

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ trong cung cấp dịch vụ hành chính công của Trung tâm phục vụ hành chính công xã Võ Nhai

UBND xã Võ Nhai đã xây dựng và ban hành Kế hoạch số 27/KH-UBND ngày 06/8/2025 về việc triển khai tự khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của UBND xã Võ Nhai 6 tháng cuối năm 2025. Qua thời gian tổ chức lấy ý kiến khảo sát, đánh giá, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Võ Nhai tổng hợp kết quả thực hiện như sau:

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Võ Nhai đã có Thông báo ngày 18/10/2025 về việc lấy ý kiến bằng Phiếu khảo sát, đánh giá của tổ chức, doanh nghiệp và công dân trong cung cấp dịch vụ hành chính công, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) của Trung tâm năm 2025 trên tất cả các lĩnh vực, đăng tải mẫu phiếu lấy ý kiến trực tuyến lên trang thông tin điện tử của xã đến ngày 20/12/2025 đồng thời lấy ý kiến trực tiếp bằng phiếu giấy tại trung tâm. Sau thời gian thực hiện lấy ý kiến khảo sát, Trung tâm đã tổng hợp được tổng cộng 408 phiếu giấy và 42 phiếu trực tuyến. Kết quả thống kê như sau:

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Câu hỏi khảo sát.

Câu 1. Quý ông/bà có dễ tiếp cận/tra cứu thông tin về TTHC thuộc chức năng giải quyết của Trung tâm phục vụ hành chính công xã Võ Nhai, tỉnh Thái Nguyên được công khai qua kênh thông tin?

Câu 2. Các thông tin quy định về TTHC có rõ ràng, dễ hiểu không? (*Yêu cầu, điều kiện thực hiện; Thành phần hồ sơ; Trình tự thực hiện; Quy trình giải quyết; Thời hạn giải quyết; Biểu mẫu...*)?

Về mức độ thuận tiện tiếp cận dịch vụ

Câu 3. Quý Ông/Bà đã thực hiện TTHC gì ở lĩnh vực nào của Trung tâm phục vụ hành chính công xã Võ Nhai, tỉnh Thái Nguyên?

Câu 4. Quý ông/bà có thực hiện nộp hồ sơ qua hình thức trực tuyến/ Sử dụng Dịch vụ công trực tuyến của TTPVHCC xã Võ Nhai?

Về thái độ, tinh thần trách nhiệm của cán bộ tiếp nhận, hướng dẫn và trả kết quả:

Câu 5. Ông/bà đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp, cách hướng dẫn hồ sơ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?

Sự hài lòng về kết quả giải quyết TTHC

Câu 6. Ngoài các khoản phí, lệ phí có liên quan theo Quy định của TTHC, ông/bà có phải chi trả thêm khoản nào ngoài quy định không? Nếu có, lý do ông/bà phải chi trả thêm một khoản chi phí không chính thức (như: thù lao, tư vấn, giúp đỡ, “bồi dưỡng”, môi giới,...) ngoài quy định khi nộp hồ sơ hoặc giải quyết công việc?

Câu 7. Ông/bà có hài lòng về thời hạn trả kết quả TTHC như giấy hẹn không (trả trễ hẹn, đúng hẹn, trả trước hẹn)?

Câu 8. Ông/ bà có bị đề nghị/yêu cầu bổ sung hồ sơ quá 01 lần theo quy định không (yêu cầu lần sau khác với yêu cầu bổ sung lần đầu)? Nếu có, số lần phải bổ sung hồ sơ của ông / bà sau khi đã nộp hồ sơ lần đầu và có biên nhận/phiếu hẹn?

Câu 9. Ông/bà đánh giá mức độ hài lòng chung đối với kết quả giải quyết TTHC của Trung tâm phục vụ hành chính công xã Võ Nhai, tỉnh Thái Nguyên?

2. Kết quả khảo sát

Đánh giá mức độ hài lòng chung đối với kết quả giải quyết TTHC của Trung tâm phục vụ hành chính công xã Võ Nhai, tỉnh Thái Nguyên, như sau:

- + 150/450 phiếu đánh giá “Rất hài lòng” (chiếm 33,0%);
- + 250/450 phiếu đánh giá “Hài lòng” (chiếm 56,0%);
- + 50/450 phiếu đánh giá “Bình thường” (chiếm 11,0%);
- + Phiếu đánh giá “Không hài lòng” (không có).

III. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ1.

1. Kết quả:

Hệ thống câu hỏi của phiếu khảo sát khá sát thực với những vấn đề cần quan tâm, tương đối toàn diện và đầy đủ ở các lĩnh vực, theo trình tự: người dân đã tham gia đánh giá đầy đủ từ việc tiếp cận thông tin, việc công khai TTHC ở nơi cung cấp dịch vụ, việc giải quyết các TTHC, chất lượng giải quyết công việc. Kết quả khảo sát cho thấy người dân, tổ chức thực hiện khảo sát hài lòng khi thực hiện TTHC tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã.

Kết quả khảo sát cơ bản cho thấy sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ trong cung cấp dịch vụ hành chính công của Trung tâm phục vụ hành chính công xã Võ Nhai, tỉnh Thái Nguyên đã đạt được những kết quả tích cực, nhưng vẫn còn nhiều vấn đề cần cải thiện. Mặt khác, số lượng ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức còn khá ít nên phần nào vẫn còn hạn chế trong việc đánh giá sự hài lòng của người dân.

Qua việc tổ chức thực hiện khảo sát cũng góp phần nâng cao tinh thần, trách nhiệm làm việc của đội ngũ công chức viên chức tại Trung tâm, cải thiện chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức.

2. Hạn chế

Vẫn còn một số ý kiến đánh giá từ người dân trong việc sử dụng Dịch vụ công trực tuyến; về thời gian và về kết quả giải quyết TTHC chậm trễ, đáng chú ý ở một số nội dung như sau:

- Vấn đề về thời gian xử lý hồ sơ: phản hồi cho rằng thời gian xử lý hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC còn chậm, quá thời hạn nhưng chưa có kết quả (chậm đối chiếu, chậm hồ sơ thuế) (*Hồ sơ hộ gia đình, cá nhân nộp tại TTPV HCC*). Điều này làm giảm sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Người dân chưa hài lòng với việc sử dụng Dịch vụ công trực tuyến, cho rằng cần cải thiện để quá trình nộp hồ sơ trực tuyến trở nên nhanh chóng và thuận tiện dễ hiểu.

3. Đề xuất giải pháp cải thiện

Cải cách TTHC, nâng cao chất lượng phục vụ và đào tạo công chức, tăng cường công tác giám sát và phản hồi là những giải pháp cần thiết để nâng cao hiệu quả và sự hài lòng trong việc cung cấp dịch vụ hành chính công:

- Cải cách TTHC: Cải tiến quy trình giải quyết công việc, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin để đảm bảo hiệu quả công việc, giảm bớt giấy tờ và yêu cầu bổ sung hồ sơ không cần thiết.

- Nâng cao chất lượng phục vụ và đào tạo công chức, viên chức: Tổ chức các khóa đào tạo nâng cao kỹ năng giao tiếp, xử lý công việc cho công chức, đặc biệt là kỹ năng giải quyết vấn đề và xử lý tình huống khó khăn. Tăng cường kiểm tra công vụ, thực hiện chế độ khen thưởng và xử lý vi phạm kịp thời, hiệu quả.

- Tăng cường công tác giám sát và phản hồi: Tạo kênh phản hồi thuận tiện cho người dân và tổ chức để giám sát chất lượng dịch vụ hành chính công. Đồng thời, công khai kết quả khảo sát và cam kết thực hiện các cải tiến.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ

1. Phương hướng

Tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ và thái độ công chức, đào tạo, nâng cao năng lực chuyên môn và kỹ năng giao tiếp cho công chức, đặc biệt là kỹ năng xử lý tình huống, phục vụ tận tình, giải quyết thỏa đáng các yêu cầu của người dân và tổ chức.

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, sử dụng các phần mềm quản lý hiện đại, hệ thống quản lý trực tuyến để cải thiện tốc độ giải quyết TTHC, tăng cường tính minh bạch và dễ dàng theo dõi tiến trình xử lý hồ sơ.

Cải tiến công tác giám sát và phản hồi, thiết lập hệ thống phản hồi từ người dân và tổ chức về chất lượng dịch vụ, đồng thời giám sát hiệu quả việc thực hiện các cải cách hành chính để đảm bảo tính công bằng và minh bạch.

Tăng cường đào tạo và phát triển đội ngũ cán bộ công chức, định kỳ tổ chức các khóa đào tạo chuyên sâu về quản lý hành chính, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng giải quyết tình huống cho đội ngũ cán bộ công chức, nhằm tạo ra môi trường làm

việc chuyên nghiệp, thân thiện và hiệu quả.

Tạo môi trường làm việc minh bạch, công bằng, xây dựng cơ chế đánh giá hiệu quả công việc của cán bộ công chức dựa trên tiêu chí rõ ràng và công khai, tránh sự phân biệt đối xử và đảm bảo quyền lợi cho người dân và tổ chức.

2. Nhiệm vụ

Đề nâng cao mức độ hài lòng của người dân và tổ chức đối với dịch vụ hành chính công, các phòng chuyên môn của UBND xã cần tập trung vào việc cải cách TTHC, cải thiện chất lượng phục vụ, ứng dụng công nghệ thông tin và tăng cường giám sát, phản hồi từ phía người dân và tổ chức. Các nhiệm vụ trên không chỉ giúp cải thiện hiệu quả cung cấp dịch vụ mà còn góp phần xây dựng hình ảnh của chính quyền minh bạch, gần gũi và trách nhiệm đối với cộng đồng.

- Nhiệm vụ cải cách TTHC

+ Đơn giản hóa TTHC, tiếp tục rà soát và cắt giảm các thủ tục, giấy tờ không cần thiết. Ưu tiên áp dụng các TTHC qua môi trường trực tuyến, hỗ trợ người dân và tổ chức thực hiện thủ tục nhanh chóng, thuận tiện.

+ Tái cấu trúc các dịch vụ hành chính công, tập trung vào các dịch vụ hành chính công có số lượng người sử dụng lớn như chứng thực, cấp giấy chứng nhận, cấp phép... để rút ngắn thời gian giải quyết và giảm thiểu thủ tục phức tạp.

- Nhiệm vụ nâng cao chất lượng phục vụ và thái độ công chức

+ Đào tạo công chức thường xuyên, tổ chức các chương trình đào tạo kỹ năng mềm cho công chức, bao gồm giao tiếp, xử lý tình huống và giải quyết khiếu nại. Ngoài ra, tập trung vào đào tạo chuyên môn để nâng cao trình độ nghiệp vụ, giúp cán bộ công chức thực hiện công việc hiệu quả hơn.

+ Thiết lập chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp, xây dựng và phổ biến quy tắc ứng xử cho công chức, viên chức, nhất là những quy định về thái độ phục vụ, văn hóa công sở và trách nhiệm trong công việc.

+ Tăng cường kiểm tra công vụ, thực hiện chế độ khen thưởng và xử lý vi phạm kịp thời, hiệu quả.

- Nhiệm vụ áp dụng công nghệ thông tin trong quản lý hành chính công

+ Mở rộng hệ thống dịch vụ công trực tuyến, giúp người dân và tổ chức có thể nộp hồ sơ, theo dõi tiến trình giải quyết, nhận kết quả mà không phải đến cơ quan hành chính trực tiếp.

+ Áp dụng các công nghệ như phần mềm quản lý hồ sơ tự động, giúp giảm bớt thời gian xử lý và lỗi do yếu tố con người. Đồng thời, tạo môi trường làm việc minh bạch, dễ giám sát.

+ Tăng cường bảo mật và bảo vệ dữ liệu, đảm bảo tính bảo mật thông tin của công dân và tổ chức khi sử dụng các dịch vụ công trực tuyến, đồng thời xây dựng hệ thống dữ liệu tập trung để việc trao đổi thông tin giữa các cơ quan hành chính được nhanh chóng và chính xác.

- Nhiệm vụ cải tiến công tác giám sát và phản hồi

+ Vận hành hiệu quả các kênh phản hồi qua các phương tiện truyền thông (email, hotline, ứng dụng di động, trang web chính thức) để người dân và tổ chức dễ dàng gửi ý kiến, phản ánh về chất lượng dịch vụ.

+ Giám sát, kiểm tra và đánh giá chất lượng dịch vụ, đồng thời công khai kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công.

- Nhiệm vụ xây dựng môi trường làm việc minh bạch

+ Công khai các quy trình, thủ tục đảm bảo người dân và tổ chức dễ dàng tiếp cận thông tin về các TTHC, quy trình giải quyết hồ sơ, mức phí dịch vụ thông qua các cổng thông tin điện tử.

+ Thực hiện cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người dân và tổ chức một cách nhanh chóng, công bằng, và minh bạch.

+ Lãnh đạo các phòng, đơn vị thuộc UBND xã chủ động quán triệt, có biện pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế thông qua kết quả điều tra, khảo sát; thường xuyên quán triệt, nâng cao tinh thần, trách nhiệm thực thi công vụ, cải thiện hơn nữa sự hài lòng của người dân trong những năm tới.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ trong cung cấp dịch vụ hành chính công của Trung tâm Phục vụ hành chính công năm 2025 xã Võ Nhai.

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy, HĐND xã;
- Đ/c CT, các đ/c PCT UBND xã;
- Trưởng phòng VHXXH;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Trần Thị Hương Ly