

Số: /BC-UBND

Ninh Thuận, ngày tháng 12 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận năm 2022

Căn cứ Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 28/9/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy đẩy mạnh công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh đến năm 2025;

Căn cứ Quyết định số 1461/QĐ-UBND ngày 21/10/2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Bộ tiêu chí đánh giá, phân loại kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính hàng năm đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận;

Thực hiện Quyết định số 1494/QĐ-UBND ngày 30/10/2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức xác định Chỉ số Cải cách hành chính năm 2022 của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận;

Trên cơ sở tổng hợp Phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022 (*phiếu khảo sát*) do Bru điện tỉnh cung cấp;

Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận năm 2022 cụ thể như sau:

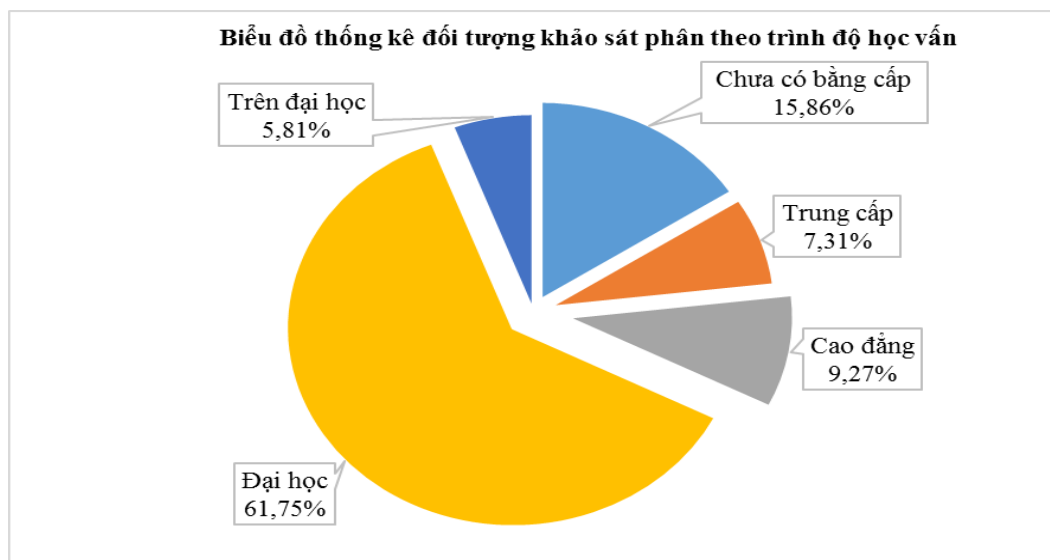
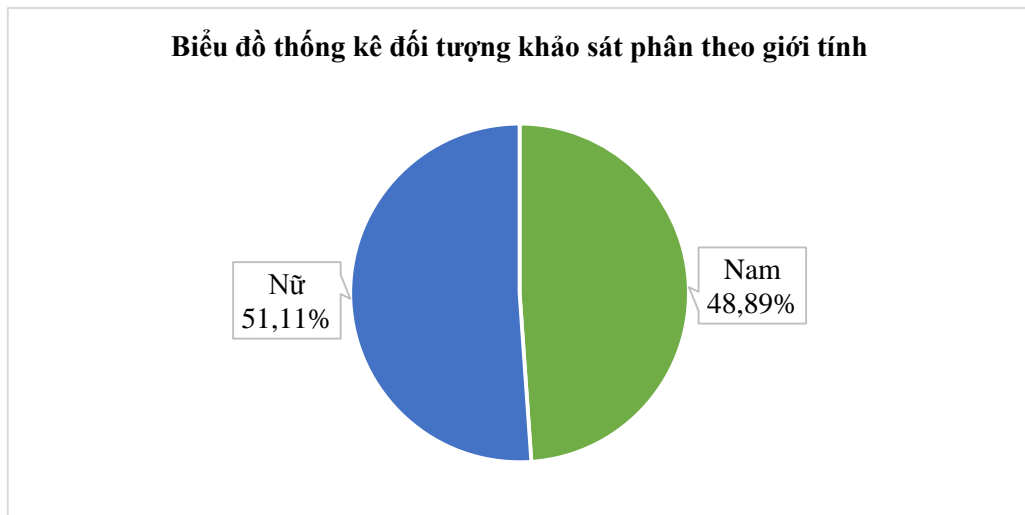
I. QUÁ TRÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN:

Căn cứ Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 28/9/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy đẩy mạnh công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh đến năm 2025; Quyết định số 1461/QĐ-UBND ngày 21/10/2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Bộ tiêu chí đánh giá, phân loại kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính hàng năm đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận; Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Quyết định số 1494/QĐ-UBND ngày 30/10/2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức xác định Chỉ số Cải cách hành chính năm 2022 của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận.

Theo đó, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao Sở Nội vụ là cơ quan thường trực chịu trách nhiệm tham mưu công tác khảo sát theo đúng quy định; đồng thời giao Bru điện tỉnh là đơn vị chịu trách nhiệm trực tiếp thực hiện việc khảo sát đối với các tổ chức, cá nhân.

Trong quý IV/2022, Bưu điện tỉnh đã tiến hành khảo sát theo đúng kế hoạch đề ra. Kết quả đã phát ra và thu về hợp lệ 1.532 phiếu/40 cơ quan, đơn vị (cụ thể theo Phụ lục đính kèm). Đối tượng được khảo sát là cá nhân, đại diện tổ chức đã từng thực hiện giao dịch thủ tục hành chính hoặc phối hợp thực thi công vụ tại các cơ quan, đơn vị trong năm 2022 (do cơ quan, đơn vị cung cấp gửi Sở Nội vụ tổng hợp, cung cấp cho Bưu điện tỉnh tiến hành khảo sát).

Trên cơ sở phiếu khảo sát do Bưu điện tỉnh cung cấp, Sở Nội vụ đã nhập vào phần mềm, trích xuất số liệu và tổng hợp thành báo cáo.

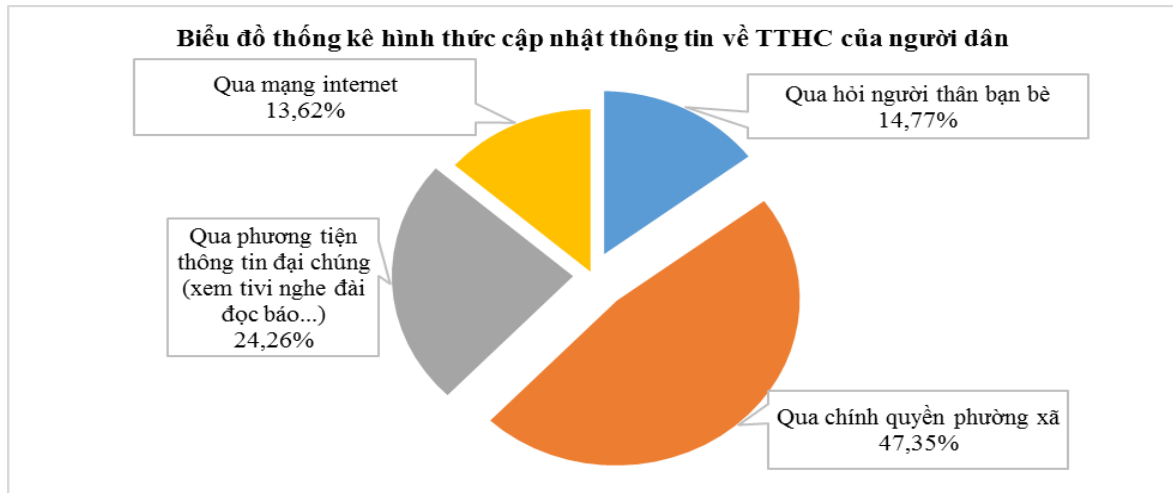


II. KẾT QUẢ QUA PHÂN TÍCH PHIẾU KHẢO SÁT:

1. Về hình thức cập nhật thông tin của người dân khi thực hiện thủ tục hành chính:

Trong 1.532 đối tượng được khảo sát thì có 1.814 ý kiến phản ánh về hình thức cập nhật thông tin của người dân khi thực hiện thủ tục hành chính; trong đó có 14,77%

phản ánh cập nhật thông tin “qua hỏi bạn bè, người thân”; 47,35% “qua chính quyền xã, phường, thị trấn”; 24,64% “qua phương tiện thông tin đại chúng” và 13,62% “qua mạng internet”.

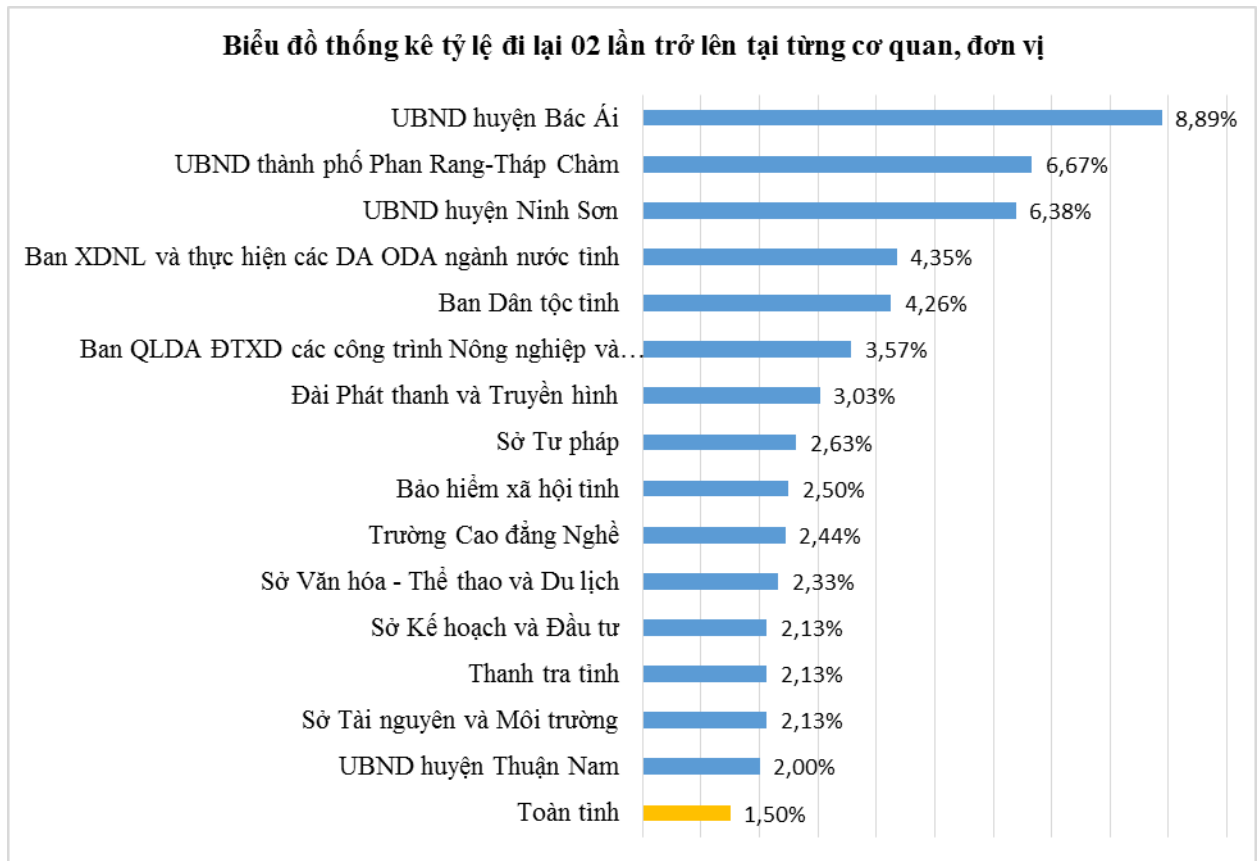


2. Về số lần đi lại của người dân khi giải quyết thủ tục hành chính:

Kết quả khảo sát cho thấy, đa số các cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính đối với người dân đảm bảo đúng thời hạn quy định; có 98,5% người dân phản ánh chỉ phải đi lại 01 lần (*kể từ sau lần nộp hồ sơ đến lần nhận kết quả*) khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính (**tăng 0,1% so với năm 2021**). Tuy nhiên, vẫn còn có 1,5% (**giảm 0,1% so với năm 2021**) ý kiến phản ánh phải đi lại 02 lần trở lên (*kể từ sau lần nộp hồ sơ đến lần nhận kết quả*).

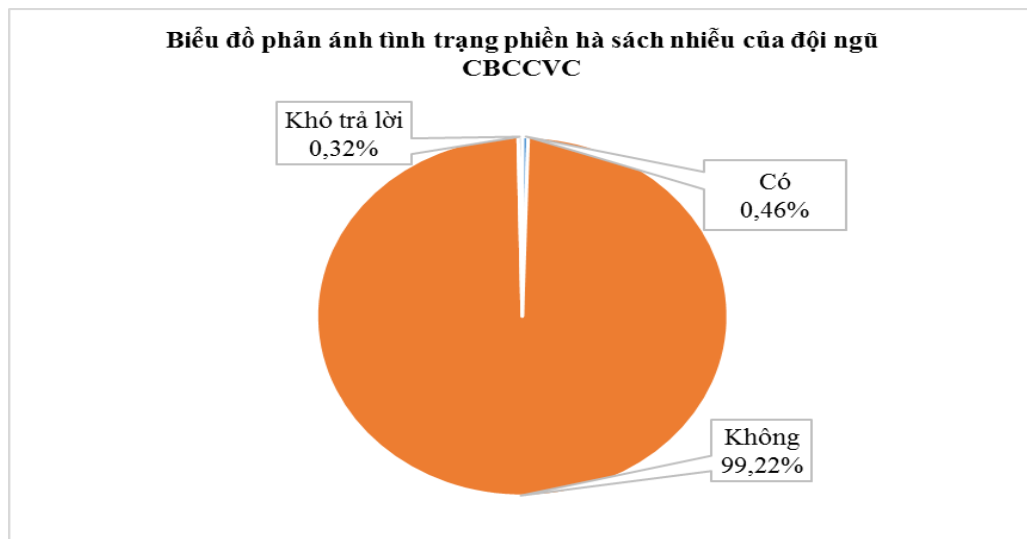


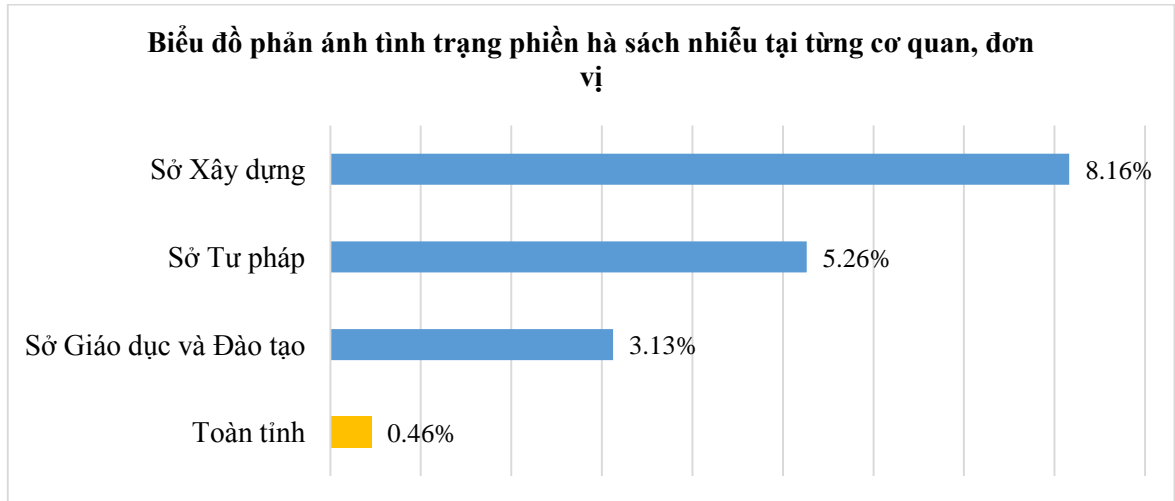
Có 15 cơ quan, đơn vị qua khảo sát có ý kiến phản ánh phải đi lại 02 lần trở lên khi giải quyết thủ tục hành chính; trong đó nhiều nhất là huyện Bắc Ái (*chiếm 8,89% tổng số phiếu khảo sát của đơn vị*); có 25 đơn vị không có ý kiến phản ánh đi lại 2 lần trở lên. Việc đi lại 02 lần trở lên xuất phát từ nhiều nguyên nhân thuộc về cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính (*hướng dẫn chưa rõ ràng, đầy đủ; yêu cầu bổ sung nhiều lần;..*) hoặc người dân thực hiện thủ tục hành chính (*đã được hướng dẫn nhưng bổ sung chưa đầy đủ; hồ sơ bổ sung vẫn còn sai sót; ...*).



3. Về tình trạng phiền hà, sách nhiễu của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức:

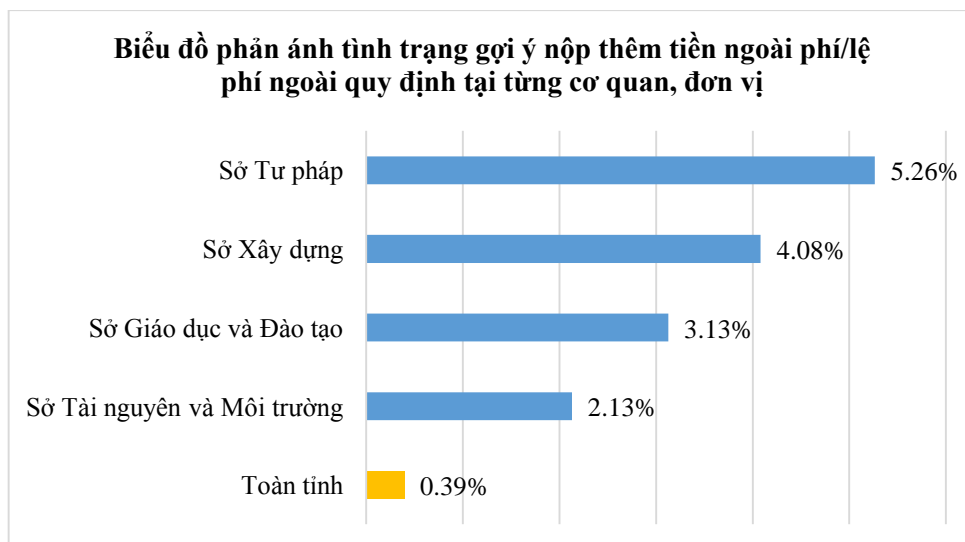
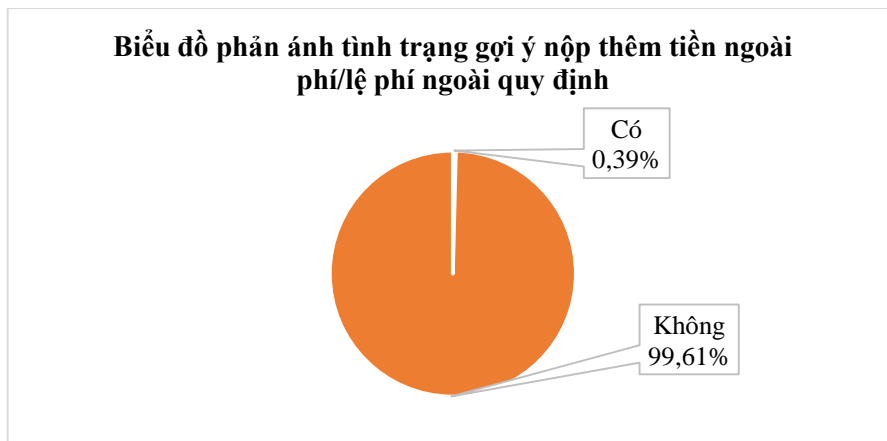
Kết quả khảo sát cho thấy đại bộ phận cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh luôn làm việc với tinh thần phục vụ Nhân dân, không có biểu hiện nhũng nhiễu, tiêu cực, phiền hà, sách nhiễu Nhân dân khi thực thi công vụ (*99,22% ý kiến phản ánh không gây phiền hà, sách nhiễu – giảm 0,38% so với năm 2021*). Tuy nhiên, vẫn còn 0,46% ý kiến phản ánh có tình trạng phiền hà, sách nhiễu – *tăng 0,26% so với năm 2021 (tại 03 đơn vị là Sở Xây dựng, Sở Tư pháp, Sở Giáo dục và Đào tạo)*. Ngoài ra còn có 0,32% ý kiến trả lời “khó trả lời” đối với nội dung câu hỏi nêu trên - *tăng 0,12% so với năm 2021*.





4. Về việc gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí:

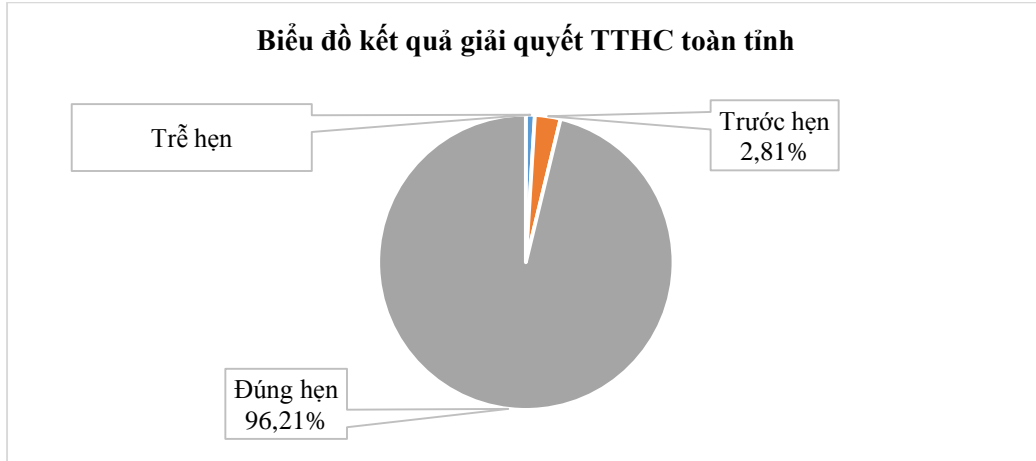
Kết quả khảo sát có 99,61% ý kiến phản ánh các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện đúng quy định về việc thu phí, lệ phí – **giảm 0,39% so với năm 2021**; tuy nhiên vẫn còn 0,39% ý kiến phản ánh có hiện tượng cán bộ, công chức, viên chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí tại 04 đơn vị (*Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Tư pháp, Sở Xây dựng*).



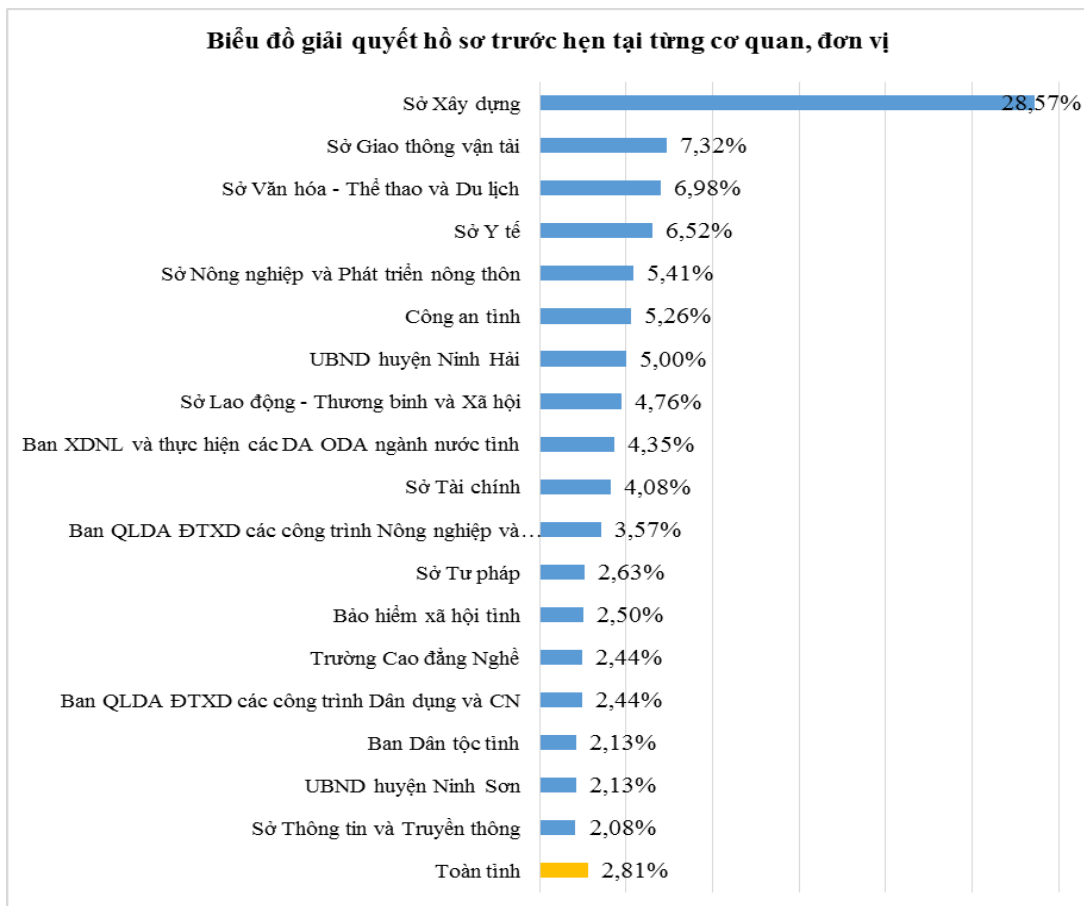
5. Về kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

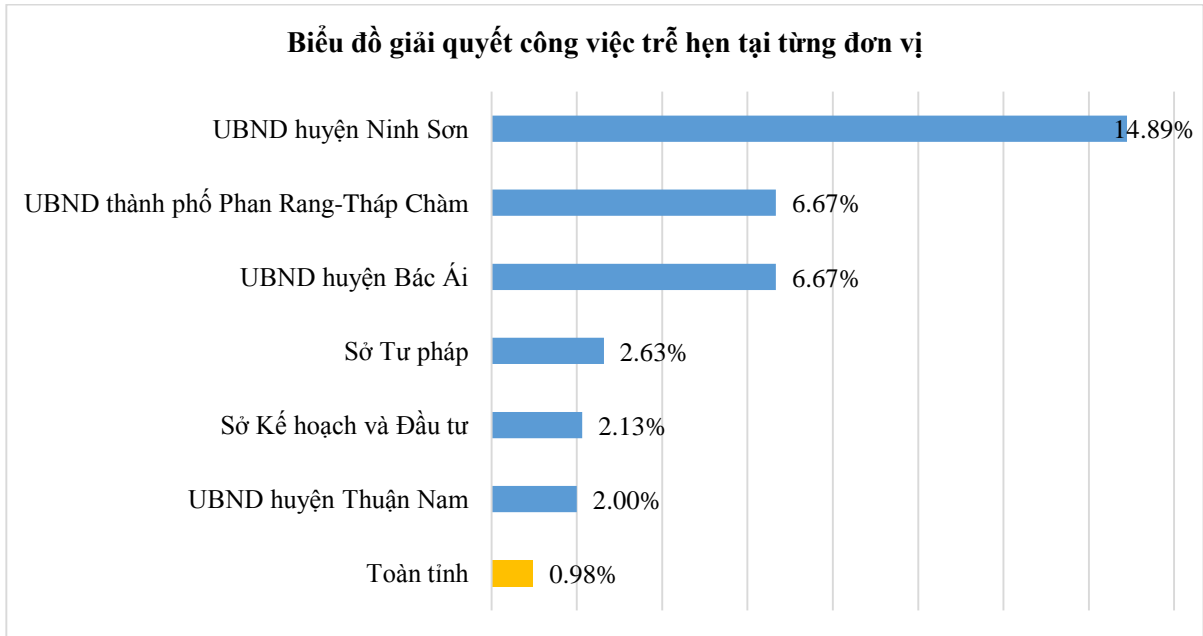
a) Về thời hạn giải quyết thủ tục hành chính:

Qua khảo sát có 96,21% ý kiến phản ánh việc giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn (**giảm 0,19%**), 2,81% ý kiến phản ánh giải quyết trước hạn (**giảm 0,19%**), 0,98% ý kiến phản ánh trễ hạn (**tăng 0,38%**).



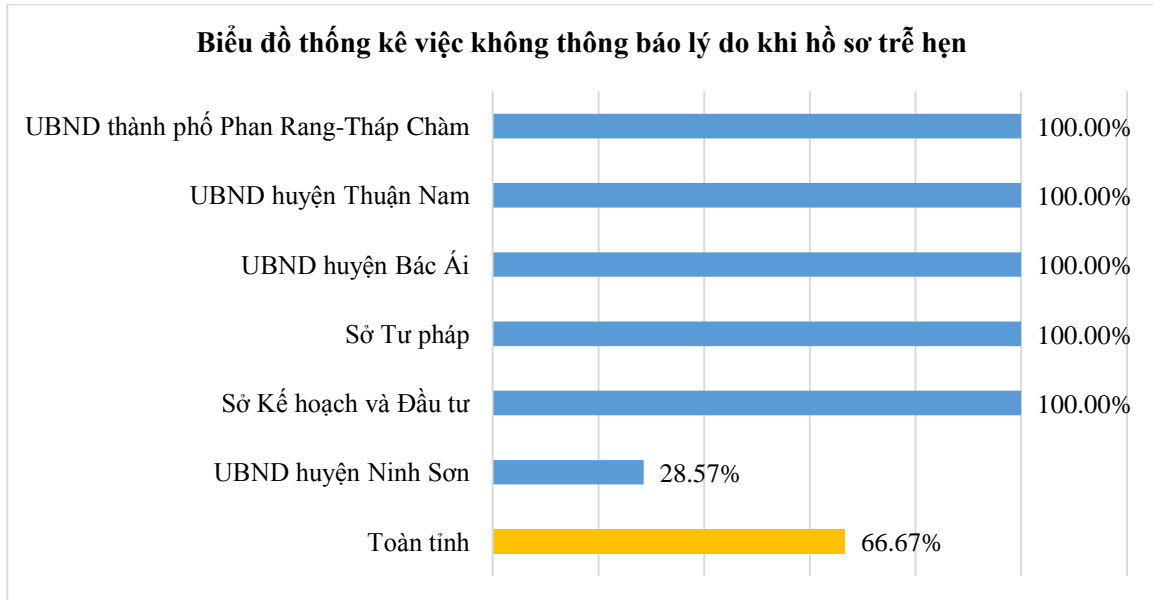
Có 06 đơn vị qua khảo sát có ý kiến phản ánh giải quyết công việc trễ hạn (*tỷ lệ giải quyết công việc trễ hạn nhiều nhất là huyện Ninh Sơn 14,89%*). Qua khảo sát, Sở Xây dựng là đơn vị được phản ánh giải quyết trước hạn nhiều nhất (*chiếm tỷ lệ 28,57%*).





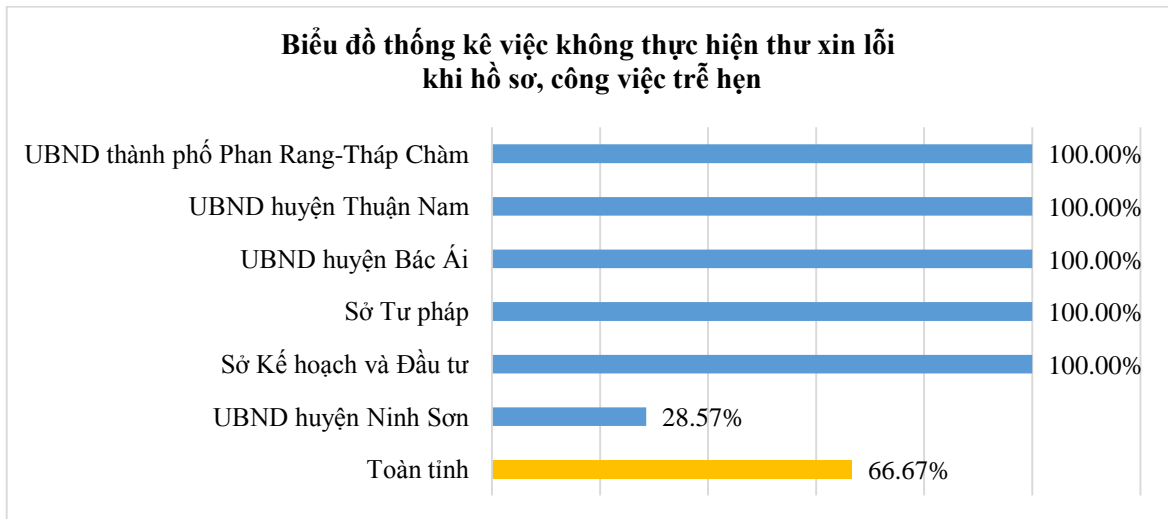
b) Về việc thông báo lý do trễ hạn:

Trong 0,98% ý kiến phản ánh giải quyết trễ hạn thì có 33,33% ý kiến phản ánh các cơ quan nhà nước có thông báo lý do trễ hạn; còn lại 66,67% ý kiến phản ánh các cơ quan nhà nước không thông báo cho người dân được biết lý do trễ hạn (tại 06 cơ quan, đơn vị).



c) Về thực hiện thư xin lỗi khi giải quyết hồ sơ, công việc trễ hạn:

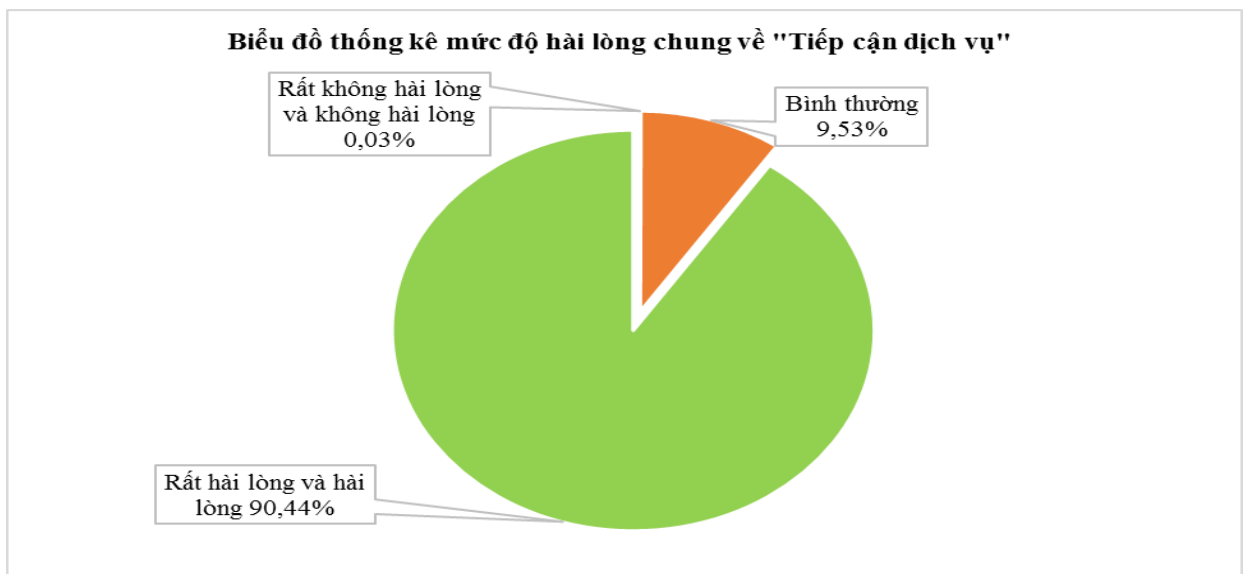
Trong 0,98% ý kiến phản ánh giải quyết trễ hạn thì có 33,33% ý kiến phản ánh các cơ quan nhà nước có thực hiện thư xin lỗi (tăng 11,13%); còn lại 66,67% ý kiến phản ánh các cơ quan nhà nước không thực hiện thư xin lỗi Nhân dân khi giải quyết hồ sơ, công việc trễ hạn.



Ngoài ra, qua phân tích kết quả khảo sát cho thấy có 05 đơn vị không thông báo cho người dân lý do trễ hạn và cũng không thực hiện thư xin lỗi đối với các hồ sơ, công việc trễ hạn (*Ủy ban nhân dân thành phố Phan Rang-Tháp Chàm, huyện Bác Ái, huyện Thuận Nam, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tư pháp*).

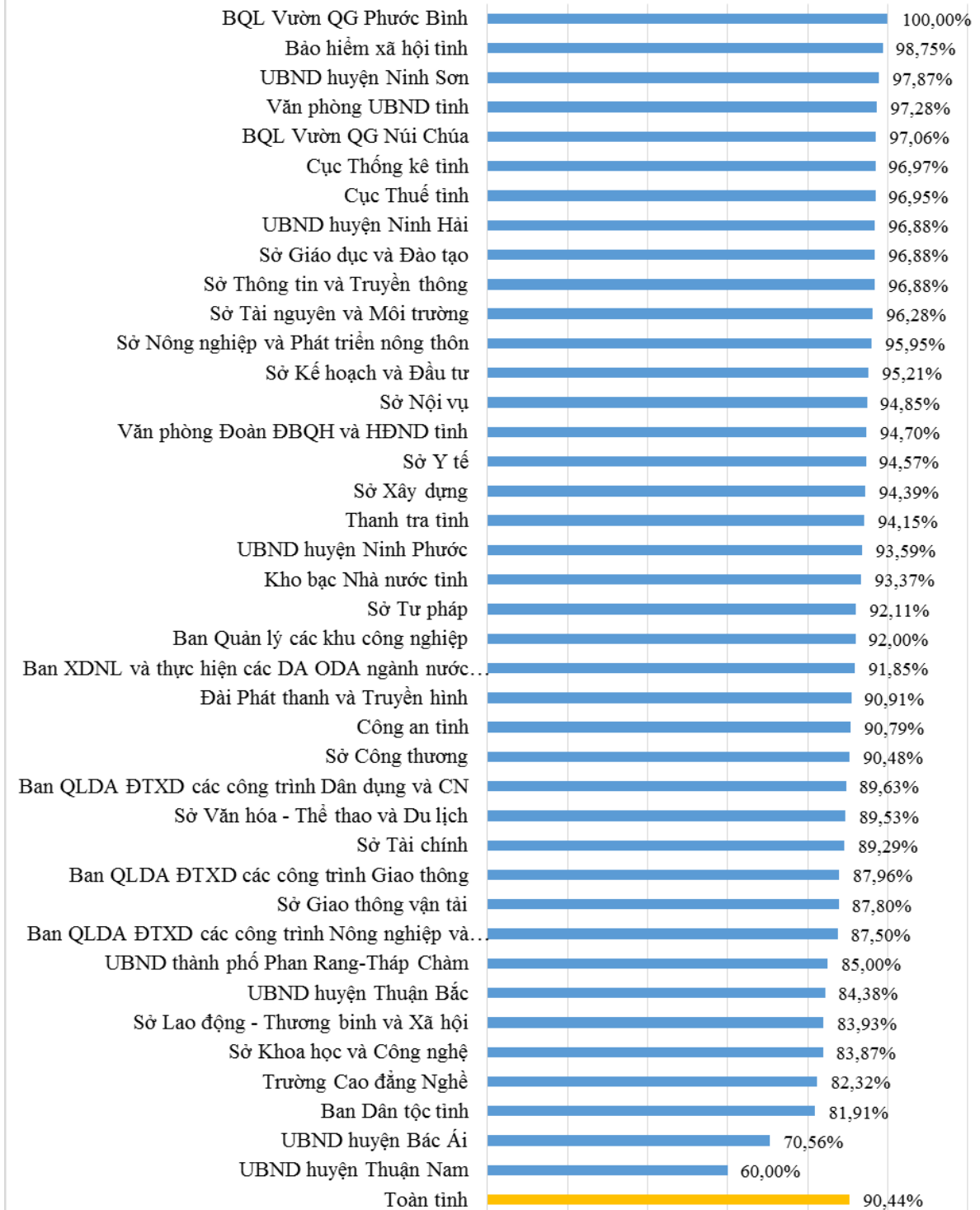
6. Về mức độ hài lòng nội dung Tiếp cận dịch vụ:

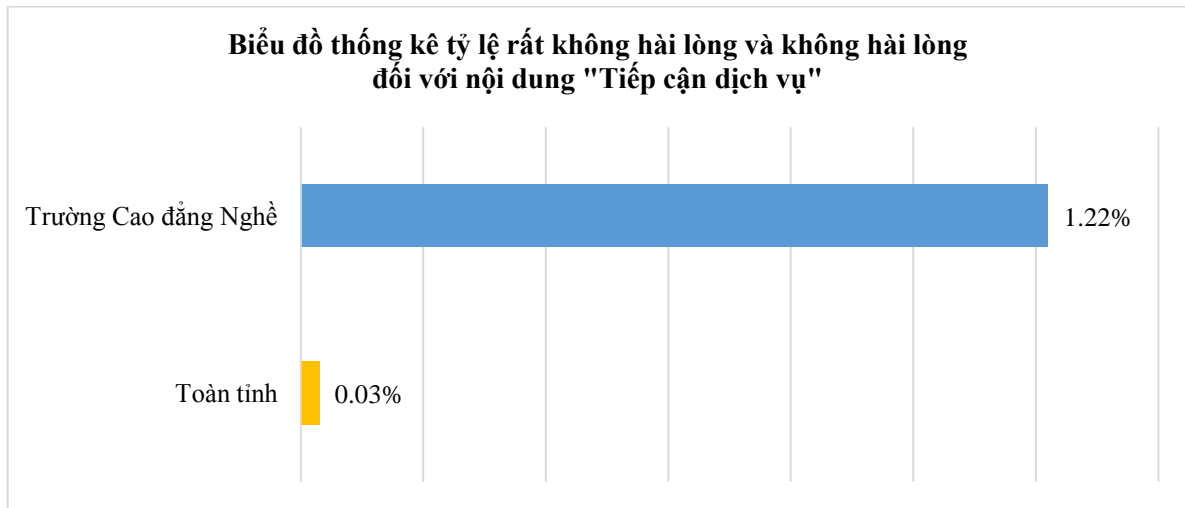
Qua khảo sát có 90,44% ý kiến phản ánh rất hài lòng và hài lòng (**tăng 1,96%**); 9,53% ý kiến phản ánh bình thường (**giảm 1,99%**); 0,03% ý kiến phản ánh rất không hài lòng và không hài lòng (**tăng 0,03%**).



Trong đó, Ban Quản lý vườn quốc gia Phước Bình là đơn vị dẫn đầu về tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng nội dung tiếp cận dịch vụ (100%), thấp nhất là Ủy ban nhân dân huyện Thuận Nam (60,00%). Ngoài ra, chỉ có Trường Cao đẳng Nghề Ninh Thuận là đơn vị duy nhất có ý kiến phản ánh không hài lòng và rất không hài lòng nội dung tiếp cận dịch vụ (1,22%).

**Biểu đồ thống kê tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng
đối với nội dung "Tiếp cận dịch vụ"**





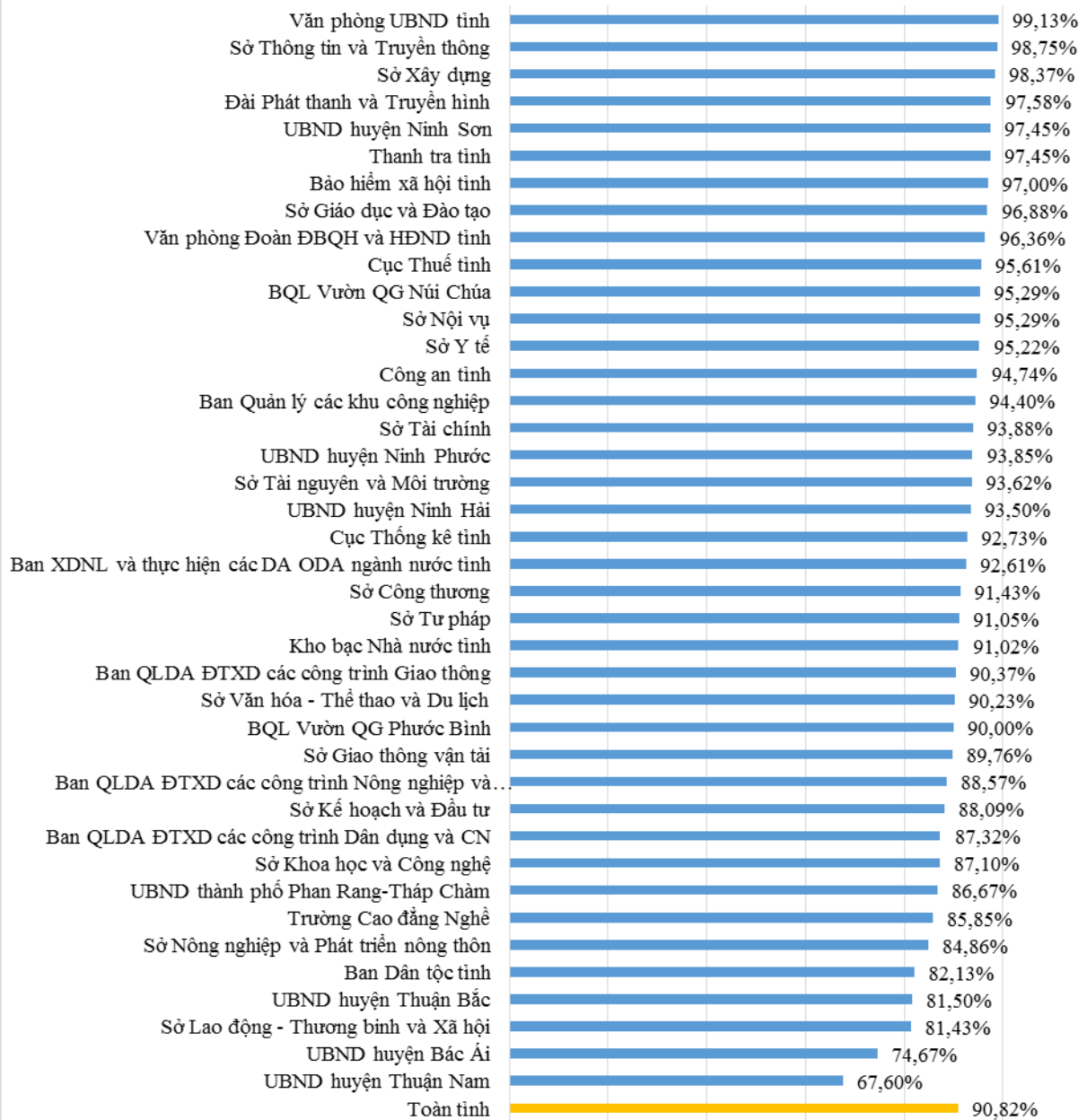
7. Về mức độ hài lòng đối với nội dung thủ tục hành chính:

Qua khảo sát có 90,82% ý kiến phản ánh rất hài lòng và hài lòng (**tăng 0,67%**); 9,09% ý kiến phản ánh bình thường (**giảm 0,7%**); 0,09% ý kiến phản ánh rất không hài lòng và không hài lòng (**tăng 0,03%**).

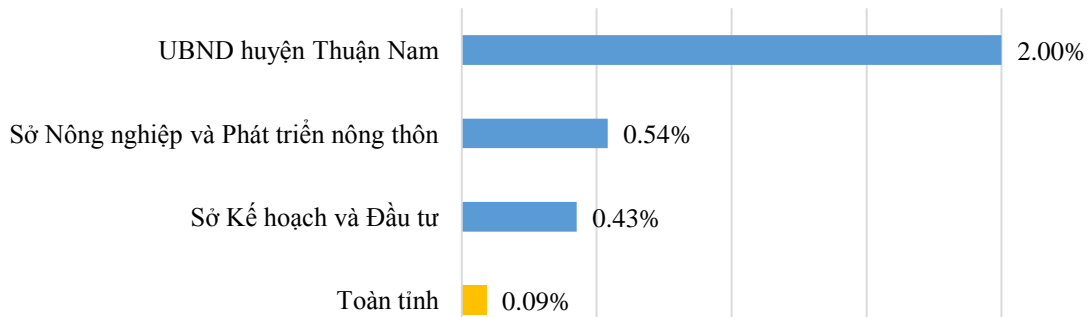


Trong đó, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh là đơn vị dẫn đầu về tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng nội dung thủ tục hành chính (99,13%), thấp nhất là huyện Thuận Nam (67,60%); đồng thời, huyện Thuận Nam cũng là đơn vị bị phản ánh không hài lòng và rất không hài lòng nhiều nhất đối với nội dung này (2%).

**Biểu đồ thống kê tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng
đối với nội dung "Thủ tục hành chính"**

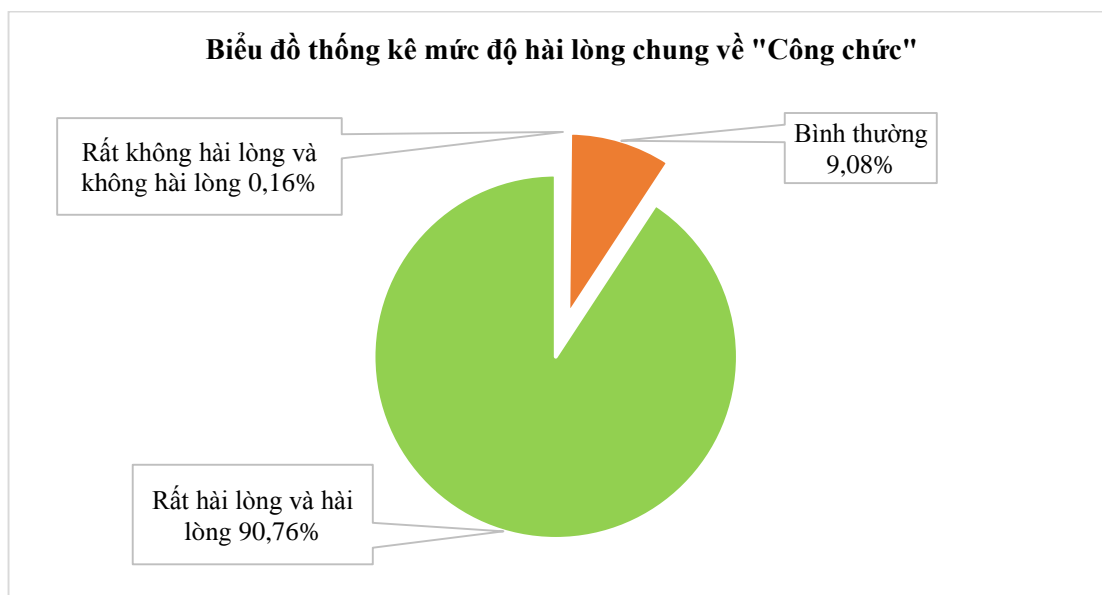


**Biểu đồ thống kê tỷ lệ rất không hài lòng và không hài lòng
đối với nội dung "Thủ tục hành chính"**

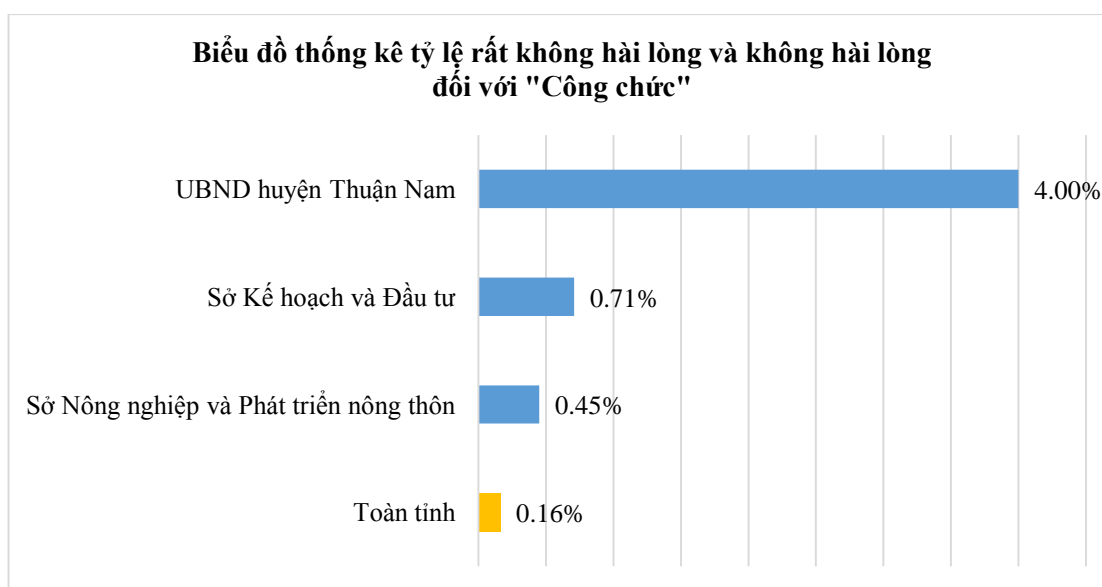


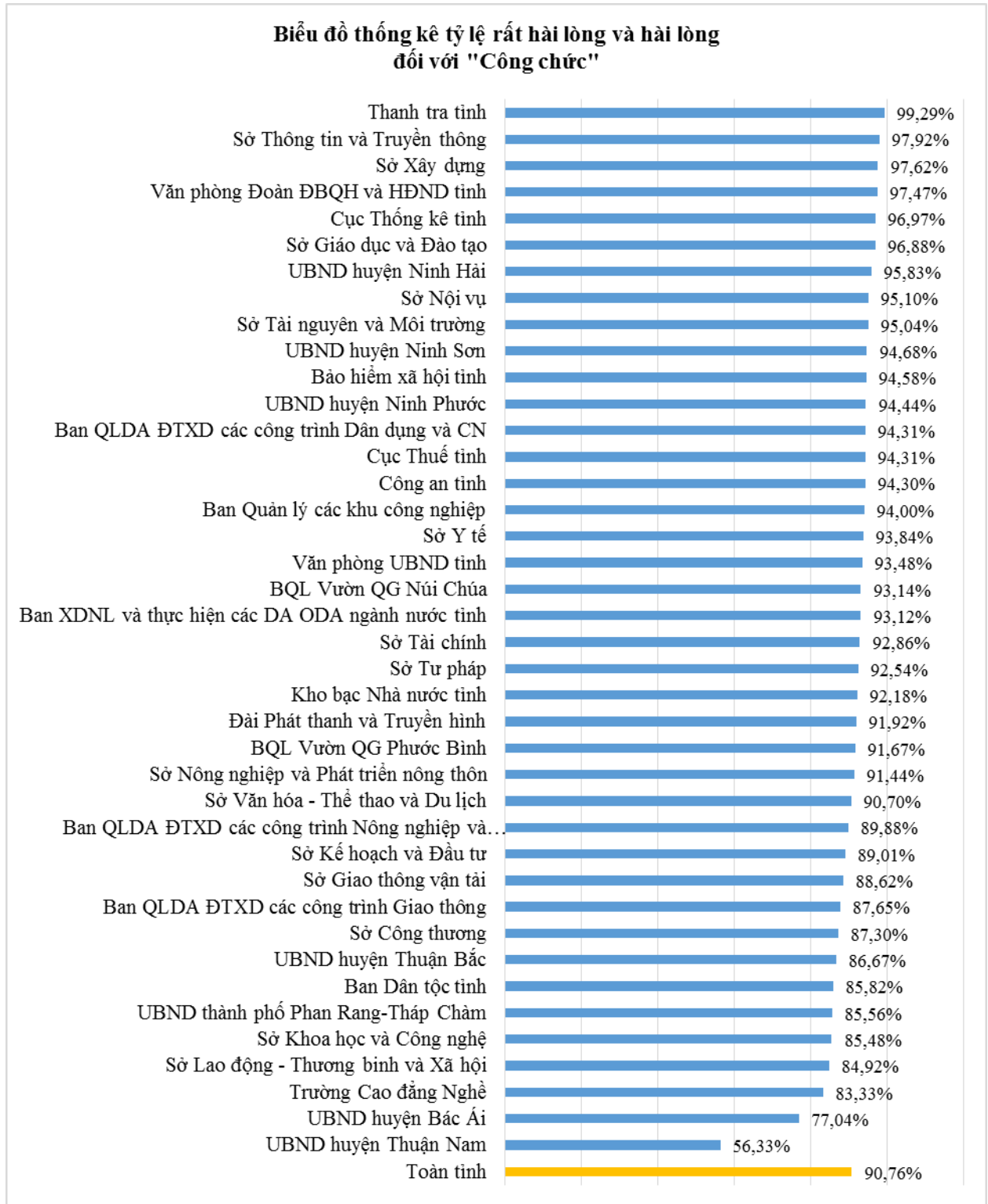
8. Về mức độ hài lòng đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc:

Qua khảo sát có 90,76% ý kiến phản ánh rất hài lòng và hài lòng (**tăng 0,61%**); 9,08% ý kiến phản ánh bình thường (**giảm 0,62%**); 0,16% ý kiến phản ánh rất không hài lòng và không hài lòng (**tăng 0,01%**).



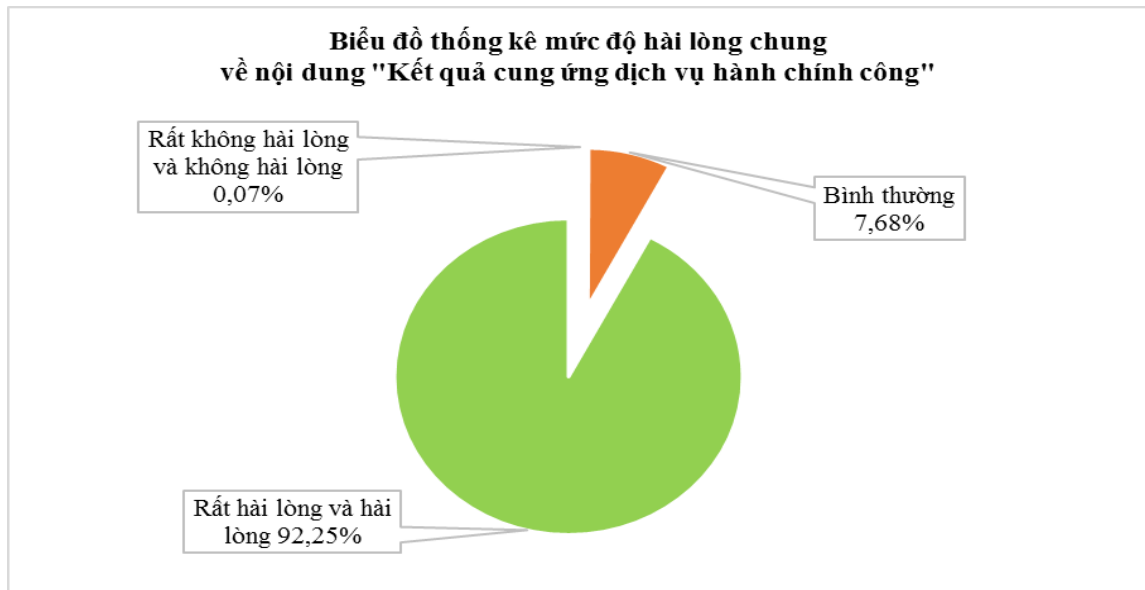
Trong đó, Thanh tra tỉnh đơn vị dẫn đầu về tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng nội dung công chức trực tiếp giải quyết công việc (99,29%), thấp nhất là huyện Thuận Nam (56,33%); đồng thời, huyện Thuận Nam cũng là đơn vị bị phản ánh không hài lòng và rất không hài lòng nhiều nhất đối với nội dung này (4%).





9. Về mức độ hài lòng đối với nội dung kết quả cung ứng dịch vụ công:

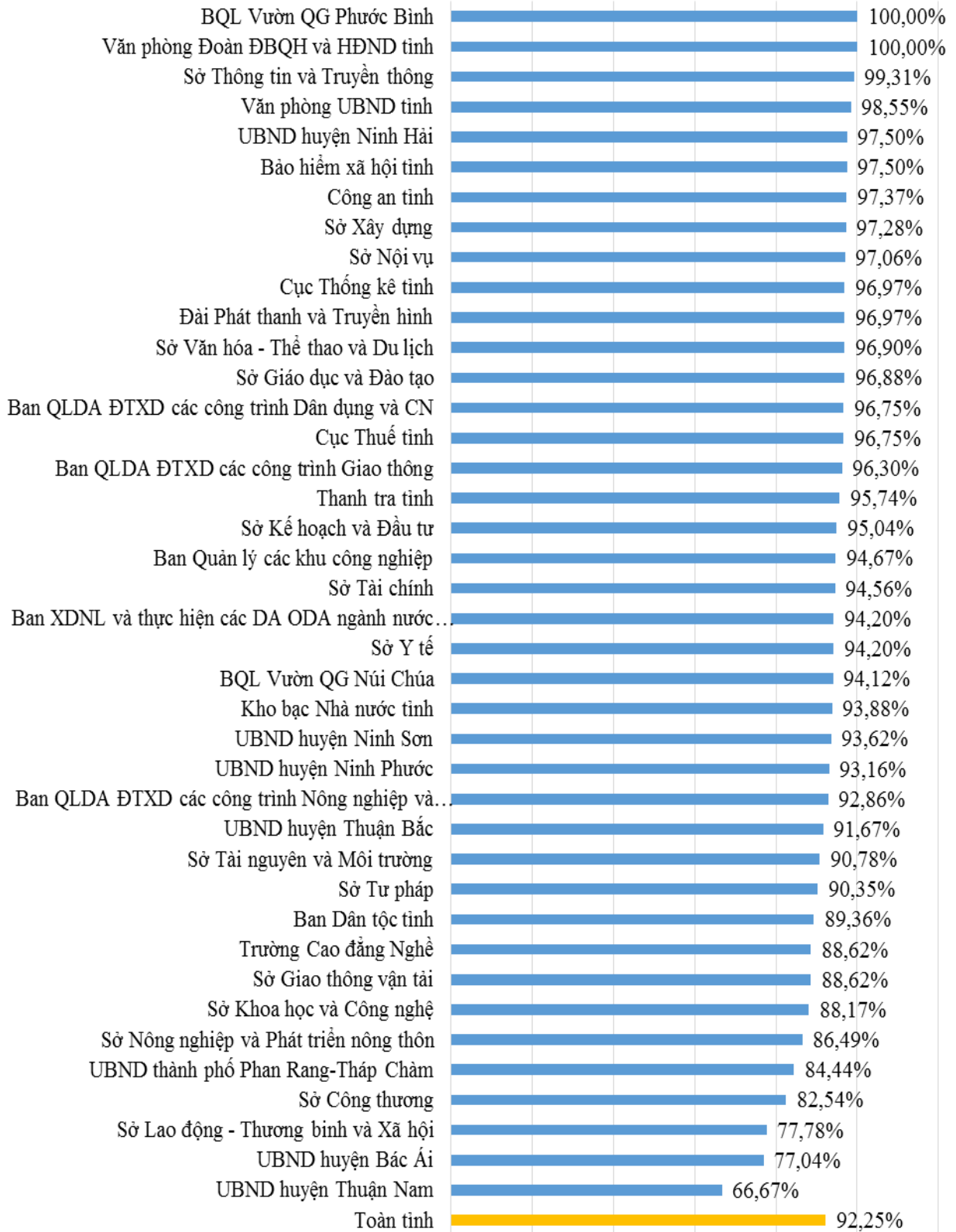
Qua khảo sát có 92,25% ý kiến phản ánh rất hài lòng và hài lòng (**tăng 0,68%**); 7,68% ý kiến phản ánh bình thường (**giảm 0,54%**); 0,07% ý kiến phản ánh rất không hài lòng và không hài lòng (**giảm 0,14%**).



Trong đó, Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh, Ban Quản lý vườn quốc gia Phước Bình là 02 đơn vị dẫn đầu về tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng nội dung kết quả cung ứng dịch vụ công (100%), thấp nhất là huyện Thuận Nam (66,67%); huyện Thuận Nam cũng là đơn vị duy nhất bị phản ánh không hài lòng và rất không hài lòng đối với nội dung này (2,00%).

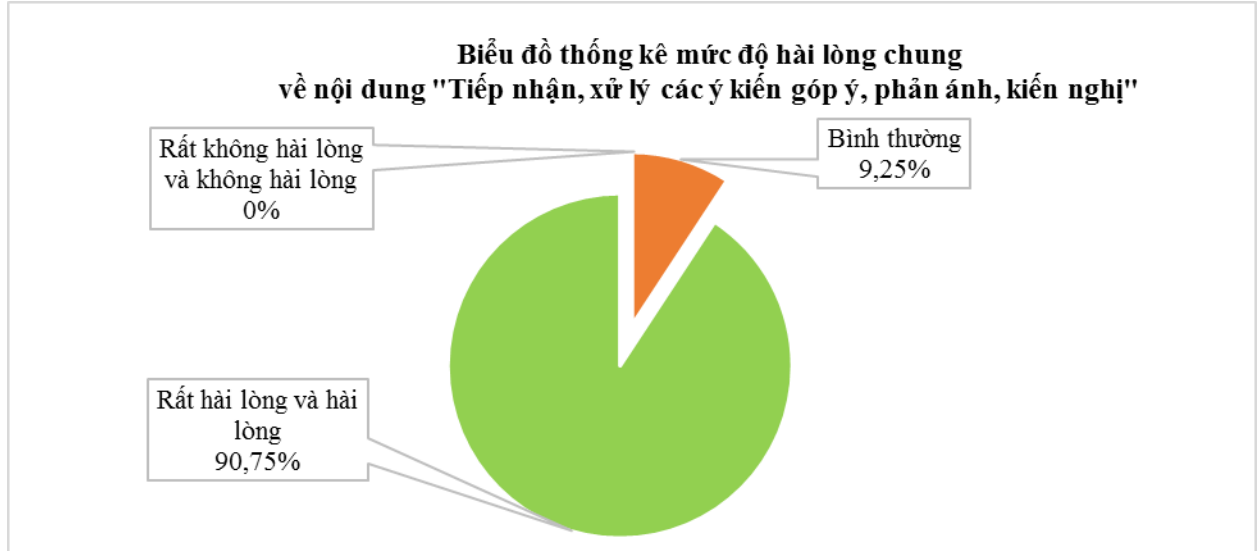


**Biểu đồ thống kê tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng
đối với nội dung "Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công"**

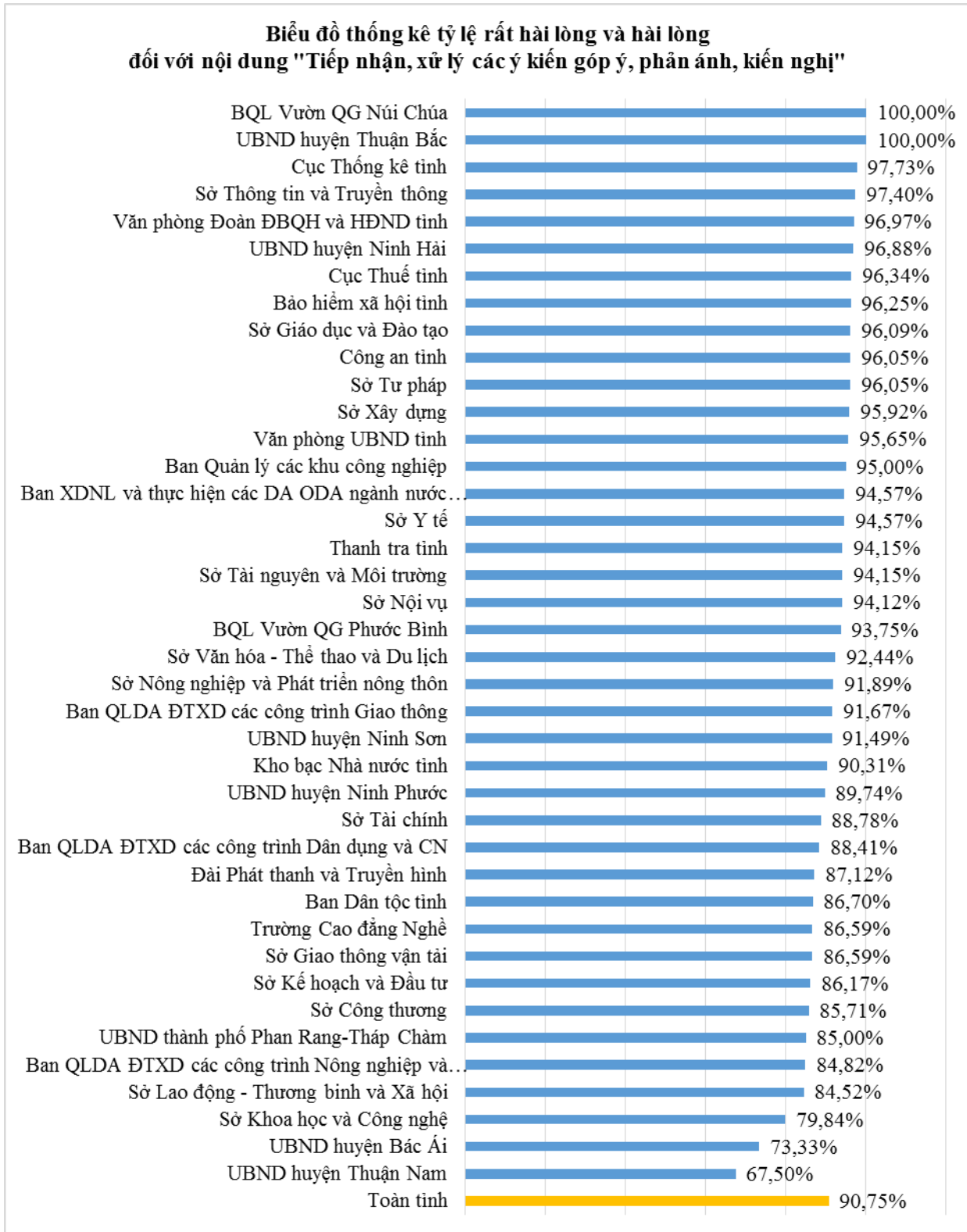


10. Về mức độ hài lòng đối với nội dung tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị:

Qua khảo sát có 90,75% ý kiến phản ánh rất hài lòng và hài lòng (**tăng 2,57%**); 9,25% ý kiến phản ánh bình thường (**giảm 2,43%**); không có ý kiến phản ánh rất không hài lòng và không hài lòng (**giảm 0,14%**).

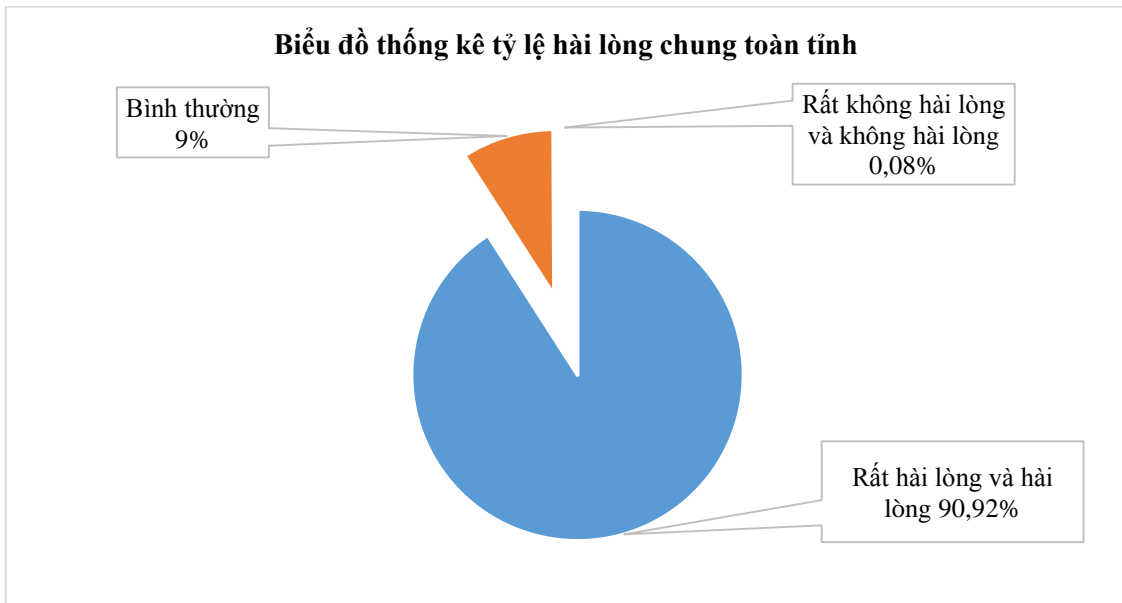


Trong đó, Ban Quản vườn quốc gia Núi Chúa, Ủy ban nhân dân huyện Thuận Bắc là đơn vị dẫn đầu về tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng nội dung tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị (100%), thấp nhất là huyện Thuận Nam (67,5%); không có đơn vị bị phản ánh không hài lòng và rất không hài lòng đối với nội dung này.

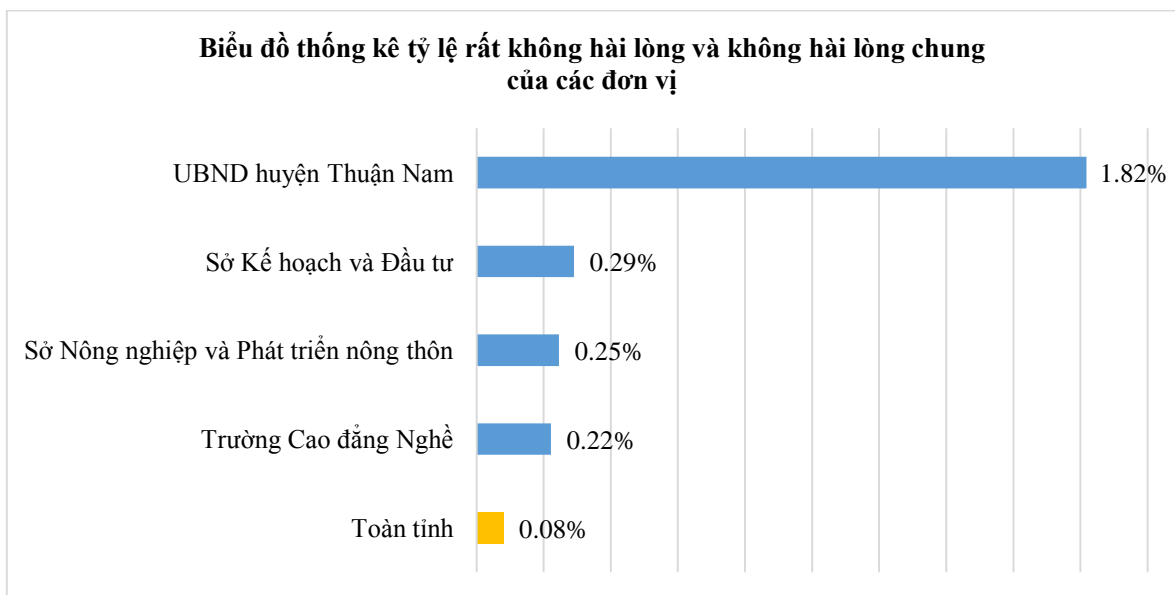


11. Về mức độ hài lòng chung trên tất cả các lĩnh vực:

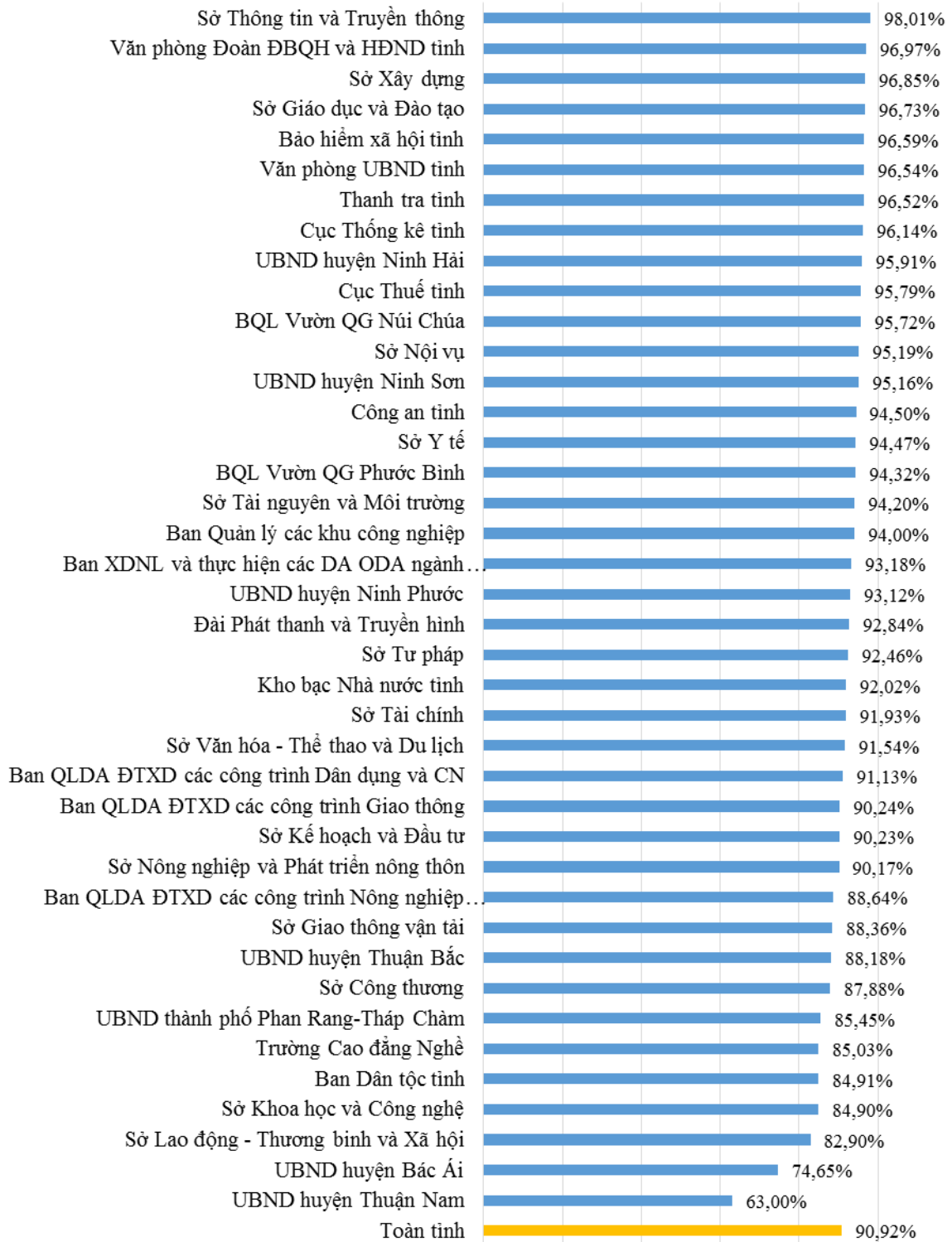
Qua khảo sát có 90,92% ý kiến phản ánh rất hài lòng và hài lòng (**tăng 1,33%**); 9,00% ý kiến phản ánh bình thường (**giảm 1,3%**); 0,08% ý kiến phản ánh rất không hài lòng và không hài lòng (**giảm 0,03%**).

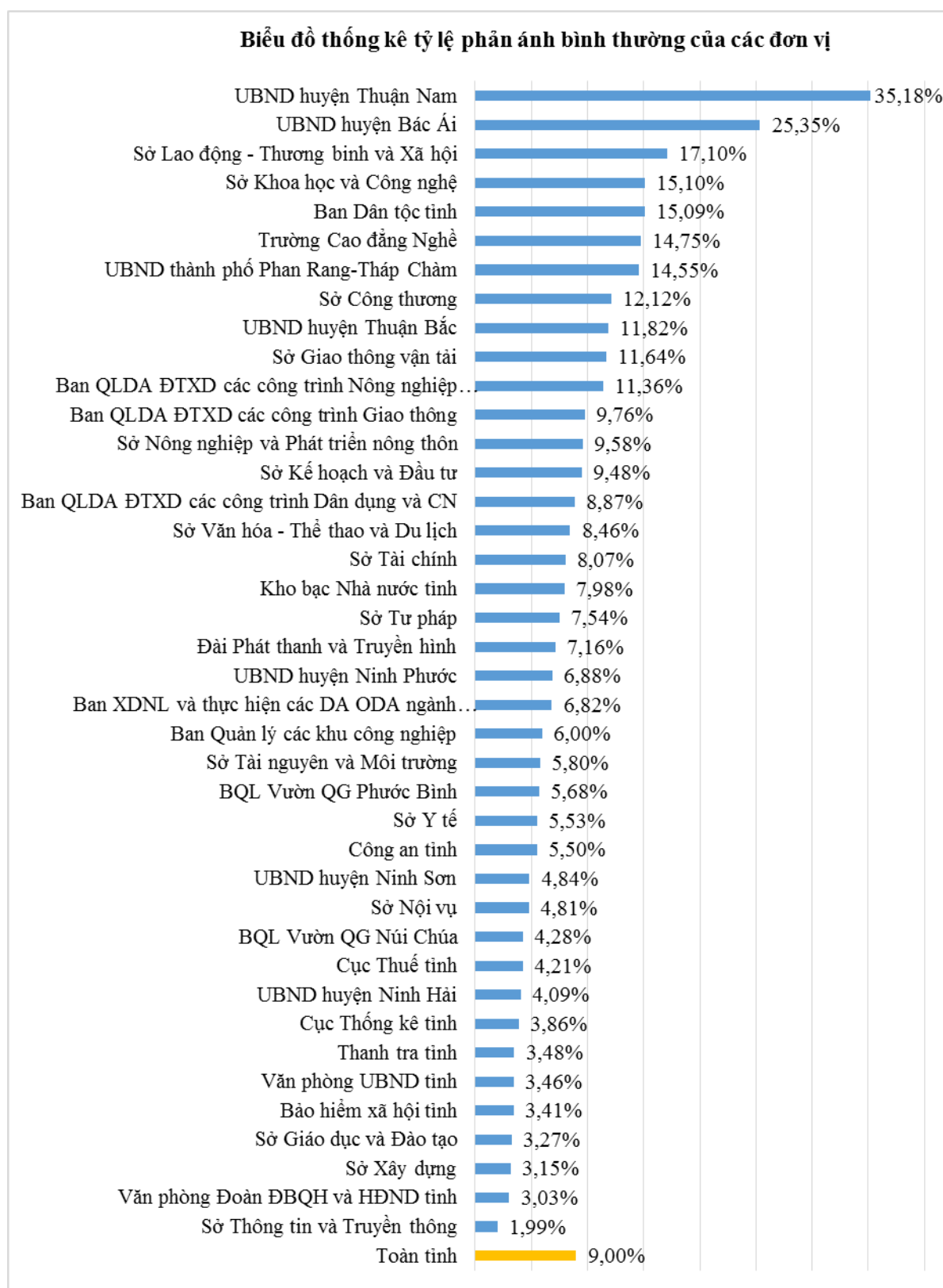


Sở thông tin và Truyền thông là đơn vị có tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng cao nhất (98,01%), thấp nhất là huyện Thuận Nam (63,00%); có 04 đơn vị qua khảo sát có ý kiến phản ánh không hài lòng và rất không hài lòng; trong đó huyện Thuận Nam là đơn vị bị phản ánh không hài lòng và rất không hài lòng nhiều nhất (1,82%).



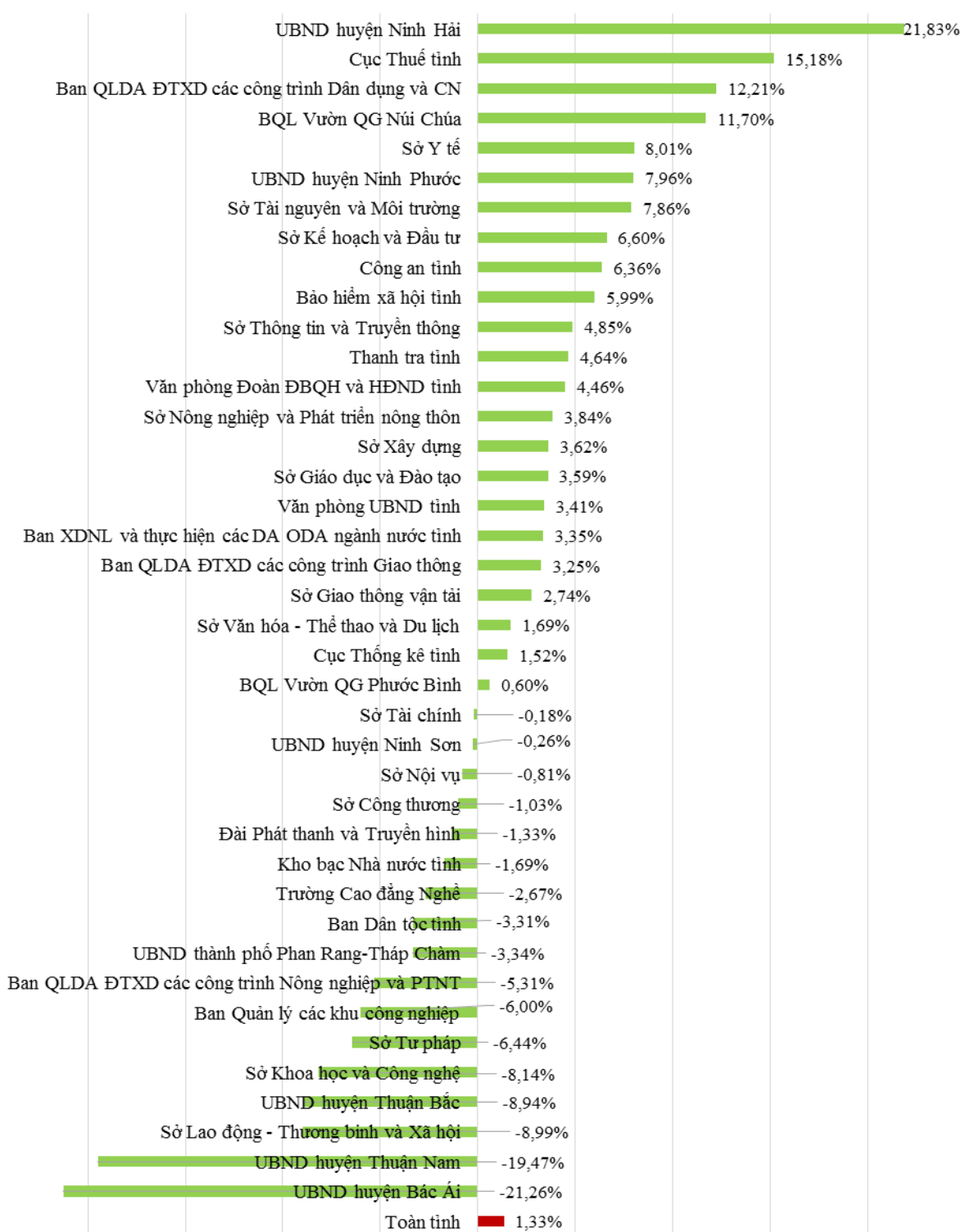
Biểu đồ thống kê tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng chung của các đơn vị

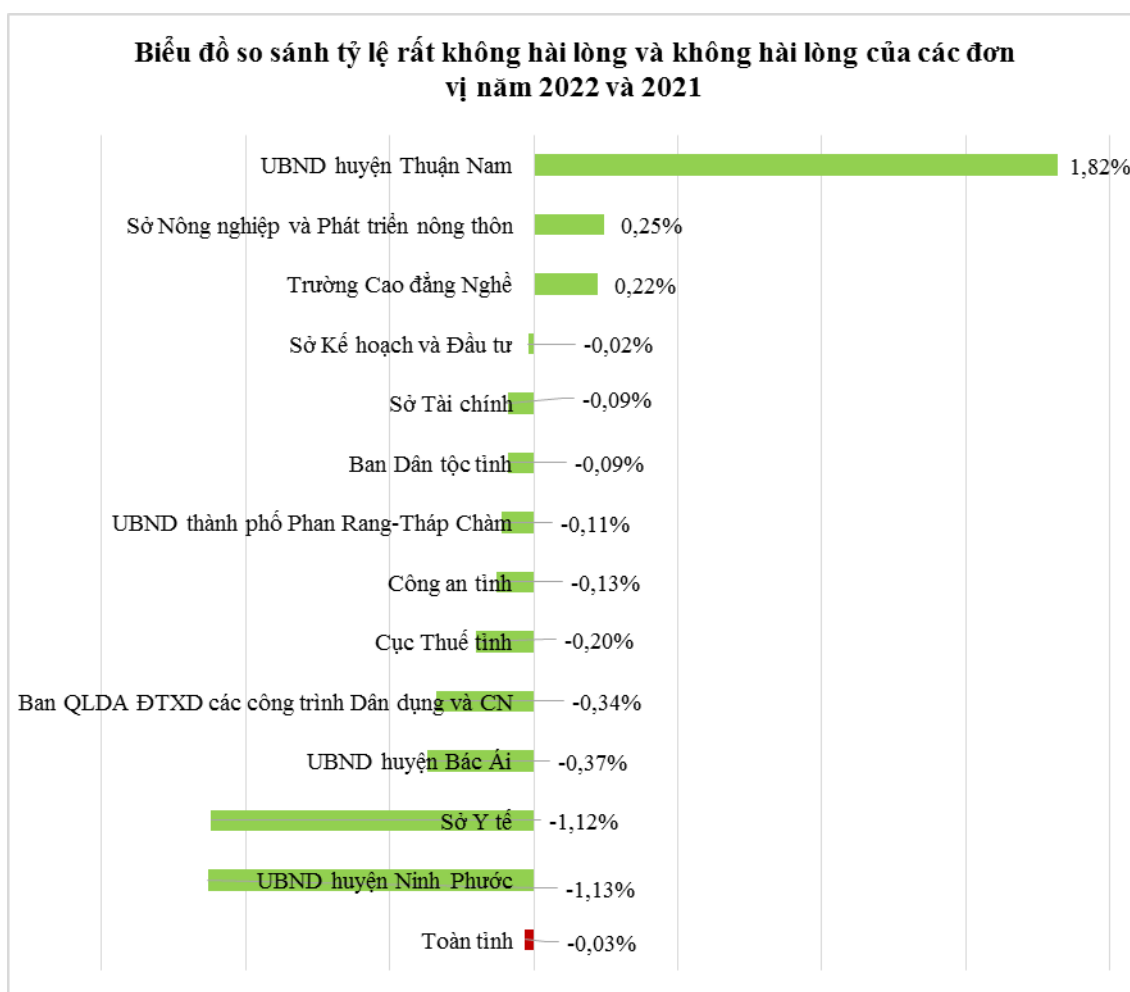




Huyện Ninh Hải là đơn vị có tỷ lệ hài lòng tăng nhiều nhất (tăng 21,83%); huyện Bác Ái là đơn vị có tỷ lệ hài lòng giảm nhiều nhất (giảm 21,26%).

Biểu đồ so sánh tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng của các đơn vị năm 2022 và 2021





12. Về mong muốn của người dân trong thời gian đến:

Qua tổng hợp 1.532 phiếu khảo sát thì có 4.590 ý kiến phản ánh mong muốn của người dân trong thời gian đến, trong đó cụ thể như sau:

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công: 20,92%

- 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: 9,43%

- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính: 24,38%

- Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính: 9,63%

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục: 14,81%

- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính: 14,68%

- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính: 2,4%

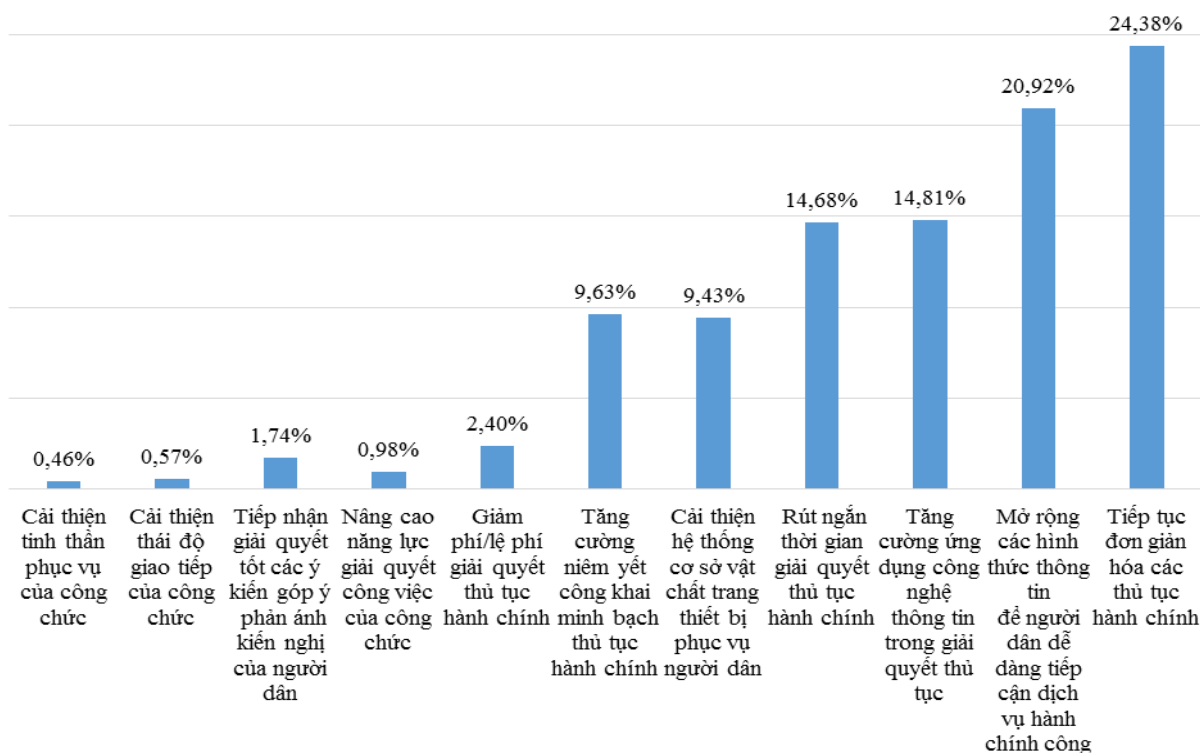
- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức: 0,57%

- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức: 0,46%

- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức: 0,98%

- Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân: 1,47%.

Biểu đồ thống kê tỷ lệ mong muốn của người dân trong thời gian đến



Biểu đồ thống kê so sánh tỷ lệ mong muốn của người dân trong năm 2022 và 2021



Kết quả phân tích trên cho thấy, 03 mong muốn chủ yếu của người dân đối với nền hành chính trong thời gian đến là tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính (24,38%); mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công (20,92%); tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục (14,81%). ***Khảo sát cho thấy trong năm 2022, nội dung "Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục" đã vươn lên vị trí thứ 3 (thay thế nội dung "Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính" của năm 2021); nội dung mong muốn này đảm bảo đồng bộ với xu thế chuyển đổi số, tăng cường giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trong giai đoạn hiện nay.***

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG: Kết quả khảo sát tuy chưa phản ánh toàn bộ hiện trạng nhưng đã giúp cho các cơ quan hành chính nhà nước phần nào nhận thấy được thực trạng giải quyết thủ tục hành chính của các cấp, các ngành trên địa bàn tỉnh; phản ánh được phần nào những nhận xét, đánh giá của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của nền công vụ; phản ánh được những tâm tư, nguyện vọng của tổ chức, cá nhân đối với nền công vụ trong thời gian đến. Cụ thể là:

1. Những mặt được:

a) Công tác khảo sát đã tiến hành đúng quy định, đảm bảo yêu cầu về thời gian theo Kế hoạch; các phiếu khảo sát đã được thực hiện tương đối khách quan, trung thực và đảm bảo chất lượng.

b) Việc tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022 với hình thức lấy phiếu ý kiến trực tiếp đã nhận được sự đồng tình, ủng hộ và sự hợp tác tích cực của đại bộ phận người dân; góp phần tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người dân về công tác cải cách hành chính; làm cho người dân cảm nhận được sự quan tâm của các cấp, các ngành về công tác cải cách thủ tục hành chính, đặc biệt là cải cách thủ tục hành chính - vấn đề liên quan mật thiết đến cuộc sống và giao dịch hàng ngày của các tổ chức, cá nhân - góp phần nâng cao việc thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở, đảm bảo thực hiện “quyền kiểm tra, giám sát và phản ánh của Nhân dân”.

c) Công tác khảo sát đã giúp cho các cơ quan nhà nước:

- Phát hiện những tồn tại, hạn chế trong việc thực hiện thủ tục hành chính của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý của đơn vị, địa phương; cũng như nắm bắt được những nhận xét, đánh giá cũng như tâm tư, nguyện vọng, nhu cầu, đòi hỏi của tổ chức, cá nhân về thủ tục hành chính trong thời gian đến. Thông qua đó, các cơ quan nhà nước sẽ rà soát xác định trách nhiệm tập thể, cá nhân có liên quan, đề ra phương hướng, nhiệm vụ, giải pháp nhằm khắc phục, hoàn thiện và đẩy mạnh trong thời gian đến; góp phần phục vụ nhu cầu của các tổ chức, cá nhân ngày càng tốt hơn.

- Quá trình khảo sát cũng giúp các cơ quan nhà nước kịp thời phát hiện những tồn tại, hạn chế, bất cập, yếu kém của hệ thống các thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh, trên cơ sở đó sẽ có biện pháp rà soát, đơn giản hóa trong thời gian đến.

- Góp phần thay đổi được nhận thức, tác phong và lề lối làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; nâng cao ý thức tổ chức kỷ luật và tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ; hạn chế tình trạng đưa đẩy, dây dưa kéo dài; góp phần chống tệ quan liêu, cửa quyền, nhũng nhiễu của một bộ phận cán bộ, công chức.

d) Kết quả khảo sát cho thấy, đại bộ phận cán bộ, công chức, viên chức làm việc với tinh thần trách nhiệm cao, tận tâm, tận tụy, với công việc; luôn tuân thủ và chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của cấp trên; trong giao tiếp luôn tỏ ra lịch sự, hòa nhã, vui vẻ; hướng dẫn tận tình, đầy đủ; được đa số Nhân dân đồng tình, ủng hộ và đánh giá cao.

đ) Công tác cải cách hành chính và cải cách thủ tục hành chính của tỉnh trong thời gian qua đã nhận được sự đồng tình, ủng hộ và đánh giá cao của các tầng lớp Nhân dân và doanh nghiệp; thể hiện ở việc: Tỷ lệ ý kiến phản ánh phải đi lại 02 lần trở lên (kể từ sau lần nộp hồ sơ đến lần nhận kết quả) giảm 0,1%; Tỷ lệ ý kiến phản ánh các cơ quan nhà nước có thực hiện thư xin lỗi tăng 11,13%; Tỷ lệ ý kiến phản ánh rất hài lòng và hài lòng trên các lĩnh vực đạt 90,92% (tăng 1,33%); Tỷ lệ ý kiến phản ánh rất không hài lòng và không hài lòng giảm 0,03% (trong đó không còn ý kiến phản ánh rất không hài lòng và không hài lòng về tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị). Điều đó chứng minh qua 01 năm triển khai thực hiện Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 28/9/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, công tác cải cách hành chính của tỉnh đã được triển khai cơ bản đồng bộ, toàn diện, hiệu quả và tiếp tục được người dân ghi nhận và đánh giá cao.

2. Những tồn tại, hạn chế:

Kết quả khảo sát cũng đã phản ánh được những vấn đề nổi cộm sau:

- Một bộ phận người dân vẫn chưa được tuyên truyền sâu rộng về thủ tục hành chính nên vẫn chưa biết được thành phần hồ sơ cần phải nộp khi thực hiện giao dịch hành chính; do đó vẫn còn 14,74% phải hỏi bạn bè, người thân hướng dẫn hồ sơ.

- Vẫn còn tình trạng người dân phải đi lại nhiều lần khi thực hiện giao dịch thủ tục hành chính (1,5%).

- Vẫn còn một bộ phận nhỏ cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan, đơn vị có biểu hiện sách nhiễu, phiền hà khi thực thi công vụ (0,46% - tăng 0,26%); 0,39% ý kiến phản ánh cán bộ, công chức, viên chức có hiện tượng gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí; thời gian giải quyết thủ tục hành chính còn chưa đảm bảo, tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hẹn vẫn còn (0,98 - tăng 0,38%); việc thực hiện thư xin lỗi chưa nghiêm túc (66,67%).

- Vẫn còn 0,08% ý kiến phản ánh rất không hài lòng đối với sự phục vụ chung của các cơ quan, đơn vị; trong đó:

+ 0,03% ý kiến phản ánh rất không hài lòng và không hài lòng về tiếp cận dịch vụ (tăng 0,03%);

+ 0,09% ý kiến phản ánh rất không hài lòng và không hài lòng về thủ tục hành chính (tăng 0,03%);

+ 0,16% ý kiến phản ánh rất không hài lòng và không hài lòng về công chức trực tiếp giải quyết công việc (tăng 0,01%);

+ 0,07% ý kiến phản ánh rất không hài lòng và không hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ công (giảm 0,14%).

III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRONG THỜI GIAN ĐẾN:

1. Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền một cách sâu rộng thông qua nhiều hình thức trực quan, sinh động, dễ hiểu, dễ tiếp thu về mục tiêu, ý nghĩa và các nội dung, nhiệm vụ, giải pháp, kết quả thực hiện cải cách hành chính nhà nước đến cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, người dân, doanh nghiệp và toàn xã hội nhằm nâng cao nhận thức, thái độ tích cực, tinh thần hợp tác, phục vụ của đội ngũ cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức và các tầng lớp Nhân dân về công tác cải cách hành chính; xác định công tác cải cách hành chính phải xuất phát từ lợi ích của người dân, doanh nghiệp, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo đánh giá chất lượng và hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước các cấp nhằm tiếp tục xây dựng nền hành chính kiến tạo, phục vụ, công khai, minh bạch, hoạt động hiệu lực, hiệu quả..

2. Nâng cao tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ và năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức: Các cơ quan, đơn vị cần bố trí cán bộ, công chức đúng chuyên môn, nghiệp vụ được đào tạo và có tinh thần trách nhiệm để chuẩn bị bố trí làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; tăng cường đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng ứng xử cho đội ngũ công chức làm việc ở bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3. Tăng cường chấn chỉnh lề lối làm việc, kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao ý thức trách nhiệm, đạo đức công vụ và chất lượng phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức; chú trọng nêu cao vai trò, trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị. Quan tâm đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ, năng lực của cán bộ, công chức, viên chức. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát để kịp thời khắc phục những hạn chế, khuyết điểm; xử lý nghiêm minh, kịp thời các hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn cho người dân và doanh nghiệp của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính. Khen thưởng, biểu dương kịp thời tập thể, cá nhân điển hình có thành tích xuất sắc trong công tác cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

4. Lãnh đạo các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố có trách nhiệm:

a) Chấp hành nghiêm túc quy định viết giấy biên nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp; việc hẹn trả kết quả phải đảm bảo đúng thời gian quy định; nghiêm cấm việc yêu cầu các tổ chức, cá nhân phải nộp những giấy tờ khác ngoài quy định đã niêm yết; đối với những hồ sơ chưa đầy đủ phải thực hiện hướng dẫn bổ sung bằng phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ và phải hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng theo nguyên tắc chỉ hướng dẫn một lần.

b) Phân công lãnh đạo phụ trách và tăng cường kiểm tra định kỳ hàng tháng, quý việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của

cơ quan và ở cơ sở để có thể kịp thời nắm bắt những vấn đề, vụ việc phát sinh, cũng như tâm tư, nguyện vọng của tổ chức, công dân để có biện pháp chấn chỉnh, giải quyết kịp thời;

c) Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính theo hướng thực chất, tạo ra bước đột phá trong giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến người dân và doanh nghiệp; đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và bộ phận một cửa các cấp theo hướng nâng cao chất lượng phục vụ; rà soát, xây dựng và tổ chức thực hiện hiệu quả cơ chế phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính gắn với chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền, trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, địa phương

d) Chỉ đạo nghiêm yết công khai, minh bạch về hồ sơ, thủ tục hành chính theo đúng hướng dẫn của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh;

đ) Công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính hàng tháng của cơ quan đơn vị tại Thông báo của cơ quan, đơn vị hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng.

e) Nghiêm túc thực hiện thư xin lỗi và gắn với trách nhiệm tập thể, cá nhân dẫn đến hồ sơ trễ hẹn, tồn đọng phải xin lỗi; trên cơ sở đó đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ cho phù hợp.

g) Tiến hành phân tích, xác định cụ thể phòng, ban, đơn vị, cá nhân có liên quan đến những tồn tại, hạn chế nêu tại Báo cáo khảo sát; trên cơ sở đó chấn chỉnh, xử lý và xây dựng Kế hoạch khắc phục triệt để (*lồng ghép vào Kế hoạch khắc phục Chỉ số DDCI của đơn vị*) để không còn xảy ra những tồn tại, hạn chế như trên trong năm 2023 và các năm tiếp theo; gửi Kế hoạch về Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) **trong tháng 01/2023**.

5. Giao Sở Nội vụ có trách nhiệm:

a) Chủ trì, phối hợp với các Sở, ngành, huyện, thành phố tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra công vụ, kiểm tra công tác cải cách hành chính nói chung và cải cách thủ tục hành chính nói riêng; phối hợp với các ngành có liên quan kịp thời phát hiện và tham mưu xử lý các trường hợp những nhiều, tiêu cực và thiếu tinh thần trách nhiệm làm hồ sơ trễ hẹn hoặc tồn đọng.

b) Tiếp tục tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước thuộc các ngành, lĩnh vực. Trong năm 2023 tiếp tục gắn kết quả khảo sát với kết quả hoàn thành nhiệm vụ cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

c) Thường xuyên kiểm tra việc tổ chức thực hiện công tác cải cách hành chính tại các cơ quan, đơn vị thông qua lồng ghép trong các cuộc thanh tra, kiểm tra công vụ, kiểm tra chuyên đề, đột xuất hàng năm; kịp thời đôn đốc, chấn chỉnh, phối hợp xử lý theo chức năng hoặc tham mưu cấp có thẩm quyền xử lý các tập thể, cá nhân triển khai công tác cải cách hành chính chưa đảm bảo tiến độ, chất lượng; tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo giải quyết (*nếu có vấn đề phát sinh vượt thẩm quyền*).

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận năm 2022./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ (b/c);
- Vụ CCHC - Bộ Nội vụ (b/c);
- TT: Tỉnh ủy, HĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch và các PCT UBND tỉnh;
- Ban Tổ chức Tỉnh ủy;
- Ban Dân vận Tỉnh ủy;
- Các Sở, ban, ngành;
- Các đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh;
- Thường trực các huyện, thành ủy;
- UBND các huyện, thành phố;
- Báo Ninh Thuận;
- Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- VPUB: VPUB, HCQT, CV Khối NCTH;
- Lưu: VT, VXVN. NAM.

CHỦ TỊCH



Trần Quốc Nam

PHỤ LỤC

Thống kê số lượng phiếu khảo sát tại các cơ quan, đơn vị, địa phương năm 2022
(Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày tháng 12 năm 2022 của UBND tỉnh)

STT	Đơn vị	Số phiếu
1	Sở Nội vụ	34
2	Sở Tài nguyên và Môi trường	47
3	Thanh tra tỉnh	47
4	Đài Phát thanh và Truyền hình	33
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	47
6	Sở Khoa học và Công nghệ	31
7	Sở Y tế	46
8	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	46
9	Sở Xây dựng	49
10	Sở Tài chính	49
11	Sở Thông tin và Truyền thông	48
12	Sở Tư pháp	38
13	Sở Giáo dục và Đào tạo	32
14	Ban Quản lý các Khu công nghiệp	25
15	Sở Giao thông vận tải	41
16	Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch	43
17	Sở Nông nghiệp và Phát phát triển nông thôn	37
18	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	42
19	Sở Công Thương	21
20	Cục Thuế tỉnh	41
21	Kho bạc Nhà Nước tỉnh	49
22	Công an tỉnh	38
23	Bảo hiểm xã hội tỉnh	40
24	Cục Thống kê tỉnh	33
25	Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh	33
26	UBND huyện Bác Ái	45
27	UBND huyện Ninh Hải	40
28	UBND huyện Ninh Phước	39
29	UBND huyện Ninh Sơn	47
30	UBND huyện Thuận Bắc	40

STT	Đơn vị	Số phiếu
31	UBND huyện Thuận Nam	50
32	UBND thành phố Phan Rang-Tháp Chàm	30
33	Ban Dân tộc tỉnh	47
34	Ban Quản lý dự án Đầu tư xây dựng các công trình Giao thông	27
35	Ban Quản lý dự án Đầu tư xây dựng các công trình Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	28
36	Ban Quản lý dự án Đầu tư xây dựng các công trình Dân dụng và Công nghiệp	41
37	Ban Xây dựng năng lực và thực hiện các Dự án ODA ngành nước tỉnh	46
38	Ban Quản lý Vườn Quốc gia Núi Chúa	17
39	Ban Quản lý Vườn Quốc gia Phước Bình	4
40	Trường Cao đẳng Nghề	41
	Tổng cộng	1.532