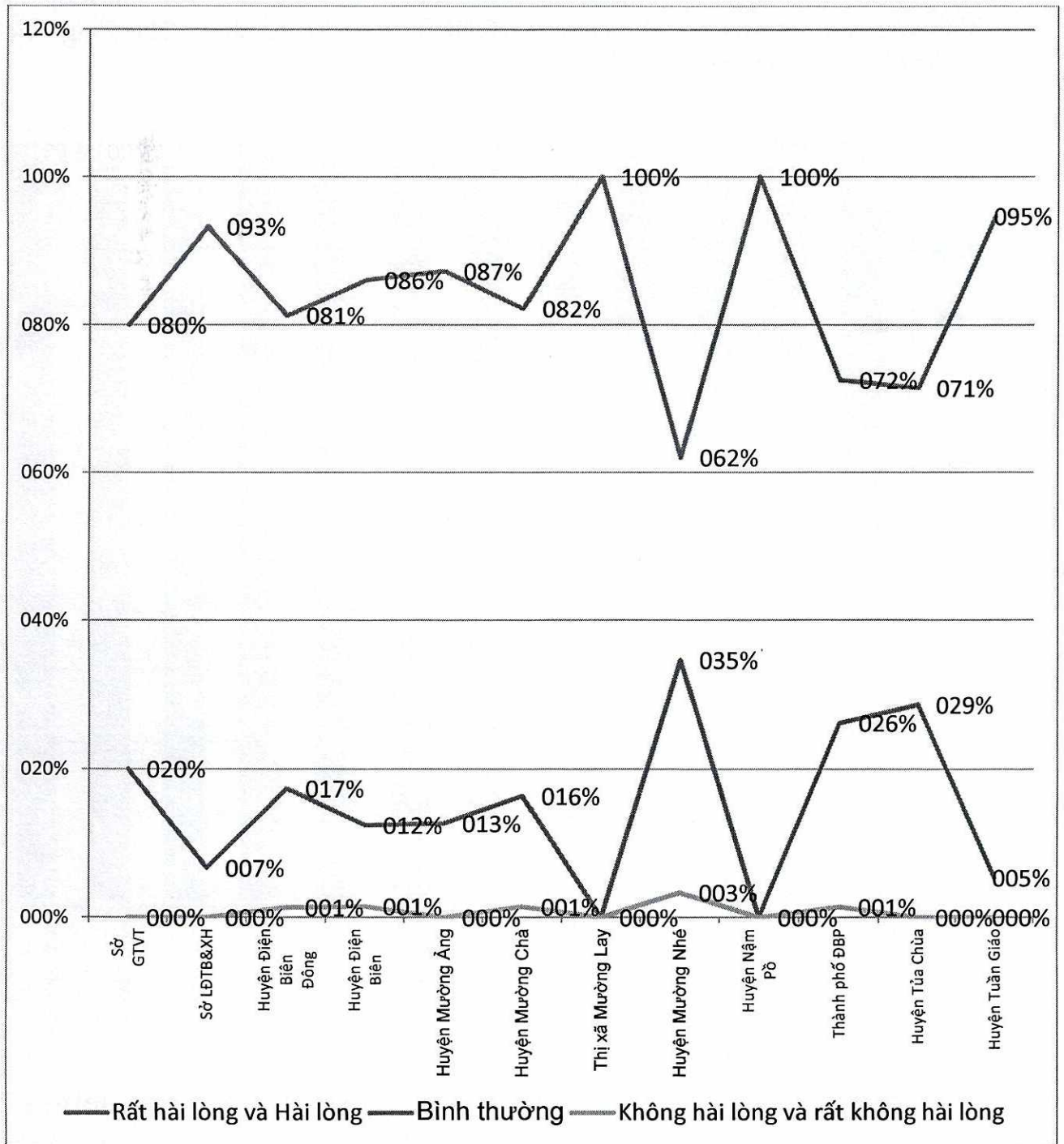
Có 64,67% đến 100% người dân, tổ chức “Hài lòng” và “Rất hài lòng” với công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ TTHC, họ hài lòng với công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ TTHC dễ hiểu. Tuy nhiên, vẫn còn công chức của 7/12 đơn vị được đánh giá là hướng dẫn người dân, tổ chức kê khai TTHC khó hiểu và tỷ lệ này chiếm từ 0,67% đến 4% người dân, tổ chức được khảo sát.



Biểu đồ 20: Mức độ hài lòng về tiêu chí Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu

3.6. Mức độ hài lòng về tiêu chí Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc

Từ 62% đến 100% người dân, tổ chức “Hài lòng” và “Rất hài lòng” khi giải quyết công việc công chức luôn tuân thủ các quy định. Tỷ lệ người dân, tổ chức chưa hài lòng với công chức về tuân thủ các quy định trong giải quyết công việc tại các huyện: Điện Biên, Điện Biên Đông, Mường Nhé, Mường Chà, thành phố Điện Biên Phủ từ 1,33% đến 3,33%.

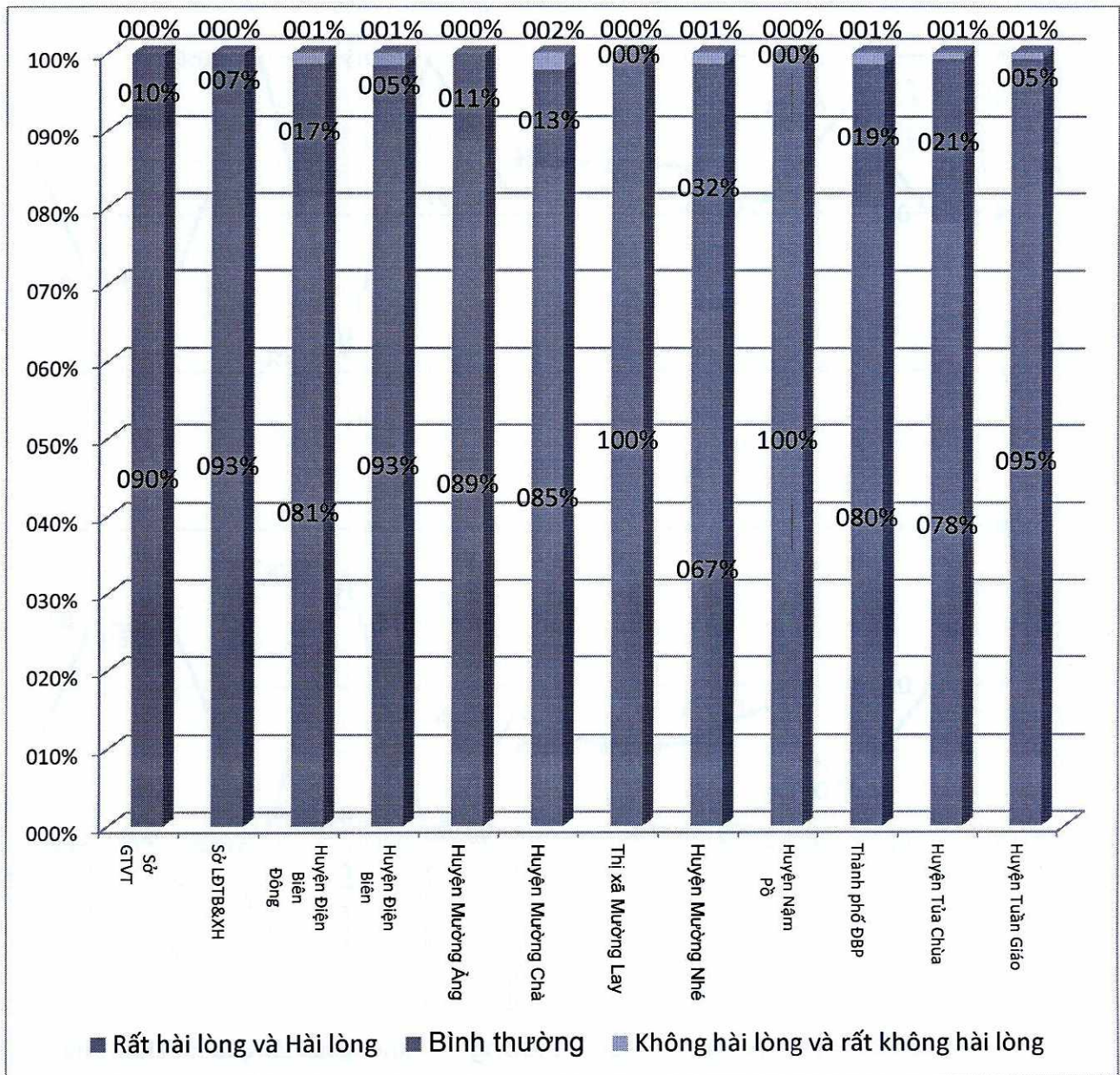


Biểu đồ 21: Mức độ hài lòng về tiêu chí Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc

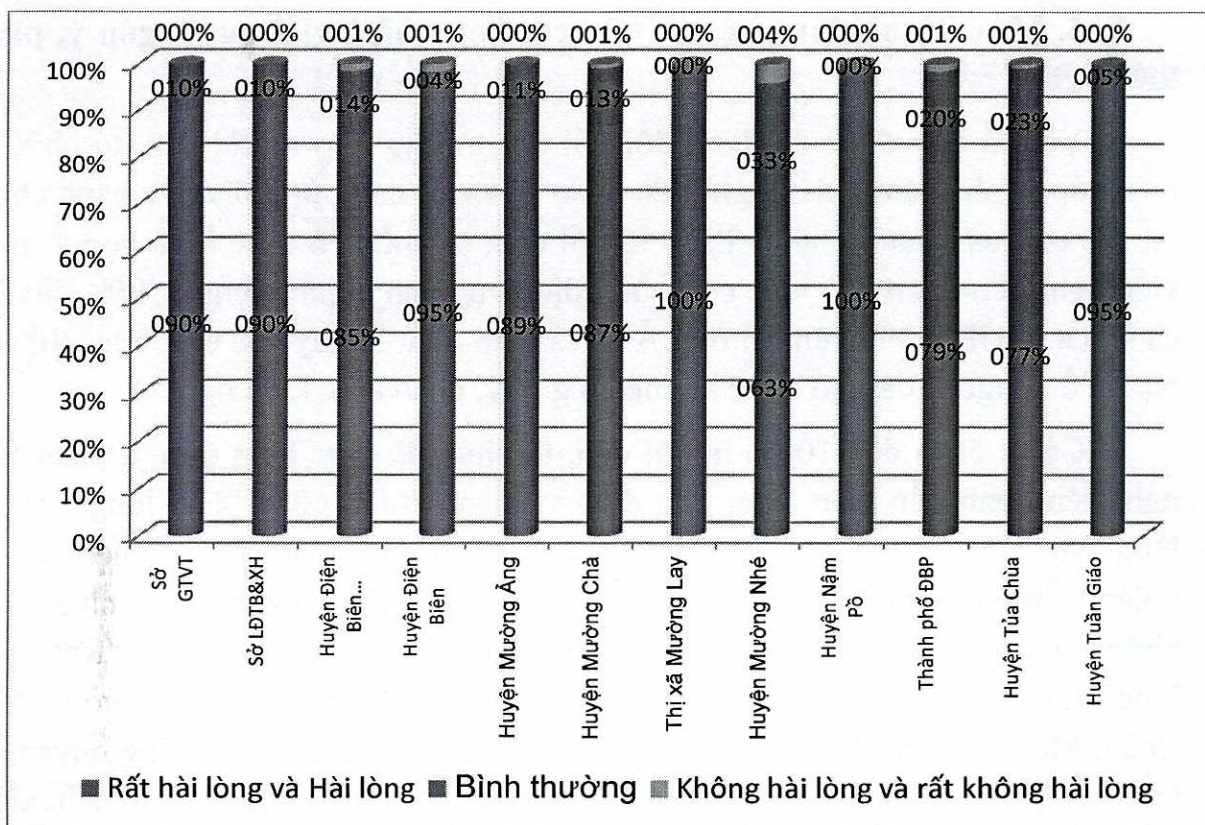
4. Mức độ hài lòng về các tiêu chí đánh giá kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

Mức độ hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công được người dân, tổ chức đánh giá qua các tiêu chí: (1) Kết quả nhận được là đúng quy định; (2) Kết quả nhận được có thông tin đầy đủ; (3) Kết quả nhận được có thông tin chính xác.

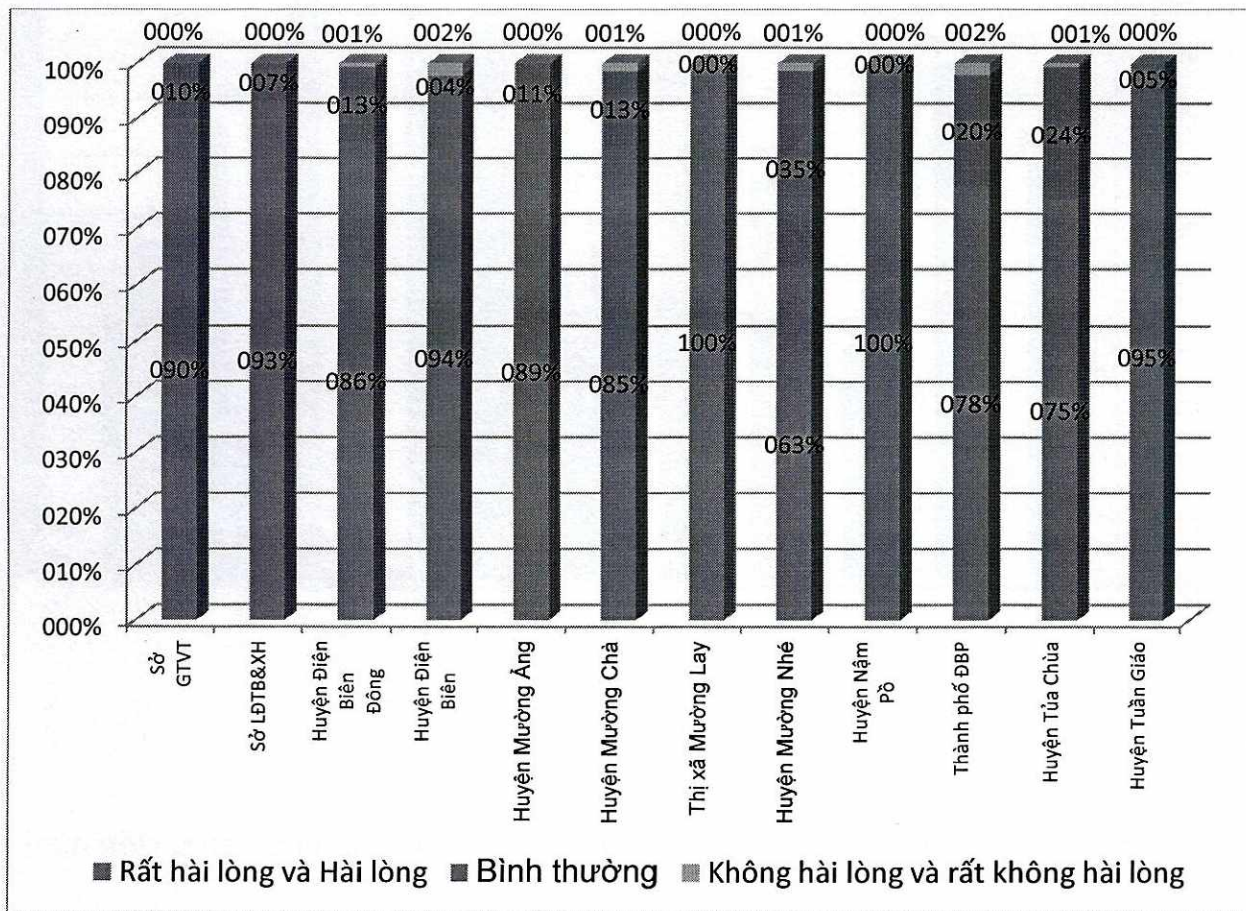
Có 66,67% đến 100% người dân, tổ chức “Hài lòng” và “Rất hài lòng” với kết quả họ nhận được là đúng quy định; đối với sự đầy đủ của thông tin của kết quả nhận được thì 63,33% đến 100% người dân, tổ chức “Hài lòng” và “Rất hài lòng”; về sự chính xác của kết quả có 63,33% đến 100% người dân, tổ chức “Hài lòng” và “Rất hài lòng” với kết quả họ nhận được.



Biểu đồ 22: Mức độ hài lòng về tiêu chí kết quả nhận được là đúng quy định



Biểu đồ 23: Mức độ hài lòng về tiêu chí kết quả nhận được có thông tin đầy đủ

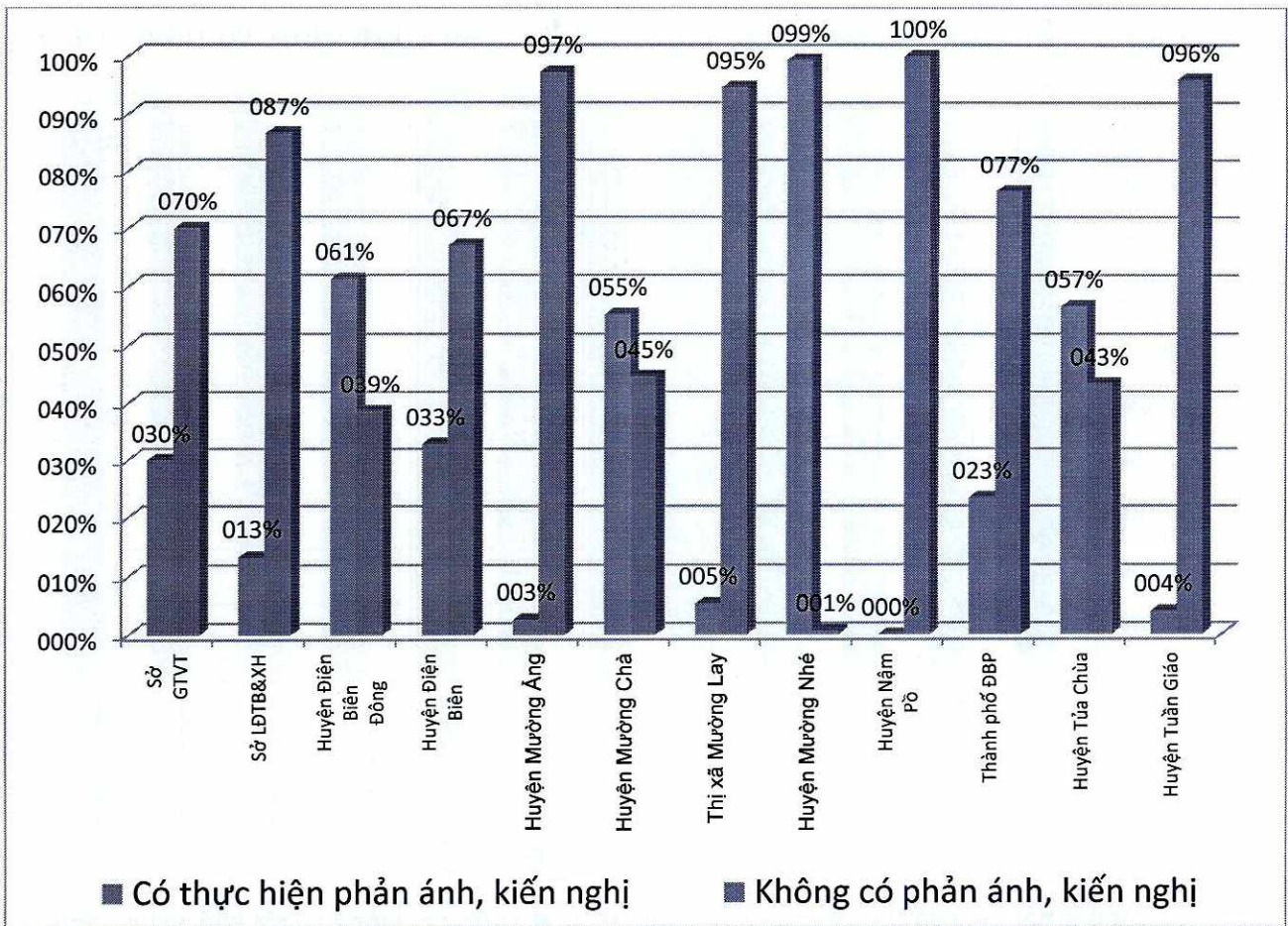


Biểu đồ 24: Mức độ hài lòng về tiêu chí kết quả nhận được là chính xác

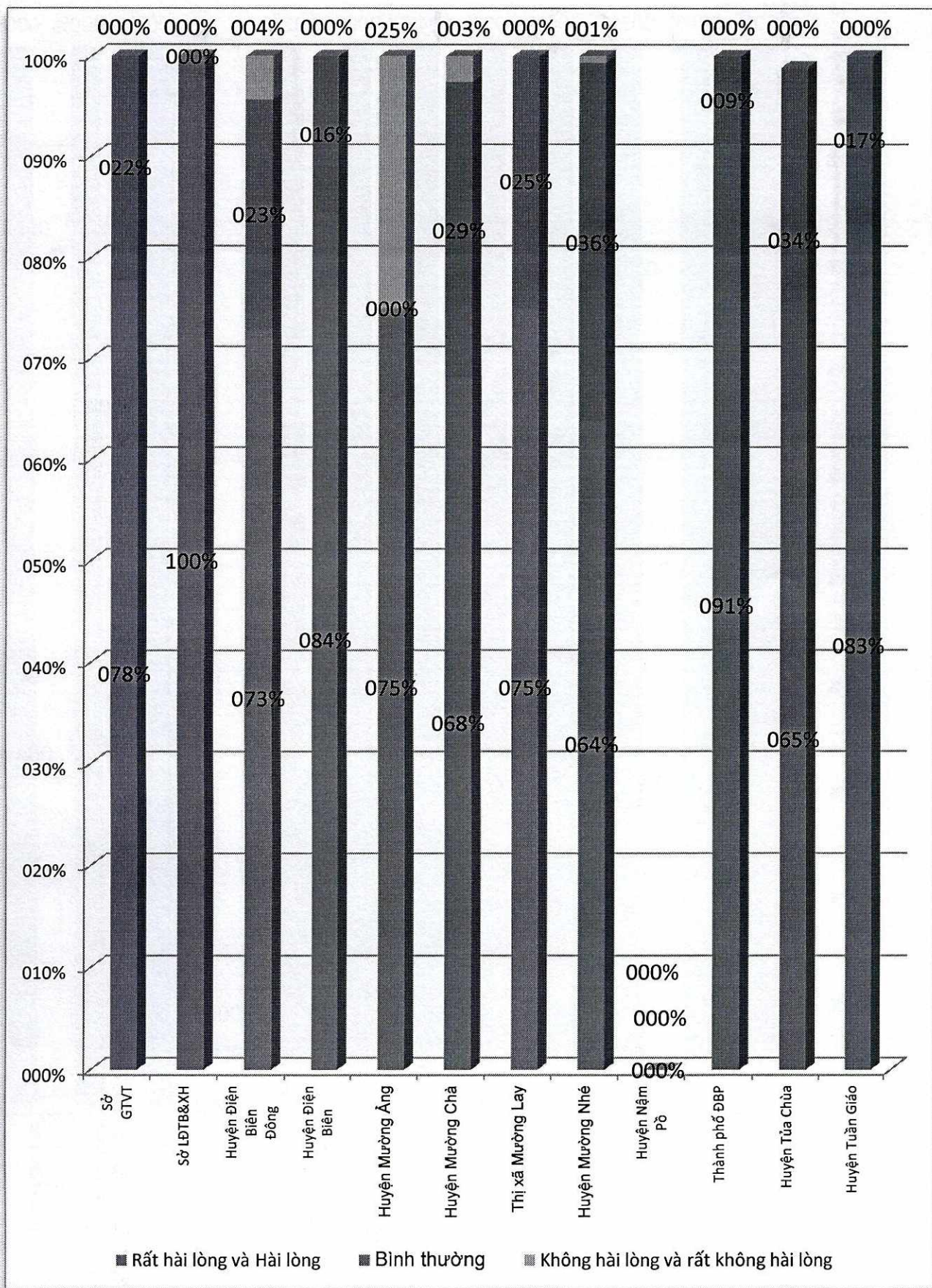
5. Mức độ hài lòng về các tiêu chí tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị

Yếu tố này được áp dụng đối với các trường hợp người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công tại các cơ quan hành chính. Tỷ lệ người dân, tổ chức có thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công từ 15% đến 76,11%, cao nhất là UBND huyện Mường Ảng và thấp nhất là huyện Tủa Chùa, chỉ có huyện Nậm Pồ là người dân, tổ chức không có góp ý, phản ánh, kiến nghị.

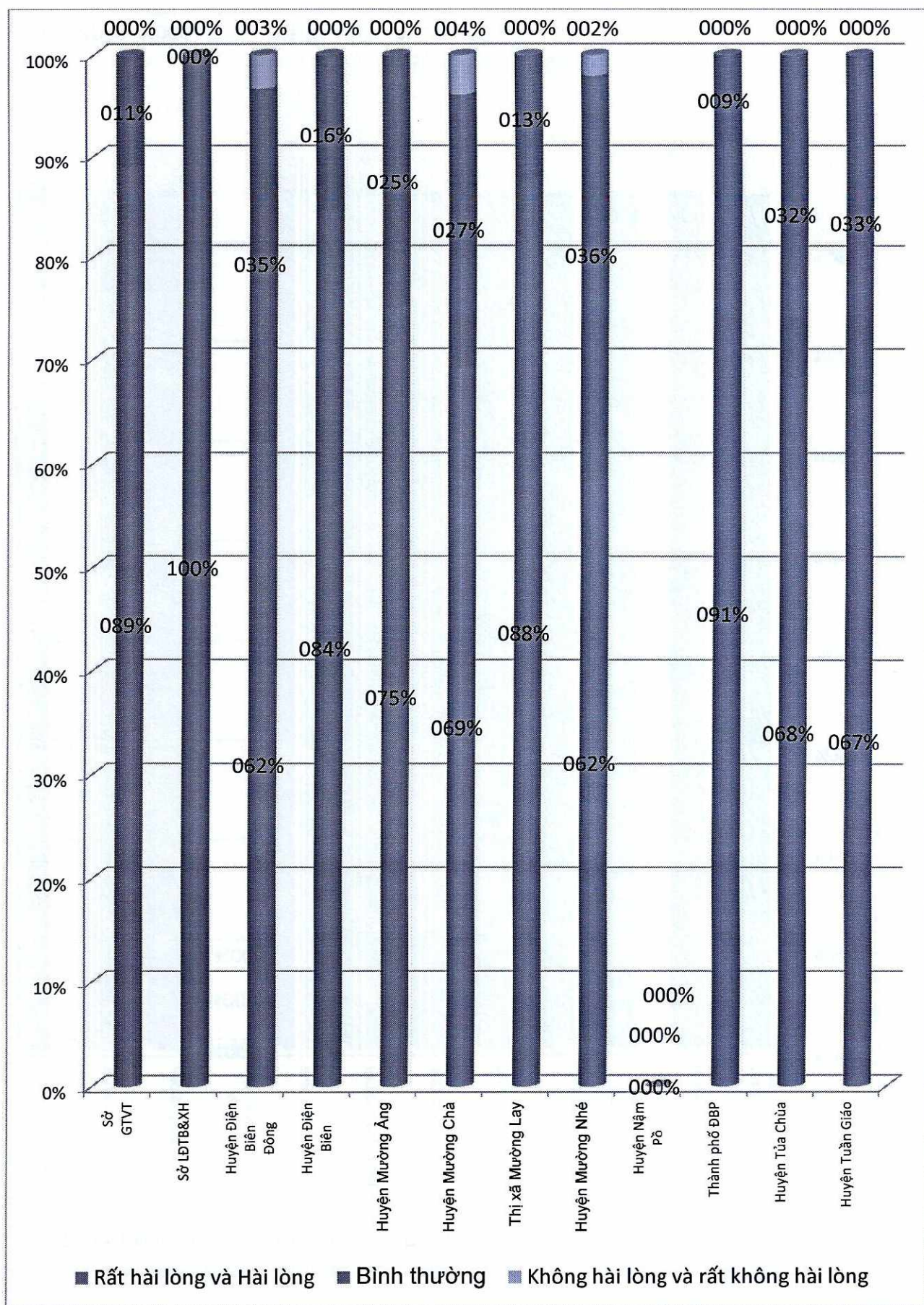
Có từ 50% đến 100% người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công “Hài lòng” và “Rất hài lòng” với việc tiếp nhận góp ý, phản ánh kiến nghị của các cơ quan hành chính. Tuy nhiên, vẫn còn một số cơ quan, đơn vị chưa thực hiện tốt các quy định này nên còn những tiêu chí người dân, tổ chức đánh giá “Không hài lòng” và “Rất không hài lòng” (huyện Điện Biên Đông, Mường Chà 4/4 tiêu chí; huyện Mường Nhé, Tủa Chùa, Mường Ảng 2/4 tiêu chí; huyện Điện Biên 1/4 tiêu chí). Riêng huyện Nậm Pồ theo kết quả khảo sát thì không có người dân nào thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị.



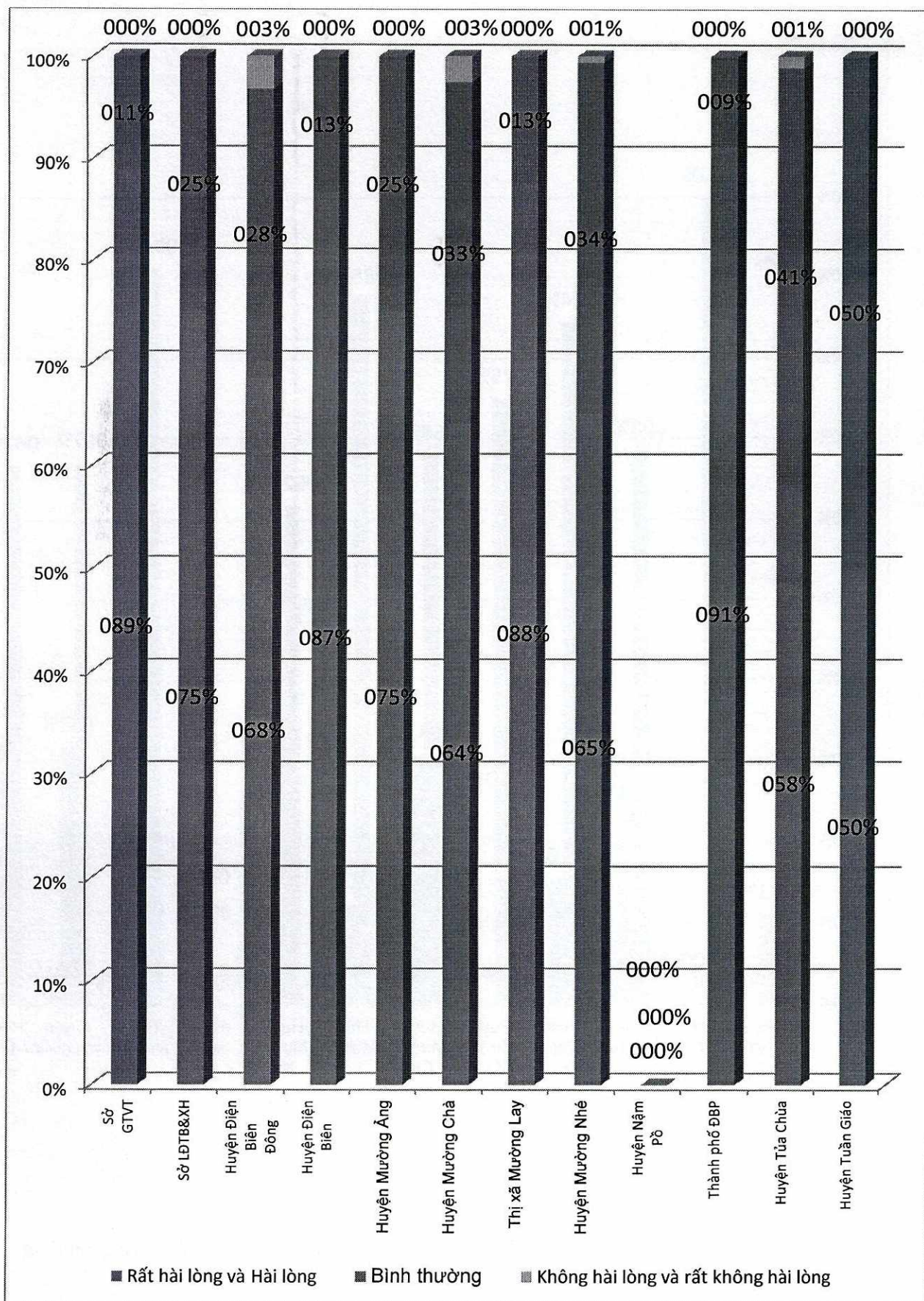
Biểu đồ 25: Người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công



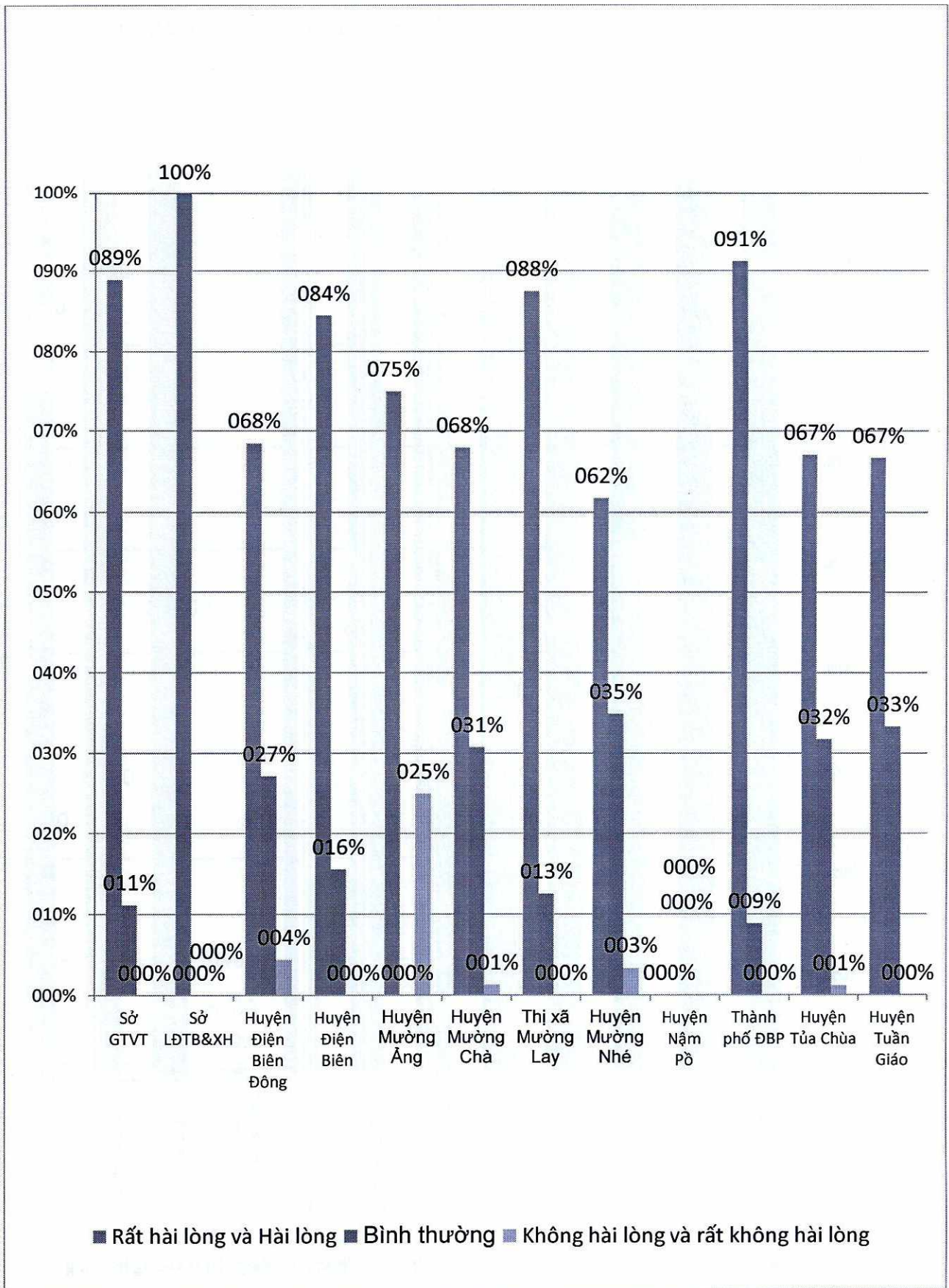
Biểu đồ 26: Cơ quan bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức



Biểu đồ 27: Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng



Biểu đồ 28: Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính xử lý các góp ý, phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức tích cực



Biểu đồ 29: Cơ quan giải quyết TTCH kịp thời có thông báo kết quả xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị

III. Chỉ số hài lòng năm 2020

Chỉ số hài lòng	Đơn vị cao nhất	Đơn vị thấp nhất	Giá trị trung vị	Số Giao thông Vận tải	Số Lao động Thương binh và Xã hội	Huyện Điện Biên Đông	Huyện Điện Biên	Huyện Mường Ảng	Huyện Mường Chà	Thị xã Mường Lay	Huyện Mường Nhé	Huyện Nậm Pồ	Thành phố Điện Biên Phủ	Huyện Tủa Chùa	Huyện Tuần Giáo
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	99,50%	66,33%	84,86%	88,33%	92,50%	81,17%	89,23%	85,67%	74,47%	97,67%	66,33%	99,50%	74,14%	74,00%	95,33%
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	99,33%	73,79%	86,47%	86,67%	96,67%	80,67%	90,51%	85,33%	78,72%	98,67%	74,67%	99,33%	73,79%	76,67%	96,00%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	99,33%	68,67%	85,78%	86,67%	96,67%	82,67%	90,51%	86,00%	73,76%	97,33%	68,67%	99,33%	74,48%	76,00%	97,33%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	99,33%	59,33%	81,90%	90,00%	83,33%	78,00%	86,86%	86,00%	69,50%	96,00%	59,33%	99,33%	73,79%	68,00%	92,67%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	100,00%	62,67%	85,29%	90,00%	93,33%	83,33%	89,05%	85,33%	75,89%	98,67%	62,67%	100,00%	74,48%	75,33%	95,33%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	98,67%	61,33%	84,75%	87,33%	93,33%	83,73%	90,22%	86,67%	79,72%	98,67%	61,33%	93,73%	75,45%	73,73%	93,07%
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	100,00%	66,67%	86,75%	93,33%	93,33%	86,00%	90,51%	84,67%	77,30%	98,67%	66,67%	100,00%	74,48%	78,00%	98,00%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	100,00%	63,33%	85,79%	93,33%	93,33%	84,67%	90,51%	86,67%	74,47%	98,67%	63,33%	100,00%	75,86%	70,00%	98,67%
7. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	100,00%	58,67%	85,80%	83,33%	93,33%	86,00%	91,97%	87,33%	84,40%	99,33%	58,67%	100,00%	75,86%	74,67%	94,67%
8. Mức phí/lệ phí phải nộp là đúng quy định	97,33%	55,33%	80,10%	80,00%	90,00%	80,67%	89,78%	88,00%	81,56%	97,33%	55,33%	68,67%	76,55%	72,00%	81,33%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn là đúng quy định	100,00%	62,67%	85,30%	86,67%	96,67%	81,33%	88,32%	86,67%	80,85%	99,33%	62,67%	100,00%	74,48%	74,00%	92,67%

III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	99,89%	61,89%	83,46%	82,78%	92,22%	80,11%	82,12%	87,67%	79,31%	99,89%	61,89%	99,44%	71,95%	70,78%	93,33%
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	100,00%	63,33%	84,48%	86,67%	93,33%	81,33%	83,21%	87,33%	80,85%	100,00%	63,33%	100,00%	71,72%	72,67%	93,33%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	100,00%	58,67%	83,54%	80,00%	93,33%	80,00%	84,67%	88,00%	78,01%	100,00%	58,67%	100,00%	72,41%	74,67%	92,67%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	100,00%	61,33%	82,98%	83,33%	90,00%	81,33%	83,94%	88,00%	78,01%	100,00%	61,33%	100,00%	72,41%	63,33%	94,00%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	100,00%	61,33%	82,94%	83,33%	93,33%	79,33%	78,10%	88,00%	79,43%	99,33%	61,33%	100,00%	71,03%	69,33%	92,67%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	100,00%	64,67%	82,64%	83,33%	90,00%	77,33%	76,64%	87,33%	77,30%	100,00%	64,67%	96,67%	71,72%	73,33%	93,33%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	100,00%	62,00%	84,23%	80,00%	93,33%	81,33%	86,13%	87,33%	82,27%	100,00%	62,00%	100,00%	72,41%	71,33%	94,67%
IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	100,00%	64,44%	87,49%	90,00%	92,22%	84,00%	94,16%	89,11%	85,58%	100,00%	64,44%	100,00%	78,85%	76,67%	94,89%
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	100,00%	66,67%	87,60%	90,00%	93,33%	81,33%	93,43%	88,67%	85,11%	100,00%	66,67%	100,00%	80,00%	78,00%	94,67%
17. Kết quả nhận được có thông tin đầy đủ	100,00%	63,33%	87,45%	90,00%	90,00%	84,67%	94,89%	89,33%	86,52%	100,00%	63,33%	100,00%	78,62%	76,67%	95,33%
18. Kết quả nhận được có thông tin chính xác	100,00%	63,33%	87,43%	90,00%	93,33%	86,00%	94,16%	89,33%	85,11%	100,00%	63,33%	100,00%	77,93%	75,33%	94,67%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ	93,75%	63,26%	70,44%	86,11%	93,75%	67,93%	85,00%	75,00%	67,31%	84,38%	63,26%	Không có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	91,18%	64,71%	66,67%
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	100,00%	63,76%	71,33%	77,78%	100,00%	72,83%	84,44%	75,00%	67,95%	75,00%	63,76%		91,18%	64,71%	83,33%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến	100,00%	61,96%	71,29%	88,89%	100,00%	61,96%	84,44%	75,00%	69,23%	87,50%	62,42%		91,18%	68,24%	66,67%

nghị															
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	91,18%	50,00%	67,50%	88,89%	75,00%	68,48%	86,67%	75,00%	64,10%	87,50%	65,10%		91,18%	58,14%	50,00%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100,00%	61,74%	71,58%	88,89%	100,00%	68,48%	84,44%	75,00%	67,95%	87,50%	61,74%		91,18%	67,06%	66,67%
Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2020	<u>97,96%</u>	63,17%	83,67%	<u>86,41%</u>	<u>92,80%</u>	<u>79,44%</u>	<u>87,42%</u>	<u>84,97%</u>	<u>77,20%</u>	<u>96,40%</u>	<u>63,17%</u>	<u>97,96%</u>	<u>77,58%</u>	<u>71,70%</u>	<u>89,03%</u>

Bảng 1: Chỉ số hài lòng về tiêu chí, yếu tố và về sự phục vụ hành chính của các cơ HCNN

1. Chỉ số hài lòng của Sở Giao thông Vận tải

Chỉ số hài lòng về các tiêu chí của Sở Giao thông Vận tải đạt từ 77,78% đến 93,33%.

Chỉ số hài lòng về các yếu tố của dịch vụ hành chính công tại Sở Giao thông Vận tải có 4/5 yếu tố cao hơn giá trị trung vị, 01 yếu tố thấp hơn giá trị trung vị là “Công chức trực tiếp giải quyết công việc”.

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đạt **86,41%**, cao hơn giá trị trung vị của chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính là 2,74% và thấp hơn đơn vị có chỉ số hài lòng về sự phục vụ cao nhất là 11,55%.

2. Chỉ Số hài lòng của Sở Lao động Thương binh và Xã hội

Chỉ số hài lòng về các tiêu chí của Sở Lao động Thương binh và Xã hội đạt từ 75% đến 100%; Chỉ số hài lòng về các yếu tố của dịch vụ hành chính công có 5/5 yếu tố cao hơn giá trị trung vị.

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đạt **92,80%**, cao hơn giá trị trung vị của chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính là 9,13% và thấp hơn đơn vị có chỉ số hài lòng về sự phục vụ cao nhất là 5,16%.

3. Chỉ Số hài lòng của huyện Điện Biên Đông

Chỉ số hài lòng về các tiêu chí tại huyện Điện Biên Đông đạt từ 61,96% đến 86,00%.

Chỉ số hài lòng về các yếu tố của dịch vụ hành chính công tại huyện Điện Biên Đông có 5/5 yếu tố thấp hơn giá trị trung vị.

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đạt **79,44%**, thấp hơn giá trị trung vị của chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính là 3,74% và thấp hơn đơn vị có chỉ số hài lòng về sự phục vụ cao nhất là 18,52%. So với năm 2019, chỉ số hài lòng năm 2020 của huyện tăng 4,18%.

4. Chỉ Số hài lòng của huyện Điện Biên

Chỉ số hài lòng về các tiêu chí tại huyện Điện Biên đạt từ 76,64% đến 94,89%; Chỉ số hài lòng về các yếu tố của dịch vụ hành chính công tại huyện Điện Biên có 4/5 yếu tố cao hơn giá trị trung vị. 01 yếu tố thấp hơn giá trị trung vị là: “Công chức trực tiếp giải quyết công việc”.

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đạt **87,42%**, cao hơn giá trị trung vị của chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính là 3,74% và thấp hơn đơn vị có chỉ số

hài lòng về sự phục vụ cao nhất là 10,54%. So với năm 2019, chỉ số hài lòng năm 2020 của huyện tăng 2,57%.

5. Chỉ Số hài lòng của huyện Mường Ảng

Chỉ số hài lòng về các tiêu chí tại huyện Mường Ảng đạt từ 75% đến 89,33%.

Chỉ số hài lòng về các yếu tố của dịch vụ hành chính công tại huyện Mường Ảng có 5/5 yếu tố cao hơn giá trị trung vị.

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đạt **84,97%**, cao hơn giá trị trung vị của chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính là 3,21% và thấp hơn đơn vị có chỉ số hài lòng về sự phục vụ cao nhất là 10,85%. So với năm 2019, chỉ số hài lòng năm 2020 của huyện tăng 4,54%.

6. Chỉ Số hài lòng của huyện Mường Chà

Chỉ số hài lòng về các tiêu chí tại Mường Chà đạt từ 64,10% đến 86,52%.

Chỉ số hài lòng về các yếu tố của dịch vụ hành chính công tại huyện Mường Chà 5/5 yếu tố thấp hơn giá trị trung vị.

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đạt **77,20%**, thấp hơn giá trị trung vị của chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính là 6,48% và thấp hơn đơn vị có chỉ số hài lòng về sự phục vụ cao nhất là 20,77%. So với năm 2019, chỉ số hài lòng năm 2020 của huyện giảm 12,32%.

7. Chỉ Số hài lòng của Thị xã Mường Lay

Chỉ số hài lòng về các tiêu chí tại Thị xã Mường Lay đạt từ 75% đến 100%.

Chỉ số hài lòng về các yếu tố của dịch vụ hành chính công tại thị xã Mường Lay 5/5 yếu tố đều cao hơn giá trị trung vị.

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đạt **96,40%**, cao hơn giá trị trung vị của chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính là 12,73% và thấp hơn đơn vị có chỉ số hài lòng về sự phục vụ cao nhất là 1,56%. So với năm 2019, chỉ số hài lòng năm 2020 của huyện giảm 2,83%.

8. Chỉ Số hài lòng của huyện Mường Nhé

Chỉ số hài lòng về các tiêu chí tại huyện Mường Nhé đạt từ 55,33% đến 74,67%. Chỉ số hài lòng về các yếu tố của dịch vụ hành chính công tại huyện Mường Nhé có 5/5 yếu tố cao thấp giá trị trung vị.

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đạt **63,17%**, thấp hơn giá trị trung vị của chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính là 20,51% và thấp hơn đơn vị có chỉ số

hài lòng về sự phục vụ cao nhất là 34,80%. So với năm 2019, chỉ số hài lòng năm 2020 của huyện giảm 20,32%.

9. Chỉ Số hài lòng của huyện Nậm Pồ

Chỉ số hài lòng về các tiêu chí tại huyện Nậm Pồ đạt từ 68,67% đến 100%; Chỉ số hài lòng về các yếu tố của dịch vụ hành chính công tại huyện Nậm Pồ có 4/5 yếu tố cao hơn giá trị trung vị (Không có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị).

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đạt **99,38%**, là đơn vị có chỉ số hài lòng chung cao nhất.

10. Chỉ Số hài lòng của Thành phố Điện Biên Phủ

Chỉ số hài lòng về các tiêu chí tại thành phố Điện Biên Phủ đạt từ 71,03% đến 91,18%; Chỉ số hài lòng về các yếu tố của dịch vụ hành chính công tại thành phố Điện Biên Phủ có 4/5 yếu tố thấp hơn giá trị trung vị. 01 yếu tố cao hơn giá trị trung vị là “Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị” .

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đạt **77,58%**, thấp hơn giá trị trung vị của chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính là 6,09% và thấp hơn đơn vị có chỉ số hài lòng về sự phục vụ cao nhất là 20,38%. So với năm 2019, chỉ số hài lòng năm 2020 giảm 1,11%.

11. Chỉ Số hài lòng của huyện Tủa Chùa

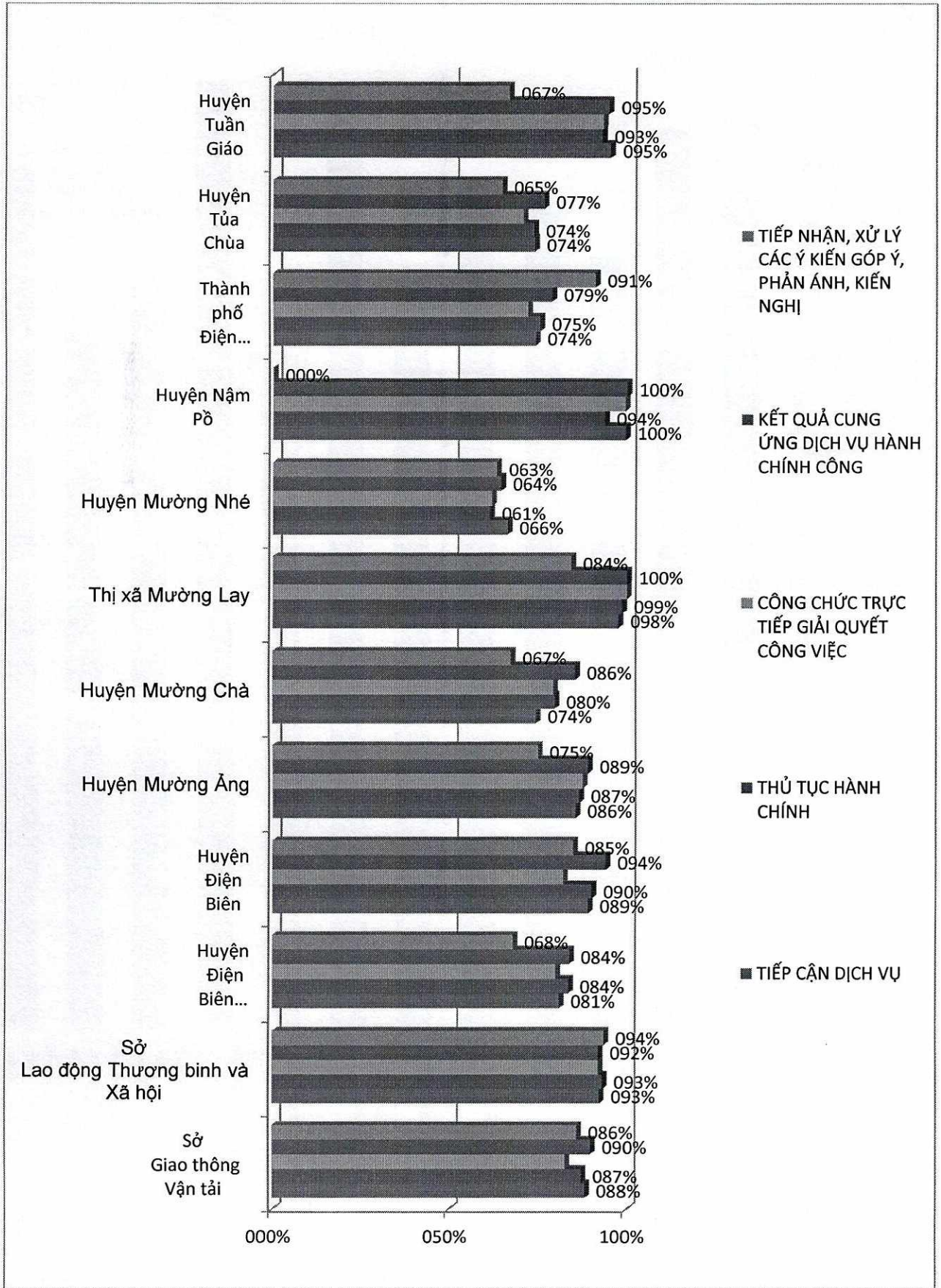
Chỉ số hài lòng về các tiêu chí tại huyện Tủa Chùa đạt từ 58,14% đến 78%; Chỉ số hài lòng về các yếu tố của dịch vụ hành chính công tại huyện Tủa Chùa có 3/5 yếu tố cao hơn giá trị trung vị. 02 yếu tố thấp hơn giá trị trung vị là “Tiếp cận dịch vụ” và “Công chức trực tiếp giải quyết công việc”.

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đạt **71,70%**, thấp hơn giá trị trung vị của chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính là 11,97% và thấp hơn đơn vị có chỉ số hài lòng về sự phục vụ cao nhất là 26,26%. So với năm 2019, chỉ số hài lòng năm 2020 của huyện giảm 14,62%.

12. Chỉ Số hài lòng của huyện Tuần Giáo

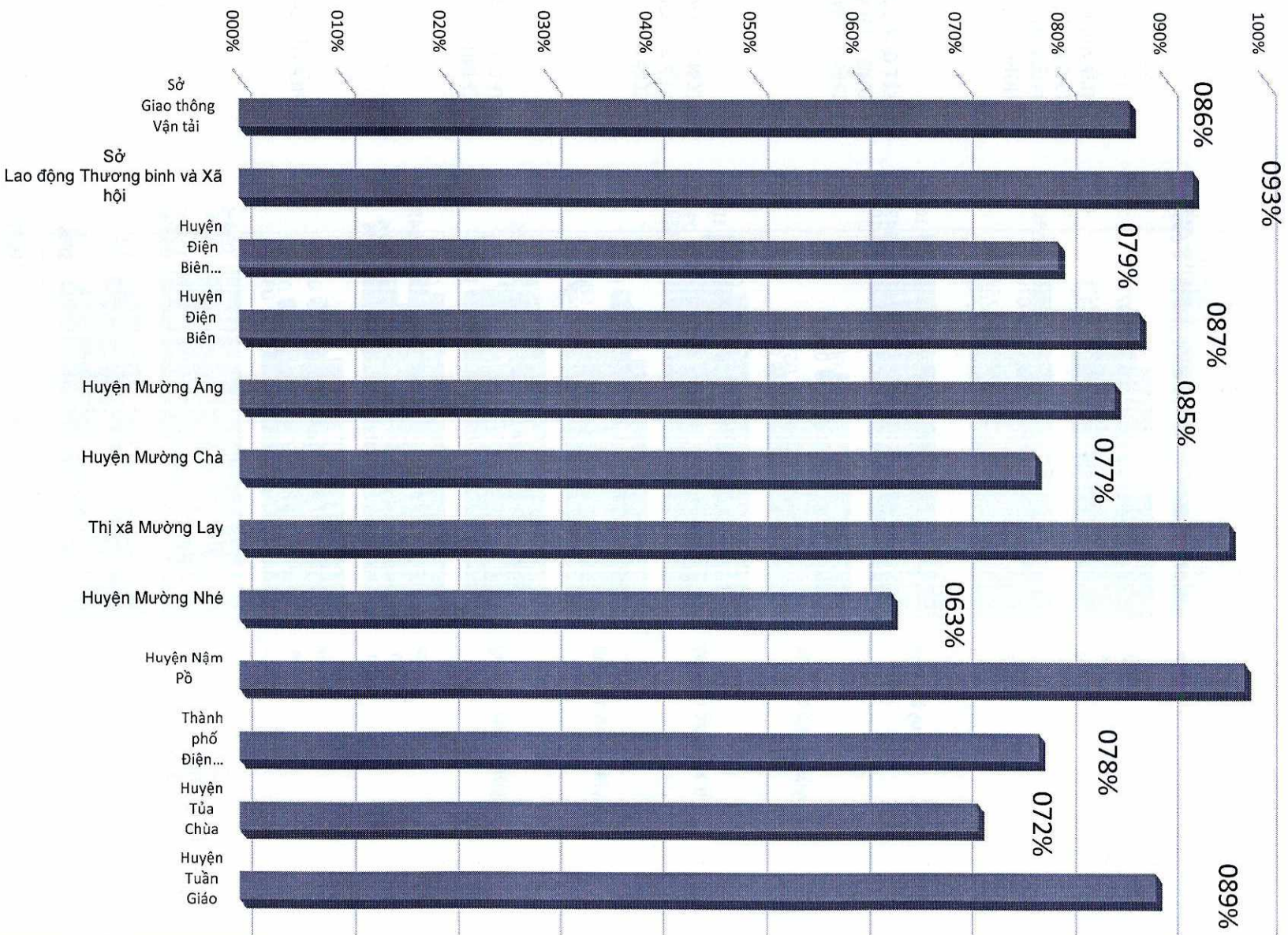
Chỉ số hài lòng về các tiêu chí tại huyện Tuần Giáo đạt từ 75% đến 90,56%; Chỉ số hài lòng về các yếu tố của dịch vụ hành chính công tại huyện Tuần Giáo có 4/5 yếu tố cao hơn giá trị trung vị; 01 yếu tố thấp hơn giá trị trung vị là “Thu tục hành chính”.

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đạt **89,03%**, cao hơn giá trị trung vị của chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính là 5,36% và thấp hơn đơn vị có chỉ số hài lòng về sự phục vụ cao nhất là 8,93%.



Biểu đồ 30: Chỉ số hài lòng về các yếu tố của quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính



Biểu đồ 31: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2020

IV. Mong đợi của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ hành chính của các cơ quan nhà nước

Khi được đề nghị chọn ưu tiên 3 nội dung của quá trình giải quyết TTHC để cơ quan hành chính nhà nước cải tiến chất lượng phục vụ thì người dân, tổ chức được khảo sát tại các đơn vị lựa chọn như sau:

1. Đối với Sở Giao thông Vận tải:

- Nội dung ưu tiên lựa chọn số 1: có 70,00% người dân, tổ chức được khảo sát mong muốn “Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 2: có 53,33% người dân, tổ chức đề nghị là “Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 3: có 40,00% người dân, tổ chức đề nghị là “Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công”.

2. Đối với Sở Lao động Thương binh và Xã hội:

- Nội dung ưu tiên lựa chọn số 1: có 60,00% người dân, tổ chức được khảo sát mong muốn “Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 2: có 56,67% người dân, tổ chức đề nghị là “Tiếp tục đơn giản hóa các TTHC”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 3: có 53,33% người dân, tổ chức đề nghị là “Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công”.

3. Đối với huyện Điện Biên Đông:

- Nội dung ưu tiên lựa chọn số 1: có 64,42% người dân, tổ chức được khảo sát mong muốn “Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 2: có 53,33% người dân, tổ chức đề nghị là “Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 3: có 44,00% người dân, tổ chức đề nghị là “Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC”.

4. Đối với huyện Điện Biên

- Nội dung ưu tiên lựa chọn số 1: có 66,42% người dân, tổ chức được khảo sát mong muốn “Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 2: có 59,12% người dân, tổ chức đề nghị là “Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 3: có 42,34% người dân, tổ chức đề nghị là “Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công”.

5. Đối với huyện Mường Ảng

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 1: có 83,89% người dân, tổ chức đề nghị là “Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn số 2: có 83,22% người dân, tổ chức được khảo sát mong muốn “Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 3: có 79,87% người dân, tổ chức đề nghị là “Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC”.

6. Đối với huyện Mường Chà

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 1: có 65,25% người dân, tổ chức đề nghị là “Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn số 2: có 57,45% người dân, tổ chức được khảo sát mong muốn “Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 3: có 36,88% người dân, tổ chức đề nghị là “Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch TTHC”.

7. Đối với Thị xã Mường Lay

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 1: có 69,18% người dân, tổ chức đề nghị là “Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch TTHC”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn số 2: có 67,18% người dân, tổ chức được khảo sát mong muốn “Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 3: có 47,89% người dân, tổ chức đề nghị là “Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC”.

8. Đối với huyện Mường Nhé

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 1: có 68,46% người dân, tổ chức đề nghị là “Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn số 2: có 57,72% người dân, tổ chức được khảo sát mong muốn “Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 3: có 51,01% người dân, tổ chức đề nghị là “Tiếp tục đơn giản hóa các TTHC”.

9. Đối với huyện Nậm Pồ

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 1: có 95,58% người dân, tổ chức đề nghị là “Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 2: có 92,92% người dân, tổ chức đề nghị là “Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 3: có 42,48% người dân, tổ chức đề nghị là “Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch TTHC”.

10. Đối với Thành phố Điện Biên Phủ

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 1: có 62,21% người dân, tổ chức đề nghị là “Tiếp tục đơn giản hóa các TTHC”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 2: có 33,79% người dân, tổ chức đề nghị là “Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 3: có 27,59% người dân, tổ chức đề nghị là “Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công”.

11. Đối với huyện Tủa Chùa

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 1: có 62,00% người dân, tổ chức đề nghị là “Tiếp tục đơn giản hóa các TTHC”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 2: có 52,00% người dân, tổ chức đề nghị là “Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết TTHC/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 3: có 42,00% người dân, tổ chức đề nghị là “Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công”.

12. Đối với huyện Tuần Giáo

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 1: có 54,67% người dân, tổ chức đề nghị là “Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 2: có 53,33% người dân, tổ chức đề nghị là “Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch TTHC”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 3: có 51,33% người dân, tổ chức đề nghị là “Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công”.

Đây là những thông tin rất hữu ích đối với các cơ quan hành chính nhà nước trong việc tiếp tục có những giải pháp, những hành động cụ thể trong thời gian tới để thực hiện mong muốn của đại đa số người dân, tổ chức nhằm phục vụ người dân, tổ chức ngày một tốt hơn; giữ vững và nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trong những năm tiếp theo, hướng tới nền hành chính phục vụ nhân dân.

Nội dung người dân/đại diện tổ chức mong muốn cơ quan hành chính nhà nước quan tâm để cải thiện chất lượng phục vụ	Sở Giao thông Vận tải	Sở Lao động Thương binh và Xã hội	Huyện Điện Biên Đông	Huyện Điện Biên	Huyện Mường Ảng	Huyện Mường Chà	Thị xã Mường Lay	Huyện Mường Nhé	Huyện Nậm Pồ	Thành phố Điện Biên Phủ	Huyện Tủa Chùa	Huyện Tuần Giáo
Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công	40,00%	53,33%	53,33%	42,34%	83,89%	57,45%	17,96%	57,72%	95,58%	27,59%	42,00%	51,33%
Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết TTHC/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	23,33%	20,00%	36,67%	18,98%	8,72%	30,50%	20,62%	12,08%	29,20%	16,55%	52,00%	26,00%
Tiếp tục đơn giản hóa các TTHC	70,00%	56,67%	64,67%	66,42%	83,22%	65,25%	67,18%	51,01%	30,53%	66,21%	62,00%	50,67%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch TTHC	26,67%	30,00%	26,00%	31,39%	16,78%	36,88%	69,18%	31,54%	42,48%	15,17%	26,67%	53,33%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC	20,00%	20,00%	16,67%	16,06%	12,08%	14,18%	47,89%	8,72%	1,99%	28,97%	25,33%	25,33%
Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	53,33%	60,00%	44,00%	59,12%	79,87%	32,62%	39,25%	68,46%	92,92%	54,48%	36,67%	54,67%
Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	20,00%	10,00%	23,33%	21,90%	5,37%	23,40%	6,65%	34,90%	7,30%	8,97%	22,00%	4,67%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	3,33%	6,67%	6,67%	8,76%	0,67%	6,38%	0,67%	10,74%	0,00%	17,93%	4,00%	11,33%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	13,33%	6,67%	3,33%	5,84%	0,00%	7,09%	0,67%	12,75%	0,00%	13,79%	5,33%	8,67%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	13,33%	0,00%	8,67%	18,25%	2,68%	4,26%	12,64%	10,07%	0,00%	33,79%	8,00%	7,33%
Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	16,67%	36,67%	16,67%	10,95%	6,71%	21,99%	17,29%	2,01%	0,00%	16,55%	16,00%	6,67%

Bảng 2: Mong đợi của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ hành chính của các cơ quan HCN

PHẦN III**NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ, KIẾN NGHỊ****I. Nhận xét, đánh giá****1. Ưu điểm**

Được sự phối hợp tích cực, trách nhiệm của các sở và UBND các huyện, thị xã, thành phố trong việc cung cấp thông tin danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ hành chính; sự ủng hộ, phối hợp cung cấp thông tin cho ý kiến của đại đa số người dân, đại diện tổ chức trong quá trình thực hiện khảo sát.

Các đơn vị được giao nhiệm vụ triển khai kế hoạch khảo sát đã có sự phối hợp chặt chẽ, tích cực.

2. Tồn tại, hạn chế

- Người dân, tổ chức khi đi giao dịch cung cấp thông tin, địa chỉ, số điện thoại không đúng hoặc không trực tiếp đi giao dịch mà nhờ người khác đi thay hoặc người dân, đại diện tổ chức đi công tác, làm ăn xa không có mặt trên địa bàn làm ảnh hưởng tới quá trình khảo sát của các điều tra viên.

- Phương pháp ghi chép, lưu giữ thông tin của người dân, tổ chức khi sử dụng dịch vụ của các cơ quan hành chính nhà nước chưa đảm bảo, chưa khoa học nên dẫn đến tình trạng thống kê danh sách không đầy đủ thông tin làm khó khăn trong quá trình tiến hành khảo sát.

II. Đề xuất kiến nghị

Đề kết quả chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính thực sự khách quan và hữu ích phục vụ cho mục tiêu xây dựng nền hành chính phục vụ đề nghị các cấp, các ngành; tiếp tục quan tâm phối hợp chặt chẽ trong quá trình thực hiện điều tra, khảo sát xác định chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính trên địa bàn tỉnh.

Kết quả xác định chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cung cấp thông tin về sự hài lòng và cảm nhận, đánh giá của người dân, đại diện tổ chức về quá trình cung cấp dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh sẽ rút ra được những mặt mạnh và hạn chế trong việc cung ứng dịch vụ hành chính công tại đơn vị, địa phương mình để định hướng các giải pháp cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ và nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

PHẦN VI:**CÁC MẪU PHIẾU KHẢO SÁT**

UBND TỈNH ĐIỆN BIÊN
SỞ NỘI VỤ

Mã số phiếu:/ND/2020

**PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG**I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, Sở Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Sở Nội vụ kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi trong phiếu khảo sát này. Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

Ông/Bà vui lòng đánh dấu (x) vào ô vuông (□) hoặc khoanh tròn vào mức điểm (5,4,3,2,1) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi.

III. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

Xin Ông/Bà cho biết thông tin về bản thân theo các nội dung dưới đây:

1. Độ tuổi:

- Dưới 25 tuổi 25 - 34 tuổi 35 - 49 tuổi
 50 - 60 tuổi Trên 60 tuổi

2. Giới tính:

- Nam Nữ

3. Trình độ học vấn:

- Tiểu học (cấp I) Trung học cơ sở (cấp II)
 Trung học phổ thông (cấp III) Đại học/Trung cấp/Cao đẳng
 Đại học Trên Đại học
 Khác (xin viết cụ thể):

4. Nghề nghiệp:

- Làm nội trợ/Lao động tự do Nghỉ hưu Sinh viên
 Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư
 Cán bộ/công chức/viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang
 Khác (xin viết cụ thể):.....

5. Nơi sinh sống:

- Đô thị Nông thôn Miền núi
 Khác (xin viết cụ thể):.....

B. PHẦN CÂU HỎI

Câu 1. Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?

- Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
 Tại cơ quan hành chính nhà nước.
 Khác (xin viết cụ thể):

Câu 2. Ông/Bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà qua hình thức nào (tên cơ quan, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó)?

- Qua hỏi người thân, bạn bè.
- Qua chính quyền phường, xã.
- Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).
- Qua mạng Internet.
- Khác (*xin viết cụ thể*):

Câu 3. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?
.....lần.

Câu 4. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

- Có
- Không

Câu 5. Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

- Có
- Không

Câu 6. Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hạn không?

- Đúng hạn
- Sớm hơn hạn
- Trễ hạn

- Nếu câu trả lời trên của Ông/Bà là “**Trễ hạn**”, xin Ông/Bà trả lời tiếp câu hỏi sau:

Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hạn không?

- Có
- Không

Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hạn không?

- Có
- Không

Câu 7. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:

(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó điểm 1 = rất hài lòng, 2= hài lòng, 3= bình thường, 4= không hài lòng và 5 = rất không hài lòng)

Nhận định	Rất hài lòng 1	Hài lòng 2	Bình thường 3	Không hài lòng 4	Rất không hài lòng 5
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	1	2	3	4	5
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	1	2	3	4	5
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	1	2	3	4	5
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	1	2	3	4	5
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	1	2	3	4	5

6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	1	2	3	4	5
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	1	2	3	4	5
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	1	2	3	4	5
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	1	2	3	4	5
III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	1	2	3	4	5
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1	2	3	4	5
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1	2	3	4	5
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	1	2	3	4	5
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	1	2	3	4	5
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	1	2	3	4	5
IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định <i>(Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)</i>	1	2	3	4	5
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	1	2	3	4	5
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	1	2	3	4	5
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ <i>Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 19 đến số 22:</i>					
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	1	2	3	4	5
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	1	2	3	4	5

21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	1	2	3	4	5
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	1	2	3	4	5

Câu 8. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà Cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?

(Ông/Bà vui lòng ưu tiên chọn 3 nội dung trong các nội dung dưới đây)

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.
- Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục
- 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.
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân
- Khác (*xin viết cụ thể*):

.....
XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!

**PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, Sở Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Sở Nội vụ kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi trong phiếu khảo sát này. Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

Xin Ông/Bà vui lòng đánh dấu (x) vào ô vuông (□) hoặc khoanh tròn vào mức điểm (5,4,3,2,1) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi.

III. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

Xin Ông/Bà cho biết thông tin về tổ chức mà Ông/Bà đang đại diện để giao dịch thực hiện dịch vụ hành chính công và thông tin về bản thân Ông/Bà theo các nội dung dưới đây:

1. Loại hình tổ chức:

- Cơ quan hành chính nhà nước/Đơn vị sự nghiệp công/Cơ quan lực lượng vũ trang/Tổ chức chính trị xã hội.
- Tổ chức nước ngoài.
- Tổ chức phi chính phủ/Hiệp hội/Hội.
- Doanh nghiệp nhà nước.
- Doanh nghiệp tư nhân/Công ty TNHH/Công ty cổ phần/Công ty hợp danh.
- Doanh nghiệp nước ngoài/Doanh nghiệp liên doanh/Công ty nước ngoài.
- Khác (*xin viết cụ thể*):.....

2. Giới tính:

- Nam Nữ

3. Trình độ học vấn của Ông bà:

- Trên Đại học Đại học
- Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng Trung học phổ thông (cấp III)
- Trung học cơ sở (cấp II) Tiểu học (cấp I)
- Khác (*xin viết cụ thể*):.....

4. Vị trí công việc của Ông/Bà trong tổ chức:

- Giám đốc/Phó Giám đốc.
- Trưởng phòng/Phó trưởng phòng hoặc tương đương.
- Kế toán trưởng.
- Kỹ sư/Kế toán
- Nhân viên văn phòng/kỹ thuật viên
- Khác (*xin viết cụ thể*):.....

B. PHẦN CÂU HỎI

Câu 1. Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?

- Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Tại cơ quan hành chính nhà nước.

Khác (xin viết cụ thể):

Câu 2. Ông/Bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà qua hình thức nào (tên cơ quan, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó) ?

Qua hỏi người thân, bạn bè.

Qua chính quyền phường, xã.

Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).

Qua mạng Internet.

Khác (xin viết cụ thể):

Câu 3. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?
.....lần.

Câu 4. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

Có Không

Câu 5. Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

Có Không

Câu 6. Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hạn không?

Đúng hạn Sớm hơn hạn Trễ hạn

- Nếu câu trả lời trên của Ông/Bà là “ Trễ hạn ”, xin Ông/Bà trả lời tiếp câu hỏi sau:

Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hạn không?

Có Không

Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hạn không?

Có Không

Câu 7. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:

(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó điểm 1 = rất hài lòng, 2= hài lòng, 3= bình thường, 4= không hài lòng và 5 = rất không hài lòng)

Nhận định	Rất hài lòng 1	Hài lòng 2	Bình thường 3	Không hài lòng 4	Rất không hài lòng 5
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	1	2	3	4	5
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	1	2	3	4	5
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	1	2	3	4	5

4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	1	2	3	4	5
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	1	2	3	4	5
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	1	2	3	4	5
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	1	2	3	4	5
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	1	2	3	4	5
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	1	2	3	4	5
III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	1	2	3	4	5
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1	2	3	4	5
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1	2	3	4	5
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	1	2	3	4	5
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	1	2	3	4	5
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	1	2	3	4	5
IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định <i>(Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)</i>	1	2	3	4	5
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	1	2	3	4	5
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	1	2	3	4	5
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ <i>Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 19 đến số 22:</i>					

19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	1	2	3	4	5
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	1	2	3	4	5
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	1	2	3	4	5
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	1	2	3	4	5

Câu 8. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà Cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?

(Ông/Bà vui lòng ưu tiên chọn 3 nội dung trong các nội dung dưới đây)

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.
- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục
- 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.
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân
- Khác (*xin viết cụ thể*):

.....
XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ !