ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÌNH ĐỊNH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 5327 /QĐ-UBND	*Bình Định, ngày 31 tháng 12 năm 2021*

QUYẾT ĐỊNH
Phê duyệt kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước năm 2021 trên địa bàn tỉnh Bình Định

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Kế hoạch số 91/KH-UBND ngày 11 tháng 9 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc 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 2021 trên địa bàn tỉnh Bình Định;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 772/TTr-SNV ngày 29 tháng 12 năm 2021.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2021 trên địa bàn tỉnh Bình Định, cụ thể như sau:

1. Chỉ số hài lòng về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công đối với các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng (%)
1	Sở Du lịch	91,86
2	Sở Khoa học và Công nghệ	90,92
3	Sở Nội vụ	90,66
4	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	89,79
5	Sở Tư pháp	86,08

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng (%)
6	Sở Tài chính	86,06
7	Sở Giao thông vận tải	85,62
8	Sở Văn hóa và Thể thao	84,91
9	Sở Thông tin và Truyền thông	84,48
10	Sở Tài nguyên và Môi trường	82,58
11	Sở Y tế	82,52
12	Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh	80,41
13	Sở Kế hoạch và Đầu tư	80,32
14	Sở Giáo dục và Đào tạo	79,79
15	Sở Xây dựng	79,55
16	Sở Công Thương	77,26
17	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	71,10
Giá trị trung bình		***83,76***

2. Chỉ số hài lòng về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công đối với Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố

TT	Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố	Chỉ số hài lòng *(%)*
1	Vĩnh Thạnh	97,10
2	An Lão	87,36
3	Tây Sơn	85,66
4	Quy Nhơn	83,24

5	Tuy Phước	82,01
6	Hoài Nhơn	79,41
7	Hoài Ân	77,92
8	Phù Cát	75,18
9	Vân Canh	74,87
10	Phù Mỹ	74,69
11	An Nhơn	72,84
Giá trị trung bình		***80,94***

3. Chỉ số hài lòng về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công đối với các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng *(%)*
1	Cục Hải quan tỉnh	81,30
2	Kho bạc Nhà nước tỉnh	81,27
3	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh	79,53
4	Cục Thuế tỉnh	75,98
5	Bảo hiểm xã hội tỉnh	75,33
Giá trị trung bình		***78,68***

(Báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2021 kèm theo Quyết định này)

Điều 2. Tổ chức thực hiện

1. Giám đốc Sở Nội vụ chịu trách nhiệm thông báo công khai toàn bộ nội dung, tiêu chí cụ thể đã thực hiện khảo sát sự phục vụ hành chính năm 2021 được phê duyệt kết quả tại Quyết định này đến từng cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc phạm vi khảo sát trước ngày 15 tháng 01 năm 2022; đồng thời, hướng dẫn công tác khắc phục những tồn tại, hạn chế nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức trong thời gian tới.

2. Thủ trưởng các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, các cơ quan

thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, căn cứ Báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2021 và trên cơ sở hướng dẫn của Sở Nội vụ, tổ chức quán triệt, rút kinh nghiệm, đề ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ hành chính của cơ quan, đơn vị mình đáp ứng theo quy định tại Chương trình hành động số 09 của Tỉnh ủy về cải cách hành chính, trọng tâm là tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2020 – 2025.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, Thủ trưởng các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký ban hành./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Vụ Cải cách hành chính (Bộ Nội vụ);
- Cục Kiểm soát TTHC (Văn phòng Chính phủ);
- Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;
- Tổng cục Hải quan;
- Tổng cục Thuế;
- Kho bạc Nhà nước;
- Bảo hiểm Xã hội Việt Nam;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Ban Tổ chức Tỉnh ủy;
- ĐUK các cơ quan tỉnh;
- TT các Huyện ủy, Thị ủy, Thành ủy;
- Viện Nghiên cứu phát triển KTXH tỉnh;
- Đài PT và TH tỉnh, Báo Bình Định;
- LĐ, CV VP UBND tỉnh;
- THCB, PVHCC, HCTC;
- Lưu: VT, KSTT.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Lâm Hải Giang

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÌNH ĐỊNH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BÁO CÁO

Kết quả đo lường sự hài lòng của tổ chức, người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2021 trên địa bàn tỉnh Bình Định

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2021 của Chủ tịch UBND tỉnh)

Phần thứ nhất

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

I. TỔNG QUAN VỀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

1. Cơ sở thực hiện

Căn cứ Kế hoạch số 91/KH-UBND ngày 11 tháng 09 năm 2021, Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành về việc 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 2021 trên địa bàn tỉnh. Theo đó, Kế hoạch đã xác định cụ thể mục đích, mục tiêu, yêu cầu, nội dung, phương pháp, giải pháp, trách nhiệm, thời gian và kinh phí triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh theo yêu cầu của Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Mục đích

Xác định mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; từ đó triển khai các giải pháp tiếp tục cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh; tăng cường tính minh bạch, trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh; đồng thời phát huy vai trò giám sát của nhân dân đối với hoạt đông cung ứng dịch vụ hành chính công.

3. Phạm vi, đối tượng khảo sát

3.1. Phạm vi khảo sát

Khảo sát tất cả các lĩnh vực có phát sinh giao dịch thủ tục hành chính với người dân, tổ chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị, địa phương, cụ thể:

- Các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh: Cục Hải quan, Cục Thuế, Ngân

hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, Kho bạc nhà Nước tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh.

- Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh (ngoại trừ Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Ngoại vụ, Thanh tra tỉnh và Ban Dân tộc tỉnh) và Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh.

- Các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh (Ủy ban nhân dân cấp huyện và chọn một số Ủy ban nhân dân cấp xã).

3.2. Đối tượng khảo sát

Người dân, tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả các dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa của các cơ quan, đơn vị, địa phương từ ngày 01/01/2021 đến ngày 31/8/2021.

4. Nội dung đo lường sự hài lòng

Khảo sát, lấy ý kiến nhận xét, đánh giá về 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, bao gồm: 1) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; (2) Về Thủ tục hành chính; (3) Công chức (hoặc Viên chức) giải quyết công việc; (4) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) Tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị (nếu có);

Thu thập ý kiến góp ý của người dân, tổ chức về các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

Các tiêu chí đánh giá về tổ chức cung ứng dịch vụ của các cơ quan hành chính nhà nước, mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc chức cung ứng dịch vụ của các cơ quan hành chính nhà nước gồm:

4.1. Tiếp cận dịch vụ: Nội dung đo lường dựa trên các đánh giá về việc tìm đến nơi tiếp nhận hồ sơ để giải quyết công việc có dễ dàng, thuận lợi hay không? Không gian nơi tiếp nhận và trả kết quản như thế nào? Trang thiết bị có thuận lợi để giúp ích giải quyết công việc? Hình thức cung cấp thông tin về thủ tục hành chính có rõ ràng, dễ hiểu? Việc tiếp nhận hồ sơ có công bằng không?...

4.2. Thủ tục hành chính: Nội dung đo lường sự hài lòng dựa trên các đánh giá về: Thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại cơ quan có rõ ràng, dễ hiểu hay không? Các biểu mẫu, tờ khai trong hồ sơ thủ tục hành chính có dễ thực hiện hay không? Thông tin về hồ sơ thủ tục được cơ quan niêm yết, công khai có thống nhất với hướng dẫn của công chức tiếp nhận hồ sơ? Cơ quan có yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ sau khi hồ sơ đã được tiếp nhận…

4.3. Sự phục vụ của công chức, viên chức: Bao gồm các đánh giá về: Thái độ giao tiếp của công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ như thế nào? Thời gian chờ đợi khi đến làm việc có lâu không? Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ có trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức về thủ tục hành chính mình giải quyết hay không?

4.4. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công: Được đánh giá trên các yếu tố: Trả kết quả có đúng hẹn không? Việc nhận kết quả giải quyết công việc có thuận lợi không? Kết quả nhận được có đầy đủ, chính xác, hài lòng không?

4.5. Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị: Nội dung đánh giá trên các yếu tố: Cơ quan có niêm yết thông tin đường dây nóng (số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website,…) để người dân, tổ chức phản ánh, kiến nghị không? Người dân, tổ chức dễ dàng gửi phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý không? Cơ quan có trả lời các phản ánh, kiến nghị đã gửi chưa?

6. Phương pháp điều tra, khảo sát

Xây dựng Bộ công cụ khảo sát (mẫu phiếu điều tra, khảo sát) gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời. Nội dung các câu hỏi khảo sát phù hợp các tiêu chí tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án "Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017- 2020".

Áp dụng phương pháp điều tra được thực hiện dưới hình thức phát phiếu câu hỏi để tổ chức, cá nhân nghiên cứu và trả lời.

II. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI

Để 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 2021 trên địa bàn tỉnh. Sở Nội vụ đã ban hành Văn bản số 1648/SNV-CCHCVTLT ngày 15 tháng 9 năm 2021 đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương cung cấp toàn bộ danh sách các tổ chức, cá nhân đã thực hiện thủ tục hành chính trong khoảng thời gian từ ngày 01 tháng 01 năm 2021 đến ngày 31 tháng 8 năm 2021 và ký hợp đồng điều tra xã hội học với Bưu điện tỉnh để thực hiện phát, thu phiếu điều tra xã hội học tại các các địa phương trên địa bàn tỉnh

1. Phương pháp chọn mẫu, số lượng mẫu

***1.1 Phương pháp chọn mẫu*:** Mẫu khảo sát được chọn ngẫu nhiên trong số người dân, tổ chức đã thực hiện thủ tục hành chính trong phạm vi thời gian thực hiện khảo sát tại các cơ quan, đơn vị, địa phương, cụ thể như sau:

- Đối với cơ quan cấp tỉnh (cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh; cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh):

+ Từ 500 giao dịch thủ tục hành chính trở lên chọn 150 mẫu điều tra.

+ Từ 200 đến dưới 500 giao dịch thủ tục hành chính chọn 100 mẫu điều tra.

+ Dưới 200 giao dịch thủ tục hành chính chọn 30 mẫu điều tra.

- Đối với các huyện, thị xã, thành phố:

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại I: Chọn 200 mẫu điều tra có giao dịch thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và 04 đơn vị cấp xã để tiến hành khảo sát.

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại II: Chọn 150 mẫu điều tra có giao dịch thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và 03 đơn vị cấp xã để tiến hành khảo sát.

+ Đơn vị hành chính cấp huyện loại III: Chọn 100 mẫu điều tra có giao dịch

tại Bộ phận Một cửa thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và 03 đơn vị cấp xã để tiến hành khảo sát.

1.2. Số lượng mẫu khảo sát: Tổng số lượng phiếu điều tra, khảo sát 5.000 phiếu (bao gồm 190 phiếu phúc tra).

Quy mô mẫu khảo sát trong năm 2021 dự kiến là 5.000 mẫu, mỗi mẫu khảo sát thực hiện thông qua một phiếu điều tra, trong đó:

- Các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh (05 cơ quan): 530 phiếu;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (17 cơ quan): 1.470 phiếu;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố: 2.890 phiếu;
- Phúc tra kết quả khảo sát: 190 phiếu.

2. Triển khai điều tra xã hội học

2.1. Lựa chọn, hướng dẫn điều tra viên: Điều tra viên của cuộc khảo sát là các viên chức, nhân viên của Bưu điện tỉnh và Bưu điện huyện, xã tại các địa phương và được Sở Nội vụ hướng dẫn về nội dung, phương pháp phát phiếu, thu thập thông tin điều tra xã hội học. Mỗi điều tra viên được cung cấp danh sách chính thức, danh sách dự phòng, phiếu điều tra xã hội học (do Sở Nội vụ phát hành) và các văn bản quy định, tài liệu hướng dẫn thực hiện điều tra xã hội học năm 2021.

2.2. Triển khai điều tra xã hội học: Việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học do điều tra viên thực hiện. Điều tra viên phát phiếu điều tra xã hội học đến từng người dân, người đại diện tổ chức có tên trong danh sách mẫu điều tra; giải thích phiếu điều tra, để đối tượng điều tra tự trả lời; thu phiếu điều tra. Điều tra viên thực hiện phát phiếu theo nguyên tắc đúng đối tượng điều tra trong danh sách mẫu, không gợi ý nội dung trả lời.

2.3. Giao nộp, tổng hợp phiếu điều tra: Kết quả thu phiếu của điều tra được gửi về Bưu điện tỉnh để phân loại, sắp xếp, tổng hợp số liệu.

3. Kiểm tra, giám sát, phúc tra kết quả điều tra xã hội học

3.1 Kiểm tra, giám sát điều tra xã hội học: Sở Nội vụ tiến hành kiểm tra, giám sát việc thực hiện khảo sát trên phạm vi toàn tỉnh để nắm bắt tình hình triển khai điều tra xã hội học và có hướng dẫn, nhắc nhở kịp thời để đảm bảo việc triển khai điều tra xã hội học đạt kết quả chính xác, đầy đủ, khách quan.

3.2. Phúc tra kết quả điều tra xã hội học: Việc phúc tra kết quả điều tra xã hội học được Sở Nội vụ phối hợp Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh thực hiện ngẫu nhiên trên danh sách điều tra xã hội học do Bưu điện đã thực hiện (190 phiếu). Kết quả phúc tra, giám sát đều đạt yêu cầu theo quy định.

4. Kết quả thu phiếu điều tra xã hội học

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh với tổng số phiếu phát ra là: 4.810. Tổng số phiếu thu về hợp lệ là: 4.712, đạt 97,96%.

Phần thứ hai

KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2021

I. CÁC CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

1. Sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công

Bảng 1: *Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh*

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng(%)	
		2021	2020
1	Sở Du lịch	91,86	86,01
2	Sở Khoa học và Công nghệ	90,92	81,52
3	Sở Nội vụ	90,66	85,28
4	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	89,79	65,07
5	Sở Tư pháp	86,08	82,43
6	Sở Tài chính	86,06	85,32
7	Sở Giao thông vận tải	85,62	78,55
8	Sở Văn hóa và Thể thao	84,91	90,10
9	Sở Thông tin và Truyền thông	84,48	75,66
10	Sở Tài nguyên và Môi trường	82,58	69,02
11	Sở Y tế	82,52	80,78
12	Ban Quản lý khu kinh tế	80,41	78,50
13	Sở Kế hoạch và Đầu tư	80,32	76,31
14	Sở Giáo dục và Đào tạo	79,79	77,18
15	Sở Xây dựng	79,55	79,39
16	Sở Công thương	77,26	75,66
17	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	71,10	78,58
Giá trị trung bình		***83,76***	***78,84***

Bảng 2: *Chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh theo các nội dung đánh giá*

TT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tỷ lệ hài lòng (%)	
		2021	2020
1	Tiếp cận dịch vụ	84,26	80,27
2	Thủ tục hành chính	77,43	70,28
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	77,58	72,20
4	Kết quả giải quyết công việc	89,29	85,80
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	90,22	85,66

Theo kết quả đo lường sự hài lòng đối với 17 cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh giá trị trung bình năm 2021 đạt tỷ lệ 83,76%, cao hơn kết quả khảo sát của năm 2020 (đạt 78,84%). Năm 2021 có 9/17 cơ quan đạt chỉ số hài lòng cao hơn giá trị trung bình; tăng 01 cơ quan so với năm 2020. Trong số ba cơ quan đứng đầu bảng năm 2021, có Sở Du lịch tăng hạng với chỉ số hài lòng cao nhất 91,86% (năm 2020 đứng vị trí thứ 2), tiếp đến là thăng hạng của Sở Khoa học và Công nghệ đứng vị thứ 2 với 90,92% (năm 2020 đứng vị thứ 6) và Sở Nội vụ vị thứ 3 với 90,66% (năm 2020 đứng vị thứ 4). Đứng cuối bảng là Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn với chỉ số hài lòng 71,10%, khoảng cách so với giá trị trung bình là 12,66% (năm 2020 đứng vị thứ 9).

Chỉ số hài lòng với các cơ quan chuyên môn năm 2021 được chia thành 03 nhóm. Cụ thể: Sở Du lịch, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Nội vụ nằm trong nhóm đạt điểm đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính có chỉ số hài lòng cao nhất đạt trên 90,00%; nhóm đạt trên 80% gồm: Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Tư pháp, Sở Tài chính, Sở Giao thông vận tải, Sở Văn hóa và Thể thao, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Y tế, Ban Quản lý Khu kinh tế, Sở Kế hoạch và Đầu tư; nhóm đạt trên 70%: Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Xây dựng, Sở Công thương, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

Trong 05 nội dung được lựa chọn để đánh giá, nhìn chung, tất cả các tiêu chí tăng so với năm 2020. Trong đó 02 tiêu chí có tỷ lệ hài lòng tăng cao so với năm 2020 gồm: Kết quả giải quyết công việc tăng 3,49% với tỷ lệ hài lòng cao 89,29% và Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị tăng 4,56% với tỷ lệ hài lòng cao 90,22%. Theo kết quả điều tra năm 2021, nội dung được đánh giá đứng đầu là Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị đạt 90,22%, tiếp theo là nội dung Kết quả giải quyết công việc đạt 89,29%, Tiếp cận dịch vụ đạt 84,26%, Sự phục vụ của công chức, viên chức đạt 77,58%, và cuối cùng là Thủ tục hành chính 77,43%. Điều đó cho thấy, mặc dù các cơ quan, đơn vị đã có sự nỗ lực để

cải thiện chỉ số hài lòng nhưng yêu cầu của người dân và tổ chức ngày càng cao nên các cơ quan, đơn vị phải có nhiều giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, nhất là mở rộng các hình thức tiếp cận thông tin dịch vụ hành chính công; đơn giản hóa thủ tục hành chính; nâng cao chất lượng động ngũ cán bộ, công chức, viên chức; sử dụng đầy đủ các mẫu phiếu theo quy định trong giải quyết thủ tục hành chính.

2. Chỉ số hài lòng theo từng nội dung

2.1. Tiếp cận dịch vụ

Bảng 3: *Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ*

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng(%)	
		2021	2020
1	Sở Nội vụ	94,67	90,00
2	Sở Du lịch	90,67	92,00
3	Sở Khoa học và Công nghệ	89,52	84,00
4	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	88,43	62,13
5	Sở Giao thông vận tải	88,13	79,60
6	Sở Tư pháp	87,33	82,53
7	Sở Văn hóa và Thể thao	87,33	88,00
8	Sở Thông tin và Truyền thông	86,00	71,33
9	Ban Quản lý khu kinh tế	84,00	86,67
10	Sở Y tế	83,73	81,73
11	Sở Tài chính	83,33	78,00
12	Sở Tài nguyên và Môi trường	82,93	74,13
13	Sở Kế hoạch và Đầu tư	81,47	77,20
14	Sở Xây dựng	81,20	84,80
15	Sở Giáo dục và Đào tạo	78,67	82,00
16	Sở Công Thương	76,00	75,33
17	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	69,07	75,07
Giá trị trung bình		***84,26***	***80,27***

Nơi tiếp nhận hồ sơ để giải quyết công việc của các đơn vị hầu hết được đánh giá bố trí đầy đủ các trang thiết bị và thuận lợi do các cơ quan chuyên môn đã thực hiện tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Tỷ lệ hài lòng về tiếp cận dịch vụ năm 2021 đạt 84,26%, tăng dần qua từng năm (năm 2020 đạt 80,27%; năm 2019 đạt 76,75%) và khoảng cách

của việc đánh giá mức độ hài lòng giữa cơ quan cao nhất và thấp nhất là 25,6%. Điều này cho thấy các cơ quan, đơn vị đã quan tâm nhiều hơn đến công tác tiếp nhận hồ sơ, điều kiện trụ sở, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức nhằm đảm bảo giúp người dân, tổ chức thoải mái, dễ dàng, nhanh chóng trong giải quyết công việc.

2.2. Thủ tục hành chính

Bảng 4: *Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính*

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng*(%)*	
		2021	**2020**
1	Sở Du lịch	94,17	75,83
2	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	86,03	52,33
3	Sở Nội vụ	84,17	74,17
4	Sở Tư pháp	84,17	79,17
5	Sở Tài chính	82,50	77,50
6	Sở Giao thông vận tải	82,17	75,83
7	Sở Khoa học và Công nghệ	80,95	72,50
8	Sở Y tế	77,33	73,50
9	Sở Giáo dục và Đào tạo	75,83	65,00
10	Sở Văn hóa và Thể thao	75,00	85,83
11	Sở Kế hoạch và Đầu tư	73,00	68,33
12	Ban Quản lý khu kinh tế	72,50	69,17
13	Sở Công thương	72,50	53,33
14	Sở Thông tin và Truyền thông	70,83	62,50
15	Sở Tài nguyên và Môi trường	70,83	60,50
16	Sở Xây dựng	70,33	75,50
17	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	64,00	73,83
Giá trị trung bình		***77,43***	***70,28***

Tỷ lệ hài lòng về thủ tục hành chính năm 2021 đạt 77,43%, tăng so với năm 2020 (đạt 70,28%); năm 2019 (đạt 61,12%). Trong đó: tỷ lệ hài lòng đạt cao nhất là 94,17% của Sở Du lịch và thấp nhất là 64% của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn. Qua đó, cho thấy các cơ quan đã quan tâm hơn trong việc công khai thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị, đơn giản các biểu mẫu, tờ khai trong hồ sơ TTHC, người dân không đi lại nhiều lần để giải quyết TTHC; điều đó đã tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân khi đến giao dịch.

Tuy nhiên, theo kết quả thống kê, tỷ lệ hài lòng về thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh đạt giá trị trung bình thấp nhất. Điều đó cho thấy, công tác cải cách thủ tục hành chính vẫn là "điểm nghẽn" trong công tác cải cách hành chính của tỉnh làm ảnh hưởng lớn đến mức độ hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh. Các cơ quan, đơn vị, địa phương cần quan tâm nhiều hơn, cải tiến hơn trong quy trình xây dựng giải quyết các thủ tục hành chính, quy trình nội bộ và các quy trình phối hợp nhằm tạo thuận lợi cho người dân/tổ chức thực hiện thủ tục hành chính nhanh chóng, thuận tiện hơn.

2.3. Sự phục vụ của công chức, viên chức

Bảng 5: *Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của công chức, viên chức*

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng*(%)*	
		2021	**2020**
1	Sở Nội vụ	90,00	83,33
2	Sở Du lịch	90,00	77,78
3	Sở Khoa học và Công nghệ	87,30	78,89
4	Sở Thông tin và Truyền thông	83,33	68,89
5	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	83,33	64,44
6	Sở Tài nguyên và Môi trường	82,67	58,44
7	Sở Văn hóa và Thể thao	80,00	86,67
8	Sở Tài chính	80,00	85,56
9	Sở Giáo dục và Đào tạo	77,78	62,22
10	Ban Quản lý khu kinh tế	76,67	65,56
11	Sở Tư pháp	76,67	71,11
12	Sở Giao thông vận tải	74,00	69,11
13	Sở Y tế	72,22	74,22
14	Sở Kế hoạch và Đầu tư	71,11	69,56
15	Sở Xây dựng	66,22	70,67
16	Sở Công thương	64,44	68,89
17	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	63,11	72,00
Giá trị trung bình		***77,58***	***72,20***

Tỷ lệ hài lòng về sự phục vụ của công chức, viên chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính năm 2021 đạt 77,58%, tăng so với năm 2020 (đạt 72,20%), năm 2019 (đạt 68,25%). Tỷ lệ trung bình tăng qua các năm chỉ đạt khoảng 3%,

cho thấy sự thay đổi về sự phục vụ của công chức, viên chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính chưa có sự chuyển biến nổi bật. Các công chức, viên chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả đại diện cho thái độ phục vụ và hình ảnh của cán bộ quản lý nhà nước, điều này sẽ làm ảnh hưởng phần lớn đến tâm lý chung của người dân/tổ chức khi đánh giá về sự phục vụ các cơ quan hành chính nhà nước của tỉnh. Kết quả đánh giá chung về sự phục vụ của công chức, viên chức cho thấy, chỉ có 08/17 cơ quan hành chính nhận được trên 80% số ý kiến đánh giá hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với công chức, viên chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn nhận được sự đánh giá thấp nhất về thái độ phục vụ của công chức với mức tỷ lệ 63,11%.

2.4. Kết quả giải quyết công việc

Bảng 6: *Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết công việc*

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng*(%)*	
		2021	**2020**
1	Sở Khoa học và Công nghệ	96,83	86,67
2	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	96,73	73,11
3	Sở Du lịch	93,33	94,44
4	Sở Giao thông vận tải	91,11	88,44
5	Sở Tài chính	91,11	93,33
6	Sở Tư pháp	90,22	89,11
7	Sở Nội vụ	90,00	87,78
8	Sở Thông tin và Truyền thông	90,00	91,11
9	Sở Văn hóa và Thể thao	90,00	92,22
10	Sở Xây dựng	89,78	81,56
11	Sở Y tế	88,22	86,44
12	Sở Kế hoạch và Đầu tư	87,33	82,89
13	Ban Quản lý khu kinh tế	86,67	87,78
14	Sở Công thương	85,56	78,89
15	Sở Giáo dục và Đào tạo	85,56	84,44
16	Sở Tài nguyên và Môi trường	84,44	74,44
17	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	81,11	86,00
Giá trị trung bình		***89,29***	***85,80***

Đánh giá đối với kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công được cho là

đúng quy định, có thông tin đầy đủ, chính xác và người dân hài lòng trung bình nhận được đạt 89,29%, tăng so với năm 2020 (đạt 85,80%), năm 2019 (đạt 82,95%). Đánh giá chung về kết quả giải quyết công việc tại các cơ quan chuyên môn, có mức đánh giá cao nhất trong các nội dung đánh giá, đều nhận được trên 81,11% số ý kiến đánh giá hài lòng của người dân, tổ chức đối với kết quả giải quyết công việc. Trong đó: tỷ lệ được đánh giá cao nhất với 96,83% của Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Lao động - Thương binh và Xã hội 96,73%, các cơ quan được đánh giá hài lòng trên 90%: Sở Giao thông vận tải, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Văn hóa và Thể thao, Sở Tài chính, Sở Nội vụ, Sở Du lịch, Sở Tư pháp. Các cơ quan còn lại có tỷ lệ hài lòng trong khoảng 81,11%-89,78%. Từ tỷ lệ được đánh giá, cho thấy các cơ quan đã quyết tâm trong việc trả kết quả đúng hẹn, tạo thuận lợi và cung cấp thông tin đầy đủ cho người dân nhận kết quả.

2.5. Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

Bảng 7: *Chỉ số hài lòng về tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị*

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng*(%)*	
		2021	**2020**
1	Sở Khoa học và Công nghệ	100,00	85,56
2	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	94,44	73,33
3	Sở Nội vụ	94,44	91,11
4	Sở Tài chính	93,33	92,22
5	Sở Giao thông vận tải	92,67	79,78
6	Sở Thông tin và Truyền thông	92,22	84,44
7	Sở Văn hóa và Thể thao	92,22	97,78
8	Sở Tài nguyên và Môi trường	92,00	77,56
9	Sở Tư pháp	92,00	90,22
10	Sở Y tế	91,11	88,00
11	Sở Du lịch	91,11	90,00
12	Sở Xây dựng	90,22	84,44
13	Sở Kế hoạch và Đầu tư	88,67	83,56
14	Sở Công thương	87,78	76,67
15	Ban Quản lý khu kinh tế	82,22	83,33
16	Sở Giáo dục và Đào tạo	81,11	92,22
17	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	78,22	86,00
Giá trị trung bình		***90,22***	***85,66***

Đánh giá đối với kết quả tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân/tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại nơi tiếp nhận, giải quyết các công việc hành chính hoặc cá nhân/tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến trên cổng thông tin điện tử của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh trung bình nhận được 90,22%, tăng so với năm 2020 (đạt 85,66%), năm 2019 (đạt 82,25%). Như vậy, đánh giá chung về tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị tại 17 cơ quan đạt kết quả cao. Tỷ lệ tuyệt đối 100% là Sở Khoa học và Công nghệ và đánh giá thấp nhất là Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn 78,22%, các cơ quan còn lại đều đạt tỷ lệ đánh giá cao từ 87,78%-94,44%.

II. ỦY BAN NHÂN DÂN CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ

1. Sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công

***Bảng 8**: Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố*

TT	Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố	Chỉ số hài lòng *(%)*	
		2021	**2020**
1	Vĩnh Thạnh	97,10	73,85
2	An Lão	87,36	89,79
3	Tây Sơn	85,66	74,38
4	Quy Nhơn	83,24	78,40
5	Tuy Phước	82,01	67,37
6	Hoài Nhơn	79,41	77,22
7	Hoài Ân	77,92	80,12
8	Phù Cát	75,18	77,63
9	Vân Canh	74,87	67,37
10	Phù Mỹ	74,69	68,41
11	An Nhơn	72,84	74,92
Giá trị trung bình		***80,94***	***75,18***

***Bảng 9:** Chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thánh phố theo các nội dung đánh giá*

TT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tỷ lệ hài lòng (%)	
		2021	**2020**
1	Tiếp cận dịch vụ	79,99	74,33

TT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tỷ lệ hài lòng (%)	
		2021	2020
2	Thủ tục hành chính	76,76	69,23
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	74,90	65,80
4	Kết quả giải quyết công việc	85,90	82,36
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	87,13	84,15

Theo kết quả đo lường sự hài lòng đối với Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố giá trị trung bình là 80,94%, cao hơn so với năm 2020 (đạt 75,18%). Năm 2021 có 5/11 đơn vị đạt chỉ số hài lòng cao hơn giá trị trung bình; ngang số lượng đơn vị có chỉ số hài lòng cao hơn giá trị trung bình năm 2020. Trong số ba đơn vị đứng đầu bảng năm 2021, Vĩnh Thạnh tăng hạng với mức tăng thêm 23,25% so với 2020, đạt chỉ số hài lòng cao nhất 97,10% (năm 2020 đứng vị trí thứ 8), Tây Sơn tăng hạng với mức tăng thêm 11,28% so với 2020, đạt chỉ số hài lòng vị thứ ba 85,66% (năm 2020 đứng vị trí thứ 7) và An Lão hạ một bậc so với năm 2020 khi đứng vị thứ hai, vẫn duy trì ở danh sách đầu bảng với chỉ số hài lòng 87,36%. Đứng cuối bảng là An Nhơn với chỉ số hài lòng 72,84%, khoảng cách so với giá trị trung bình là 8,10% (năm 2020 đứng vị thứ 6). Chỉ số hài lòng với Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thánh phố năm 2021 được chia thành 02 nhóm. Theo kết quả xếp hạng, có 05 địa phương có kết quả khảo sát đạt tỷ lệ hài lòng trên 80,00%: Vĩnh Thạnh, An Lão, Tây Sơn Quy Nhơn, Tuy Phước; có 06 địa phương có kết quả khảo sát đạt tỷ lệ hài lòng trên 70,00%: Phù Cát, Hoài Nhơn, Hoài An, An Nhơn, Phù Mỹ, Vân Canh.

Trong 05 nội dung được lựa chọn để đánh giá, nhìn chung, tất cả các tiêu chí tăng so với năm 2020. Kết quả khảo sát năm 2021 đánh giá 5 nội dung, có 02 nội dung đạt chỉ số hài lòng trên 80% gồm: Kết quả giải quyết công việc (đạt 85,90%), Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị đạt 87,13%. Nội dung Tiếp cận dịch vụ đạt 79,99%, nội dung về Thủ tục hành chính đạt 76,76% và cuối cùng là nội dung sự phục vụ của công chức, viên chức đạt 74,90%. Điều đó cho thấy các đơn vị phải có nhiều giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, nhất là mở rộng các hình thức tiếp cận thông tin dịch vụ hành chính công, đơn giản hóa thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức, viên chức, sử dụng đầy đủ các mẫu phiếu theo quy định trong giải quyết thủ tục hành chính, xử lý kịp thời các phản ánh kiến nghị của người dân/tổ chức.

2. Chỉ số hài lòng theo từng nội dung

2.1. Tiếp cận dịch vụ

Bảng 10: *Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ*

TT	Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố	Chỉ số hài lòng *(%)*	
		2021	**2020**
1	Vĩnh Thạnh	96,53	88,32
2	An Lão	96,32	95,26
3	Tây Sơn	84,33	63,83
4	Tuy Phước	81,00	59,17
5	Quy Nhơn	79,44	75,94
6	Hoài Nhơn	78,81	73,69
7	Hoài Ân	77,67	79,08
8	Vân Canh	75,16	66,95
9	Phù Mỹ	71,25	66,56
10	Phù Cát	71,25	78,94
11	An Nhơn	68,13	69,92
Giá trị trung bình		***79,99***	***74,33***

Nơi tiếp nhận hồ sơ để giải quyết công việc của các đơn vị hầu hết được đánh giá bố trí đầy đủ các trang thiết bị và thuận lợi do các cơ quan chuyên môn đã thực hiện tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa. Tỷ lệ hài lòng về tiếp cận dịch vụ năm 2021 đạt 79,99%, tăng dần qua từng năm, năm 2020 (đạt 74,33%), năm 2019 (đạt 62,87%). Điều này cho thấy các cơ quan, đơn vị đã quan tâm nhiều hơn đến công tác tiếp nhận hồ sơ, điều kiện trụ sở, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức nhằm đảm bảo giúp người dân, tổ chức thoải mái, dễ dàng, nhanh chóng trong giải quyết công việc. Tuy nhiên khoảng cách của việc đánh giá mức độ hài lòng giữa đơn vị cao nhất và thấp nhất cách nhau khá xa 28,40%.

2.2. Thủ tục hành chính

Bảng 11*: Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính*

TT	Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố	Chỉ số hài lòng *(%)*	
		2021	**2020**
1	Vĩnh Thạnh	97,24	65,13
2	An Lão	81,71	88,95

TT	Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố	Chỉ số hài lòng *(%)*	
		2021	**2020**
3	Tây Sơn	79,38	67,08
4	Quy Nhơn	79,38	72,81
5	Hoài Nhơn	76,80	72,50
6	Tuy Phước	76,15	55,52
7	Hoài Ân	74,17	76,77
8	Phù Mỹ	72,73	62,27
9	Phù Cát	71,63	70,86
10	Vân Canh	68,16	62,89
11	An Nhơn	67,03	66,77
Giá trị trung bình		***76,76***	***69,23***

Tỷ lệ hài lòng về thủ tục hành chính năm 2021 đạt 76,76%, tăng so với năm 2020 (đạt 69,23%), năm 2019 (đạt 59,89%). Trong đó: chỉ số hài lòng đạt cao nhất là 81,71% của An Lão và thấp nhất là 67,03% của An Nhơn. Qua đó, cho thấy các cơ quan đã quan tâm hơn trong việc công khai thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị tại Bộ phận một cửa và trên trang thông tin điện tử; đơn giản các biểu mẫu, tờ khai trong hồ sơ TTHC; người dân không đi lại nhiều lần để giải quyết TTHC; điều đó đã tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân khi đến giao dịch.

2.3. Sự phục vụ của công chức, viên chức

Bảng 12: *Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của công chức, viên chức*

TT	Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố	Chỉ số hài lòng *(%)*	
		2021	**2020**
1	Vĩnh Thạnh	94,74	44,74
2	An Lão	83,86	68,77
3	Tây Sơn	81,25	71.,81
4	Quy Nhơn	80,00	71,04
5	Tuy Phước	75,14	60,14
6	Hoài Ân	71,11	72,36
7	Hoài Nhơn	69,69	68,44
8	Phù Cát	69,02	68,96
9	Phù Mỹ	67,60	61,35

TT	Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố	Chỉ số hài lòng *(%)*	
		2021	**2020**
10	Vân Canh	65,96	65,26
11	An Nhơn	65,52	70,97
Giá trị trung bình		***74,90***	***65,80***

Tỷ lệ hài lòng về sự phục vụ của công chức, viên chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính năm 2021 đạt 74,90%, tăng so với năm 2020 (đạt 65,80%), năm 2019 (đạt 60,52%). Kết quả đánh giá chung về sự phục vụ của công chức, viên chức cho thấy, chỉ có 04/17 cơ quan hành chính nhận được trên 80% số ý kiến đánh giá hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với công chức, viên chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính. An Nhơn nhận được sự đánh giá thấp nhất về thái độ phục vụ của công chức với mức tỷ lệ 65.52%.

2.4. Kết quả giải quyết công việc

Bảng 13*: Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết công việc*

TT	Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố	Chỉ số hài lòng *(%)*	
		2021	**2020**
1	Vĩnh Thạnh	98,77	84,39
2	Tây Sơn	92,92	82,36
3	An Lão	90,35	98,60
4	Tuy Phước	87,78	72,08
5	Quy Nhơn	87,19	85,73
6	Hoài Nhơn	83,54	86,88
7	Phù Cát	82,15	85,63
8	Phù Mỹ	81,25	76,35
9	An Nhơn	80,94	83,06
10	Hoài Ân	80,56	84,72
11	Vân Canh	79,47	66,14
Giá trị trung bình		***85,90***	***82,36***

Người dân/tổ chức hài lòng khá cao về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công mà họ nhận được. Tỷ lệ trung bình của số người hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính mà họ làm chiếm tỷ lệ 85,90%, tăng so với năm 2020

(đạt 82,36%) và năm 2019 (đạt 72,97%). Đánh giá chung mức độ hài lòng về kết quả giải quyết công việc tại các huyện, thị xã, thành phố đạt tỷ lệ cao trên 80%, chỉ duy nhất Vân Canh thấp nhất với 79,47% đánh giá hài lòng.

2.5. Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

Bảng 14: *Chỉ số hài lòng về tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị*

TT	Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố	Chỉ số hài lòng *(%)*	
		2021	**2020**
1	Vĩnh Thạnh	98,25	86,67
2	Tây Sơn	90,42	86,81
3	Quy Nhơn	90,21	86,46
4	Tuy Phước	90,00	77,36
5	Hoài Nhơn	88,23	84,58
6	Hoài Ân	86,11	87,64
7	Vân Canh	85,61	75,61
8	An Lão	84,56	97,37
9	An Nhơn	82,60	83,89
10	Phù Cát	81,82	83,75
11	Phù Mỹ	80,63	75,52
Giá trị trung bình		***87,13***	***84,15***

Đánh giá đối với kết quả tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân/tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại nơi tiếp nhận, giải quyết các công việc hành chính hoặc cá nhân/tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến trên cổng thông tin điện tử của các địa phương trên địa bàn tỉnh trung bình nhận được 87,13%, cao hơn so với năm 2020 (đạt 84,15%) ý kiến đánh giá hài lòng và cao hơn năm 2019 (đạt 77,16%).

Đánh giá chung mức độ hài lòng về tiếp nhận và xử lý các ý kiến đóng góp, phản ánh, kiến nghị tại các địa phương đạt kết quả cao, đây là tiêu chí có mức độ hài lòng trung bình cao nhất trong 05 yếu tố được đánh giá. Trong đó, địa phương có sự đánh giá cao về Kết quả giải quyết công việc là huyện Vĩnh Thạnh với 98,25% và thấp nhất là huyện Phù Mỹ 80,63%.

III. CÁC CƠ QUAN TRUNG ƯƠNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH

1. Sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công

***Bảng 15**: Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh*

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng *(%)*	
		2021	**2020**
1	Cục Hải quan	81,30	64,84
2	Kho bạc Nhà nước tỉnh	81,27	69,67
3	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh	79,53	88,23
4	Cục Thuế tỉnh	75,98	68,73
5	Bảo hiểm Xã hội tỉnh tỉnh	75,33	68,82
Giá trị trung bình		**78,68**	***72,06***

***Bảng 16:** Chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh theo các nội dung đánh giá*

TT	Nhóm tiêu chí đánh giá	Tỷ lệ hài lòng *(%)*	
		2021	**2020**
1	Tiếp cận dịch vụ	79,95	72,64
2	Thủ tục hành chính	73,48	62,32
3	Sự phục vụ của công chức, viên chức	69,22	64,16
4	Kết quả giải quyết công việc	82,62	78,11
5	Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	88,13	83,07

Theo kết quả đo lường sự hài lòng đối với các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh giá trị trung bình năm 2021 đạt tỷ lệ 78,68%, cao hơn kết quả khảo sát của năm 2020 (đạt 72,06%). Năm 2021 có 3/5 cơ quan đạt chỉ số hài lòng cao hơn giá trị trung bình; tăng 02 cơ quan so với năm 2020. Trong số ba cơ quan đứng đầu bảng năm 2021, có Cục Hải quan tăng hạng vượt bậc với chỉ số hài lòng cao nhất 81,30% (năm 2020 đứng vị trí thứ 5 cuối bảng), tiếp đến là Kho bạc Nhà nức tỉnh duy trì ở vị trí thứ 2 với 81,27% và Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh đứng ở vị trí thứ 3 với 79,53% (năm 2020 đứng vị thứ nhất). Đứng cuối bảng là

Bảo hiểm xã hội tỉnh với chỉ số hài lòng 75,33%, khoảng cách so với giá trị trung bình là 3,35% (năm 2020 đứng vị thứ 3). Qua bảng xếp hạng, chênh lệch giữa đơn vị cao nhất với thấp nhất trong khối các cơ quan Trung ương năm 2021 là 5,97%.

Trong 05 nội dung được lựa chọn để đánh giá, nhìn chung, tất cả các tiêu chí tăng so với năm 2020. Trong đó 02 tiêu chí có tỷ lệ hài lòng tăng, đạt trên 80% gồm: Kết quả giải quyết công việc tăng 4,51% với tỷ lệ hài lòng cao 82,62% và Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị tăng 5,06% với tỷ lệ hài lòng cao 88,13%. Tiếp theo là Tiếp cận dịch vụ đạt 79,95%, Thủ tục hành chính 73,48% và cuối cùng là Sự phục vụ của công chức, viên chức 69,22%. Từ tỷ lệ hài lòng được đánh giá trên, các cơ quan, đơn vị phải có nhiều giải pháp hơn nữa để nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, nhất là mở rộng các hình thức tiếp cận thông tin dịch vụ hành chính công, đơn giản hóa thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

2. Chỉ số hài lòng theo từng nội dung

2.1. Tiếp cận dịch vụ

Bảng 17: *Chỉ số hài lòng với việc tiếp cận dịch vụ*

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng *(%)*	
		2021	**2020**
1	Kho bạc Nhà nước tỉnh	83,20	66,60
2	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh	82,67	95,33
3	Cục Hải quan	82,40	62,20
4	Cục Thuế tỉnh	76,00	72,27
5	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	75,47	66,80
Giá trị trung bình		***79,95***	***72,64***

Tỷ lệ hài lòng về tiếp cận dịch vụ năm 2021 đạt 79,95%, tăng dần qua từng năm (năm 2020 đạt 72,64%; năm 2019 đạt 63,84%) và khoảng cách của việc đánh giá mức độ hài lòng giữa các cơ quan Trung ương trong tiếp cận dịch vụ khá sát nhau. Điều này cho thấy các cơ quan đã có nhiều nỗ lực đến công tác tiếp nhận hồ sơ, điều kiện trụ sở, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức nhằm đảm bảo giúp người dân, tổ chức thoải mái, dễ dàng, nhanh chóng trong giải quyết công việc.

2.2. Thủ tục hành chính

Bảng 18: *Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính*

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng *(%)*	
		2021	**2020**
1	Kho bạc Nhà nước tỉnh	77,50	59,75
2	Cục Hải quan	76,75	52,00
3	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh	75,00	79,17
4	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	69,17	58,83
5	Cục Thuế tỉnh	69,00	61,83
Giá trị trung bình		***73,48***	***62,32***

Tỷ lệ hài lòng về thủ tục hành chính năm 2021 đạt 73,48%, tăng so với năm 2020 nhưng tỷ lệ tăng không quá rõ rệt (năm 2020 đạt 62,32%; năm 2019 đạt 45,97%). Trong đó: tỷ lệ hài lòng đạt cao nhất là 77,5% của Kho bạc Nhà nước tỉnh và thấp nhất là 69% của Cục Thuế tỉnh. Qua đó, cho thấy các cơ quan đã quan tâm hơn trong việc công khai thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị tại Bộ phận một cửa và trên trang thông tin điện tử; đơn giản các biểu mẫu, tờ khai trong hồ sơ thủ tục hành chính; người dân không đi lại nhiều lần để giải quyết thủ tục hành chính; điều đó đã tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân khi đến giao dịch.

2.3. Sự phục vụ của công chức, viên chức

Bảng 19: *Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của công chức, viên chức*

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng *(%)*	
		2021	**2020**
1	Kho bạc Nhà nước tỉnh	77,00	67,33
2	Cục Hải quan	71,33	59,00
3	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh	67,78	76,67
4	Cục Thuế tỉnh	66,22	59,78
5	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	63,78	58,00

Giá trị trung bình	***69,22***	***64,16***

Tỷ lệ hài lòng về sự phục vụ của công chức, viên chức năm 2021 đạt 69,22%, tăng so với năm 2020 (đạt 64,16%); năm 2019 (đạt 56,22%). Mức đánh giá hài lòng đạt từ 63,78%-77%, có thể thấy người dân/tổ chức vẫn còn ít hài lòng đối với công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc cho họ.

2.4. Kết quả giải quyết công việc

Bảng 20: *Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết công việc*

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng *(%)*	
		2021	**2020**
1	Cục Hải quan	85,67	91,11
2	Kho bạc Nhà nước tỉnh	84,33	78,89
3	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	83,33	75,56
4	Cục Thuế tỉnh	80,89	73,33
5	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh	78,89	71,67
Giá trị trung bình		***82,62***	***78,11***

Tỷ lệ hài lòng về kết quả giải quyết công việc năm 2021 đạt 82,62%, tăng so với năm 2020 (đạt 78,11%); năm 2019 (đạt 74,82%). Trong đó: tỷ lệ hài lòng đạt cao nhất là 85,67% của Cục Hải quan, tiếp đến Kho bạc Nhà nước tỉnh 84,33%, Bảo hiểm xã hội tỉnh 83,33%, Cục Thuế tỉnh 80,89% và thấp nhất là 78,89% của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh. Từ tỷ lệ được đánh giá, cho thấy các cơ quan đã quyết tâm trong việc trả kết quả đúng hẹn, tạo thuận lợi và cung cấp thông tin đầy đủ cho người dân nhận kết quả.

2.5. Tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

Bảng 21: *Chỉ số hài lòng về tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị*

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng *(%)*	
		2021	**2020**
1	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh	93,33	98,89
2	Cục Hải quan	90,33	77,67
3	Cục Thuế tỉnh	87,78	74,22
4	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	84,89	81,56

5	Kho bạc Nhà nước tỉnh	84,33	83,00
Giá trị trung bình		***88,13***	***83,07***

Tỷ lệ hài lòng về kết quả giải quyết công việc năm 2021 đạt 88,13%, tăng so với năm 2020 (đạt 83,07%); năm 2019 (đạt 81,67%). Trong đó: tỷ lệ hài lòng đạt cao nhất là 93,33% của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, tiếp đến là Cục Hải quan 90,33%, Cục thuế tỉnh 87,78%, Bảo hiểm xã hội tỉnh và Kho bạc Nhà nước tỉnh khoảng 84%.

Phần thứ ba

KẾT LUẬN

I. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Về kết quả đạt được

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2021 được thực hiện ở các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh; Sở, ngành; huyện, xã trong phạm vi toàn tỉnh thông qua việc đo lường sự hài lòng đối với gần 5.000 người dân, tổ chức. Đây là nguồn thông tin khách quan, tương đối chính xác về kết quả cải cách hành chính trong năm 2021 trên địa bàn tỉnh Bình Định. Kết quả này đã cung cấp thông tin về cảm nhận, đánh giá của người được lựa chọn khảo sát đối với việc cung cấp dịch vụ hành chính công tại cơ quan, địa phương thuộc phạm vi khảo sát. Thông qua ý kiến phản hồi về cảm nhận, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức, từ việc tiếp cận dịch vụ, việc công khai và tuân thủ các quy định thủ tục hành chính, việc giao tiếp và xử lý công việc của đội ngũ công chức, kết quả dịch vụ mà người dân, tổ chức nhận được cho đến việc tiếp nhận, xử lý của cơ quan hành chính nhà nước đối với các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức

Kết quả đo lường sự hài lòng năm 2021 giúp Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của tỉnh có thêm thông tin để phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Kết quả đo lường sự hài lòng năm 2021 cũng giúp các cơ quan, đơn vị, địa phương nắm bắt được thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ công; chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của đơn vị mình cũng như sự mong đợi của người dân, tổ chức; đặc biệt khi so sánh với các đơn vị, địa phương khác để rút ra bài học kinh nghiệm, trên cơ sở đó tìm ra các giải pháp phù hợp để khắc phục những tồn tại và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ người dân, tổ chức. Việc triển khai đo lường sự hài lòng năm 2021 thể hiện trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính nhà nước, chính quyền địa phương đối với người dân, tổ chức; đồng thời là một hình thức để người dân, tổ chức thực hiện quyền và nghĩa vụ giám sát, phản ánh tiếng nói của mình đối với cơ quan hành chính nhà nước, chính quyền địa phương.

2. Thuận lợi, khó khăn

2.1 Thuận lợi

- Đo lường sự hài lòng năm 2021 tiếp tục nhận được sự quan tâm của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của tỉnh; sự phối hợp chặt chẽ của lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương và Bưu điện tỉnh.

- Nhận thức của cán bộ, công chức trong việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức ở các địa phương đã được nâng lên, góp phần giúp quá trình triển khai điều tra xã hội học thuận lợi, hiệu quả hơn. Người dân, tổ chức tham gia trách nhiệm hơn khi tham gia trả lời phiếu khảo sát.

- Phương pháp triển khai đo lường sự hài lòng năm 2021 được thực hiện khoa học, rõ ràng, cụ thể, dễ triển khai và mang lại kết quả khách quan, phản ánh sát thực tiễn cung ứng dịch cụ công của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

2.2. Khó khăn

- Năm 2021, trong tình hình dịch bệnh Covid 19 diễn biến ngày càng phức tạp, nhiều khu vực bị phong tỏa, không thể tiếp cận khu vực khảo sát. Bên cạnh đó, các điều tra viên thực hiện khảo sát ở một số huyện bị cách ly y tế, số lượng nhân lực thực hiện điều tra có hạn nên ảnh hưởng đến thời gian triển khai, bị kéo dài so với dự kiến. Ngoài ra, thời điểm triển khai khảo sát vào thời gian cuối năm, luôn xảy ra mưa lũ, ngập lụt, làm chia cắt một số khu vực; mưa to kéo dài cũng đã làm ảnh hưởng số lượng phiếu thực hiện mỗi ngày theo kế hoạch.

- Hạn chế trong việc khai thác thông tin từ đối tượng điều tra là người dân/tổ chức vẫn còn e ngại tham gia cung cấp thông tin trong quá trình điều tra xã hội học, rất ngại bày tỏ quan điểm trực tiếp với điều tra viên. Thêm vào đó, trong tình hình dịch Covid 19, các đối tượng điều tra đại diện cho tổ chức, doanh nghiệp tỏ thái độ từ chối, không hợp tác trả lời phiếu hoặc trả lời phiếu một cách hời hợt; nhiều doanh nghiệp thực hiện 5K phòng chống dịch, không thể thực hiện khảo sát tại doanh nghiệp nên điều tra viên phải đổi phương án thực hiện khảo sát tại nhà riêng.

- Một số địa phương chưa thực hiện nghiêm các quy định trong điều tra xã hội học như cung cấp thông tin về mẫu khảo sát còn hiện tượng chưa chính xác, sai lệch số điện thoại liên lạc, địa chỉ chưa cụ thể. Thông tin của các mẫu khảo sát phải mất nhiều thời gian rà soát lại, cụ thể trong một số ngành/lĩnh vực như: Kế hoạch và Đầu tư, Tài nguyên và Môi trường, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn có nhiều giao dịch do một người thực hiện cho nhiều tên công ty khác nhau. Do đó, mất nhiều thời gian tìm kiếm, liên hệ lại hoặc sử dụng danh sách dự phòng, tốn thời gian tổ chức khảo sát. Còn nhiều cơ quan hành chính, chính quyền địa phương chưa quan tâm, triển khai thông tin, tuyên truyền công tác điều tra xã hội học một cách thiết thực và hiệu quả.

- Trình độ dân trí, nhu cầu, nếp sống, tưu duy của người dân ở các vùng miền khác nhau; số lượng, thành phần nhân khẩu của đối tượng khảo sát giữa các dịch vụ trong cùng một địa phường và cùng một dịch vụ giữa các địa phương

trong tỉnh có sự khác biệt đã có tác động không nhỏ đến nhận định, hài lòng và mong đợi của người dân/tổ chức. Do vậy, việc để đảm bảo đối tượng điều tra hiểu câu hỏi thống nhất và trả lời phiếu điều tra đầy đủ, khách quan phụ thuộc nhiều vào điều tra viên. Tuy nhiên, một số điều tra viên (nhân viên của Bưu điện địa phương) vẫn còn số ít trường hợp chưa nhận thức đầy đủ trách nhiệm của mình, kỹ năng làm việc chưa chuyên nghiệp nên dẫn đến một số sai sót trong tổ chức điều tra xã hội học.

- Thời điểm khảo sát và thời điểm phát sinh giao dịch của người dân, tổ chức có khoảng cách khá xa về thời gian nên các đối tượng không nhớ được cụ thể quá trình làm thủ tục. Do đó, có tâm lý vì mọi chuyện đã xảy ra và hồ sơ cuối cùng cũng được giải quyết nên đánh giá "hài lòng". Đây là lựa chọn của đại đa số người dân ở các huyện, thị xã, thành phố.

3. Các hạn chế cần khắc phục

3.1. Về tiếp cận dịch vụ và Về thủ tục hành chính

- Việc niêm yết công khai và thông tin về quy trình giải quyết thủ tục hành chính vẫn còn các nội dung người dân ít biết đến như: Phí sử dụng dịch vụ bưu chính công ích; Phí, lệ phí giải quyết thủ tục; Các tờ khai, biểu mẫu điền sẵn thông tin để tham khảo.

- Người dân/ tổ chức đánh giá các biểu mẫu, tờ khai tương đối phức tạp, khó thực hiện trong hồ sơ thủ tục hành chính khi thực hiện gồm khối các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh: Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Công thương, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Kế hoạch và Đầu tư; khối huyện, thị xã, thành phố: Quy Nhơn, Vân Canh, Phù Cát, Hoài Nhơn, Hoài Ân; khối các cơ quan Trung ương: Cục Thuế tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Kho bạc Nhà nước tỉnh.

- Phản ánh của người dân phải đi lại nhiều lần do bổ sung hồ sơ gồm khối các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh: Sở Công thương, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Y tế, Sở Giao thông vận tải, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội; khối huyện, thị xã, thành phố: An Nhơn, Phù Mỹ, Vân Canh, Hoài Ân, Phù Cát, Hoài Nhơn, Quy Nhơn, Tuy Phước, Tây Sơn; khối các cơ quan Trung ương ở 5 cơ quan đều có phản ánh này.

- Không thống nhất giữa các thông tin về hồ sơ thủ tục được cơ quan niêm yết với hướng dẫn của công chức tiếp nhận hồ sơ. Tình trạng này ở một số đơn vị gồm khối các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh: Ban Quản lý Khu kinh tế, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; khối huyện, thị xã, thành phố: Hoài Ân, Quy Nhơn, An Nhơn, Phù Cát; khối các cơ quan Trung ương: Bảo hiểm xã hội tỉnh, Cục Hải quan tỉnh, Kho bạc Nhà nước tỉnh, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh.

3.2. Về sự phục vụ của công chức, viên chức

- Đánh giá của người dân/tổ chức về thái độ phục vụ có khó chịu, ít tận tình hướng dẫn của công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ, cụ thể khối các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh: Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Văn hóa và Thể thao, Ban Quản lý Khu kinh tế, Sở Y tế, Sở Xây dựng, Sở Giao thông vận tải; khối huyện, thị xã, thành phố: Vân Canh, Phù Mỹ, Tuy Phước. khối các cơ quan Trung ương: Kho bạc Nhà nước tỉnh, Cục Hải quan, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Cục Thuế tỉnh.

- Cuộc khảo sát ghi nhận có xuất hiện tình trạng người dân/tổ chức phải chi trả chi phí không chính thức ngoài các khoản phí/lệ phí để được nhận hồ sơ hoặc để được giải quyết thủ tục nhanh hơn. Ngoài ra, khi người dân/tổ chức phải chờ đợi để thực hiện giải quyết thủ tục hành chính trong khi công chức, viên chức đang làm việc riêng hoặc vắng mặt không rõ lý do, tỷ lệ phản ánh nhiều nhất ở khối huyện, thị xã, thành phố và một vài cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh.

3.3. Về kết quả giải quyết công việc

- Nội dung phản ánh về trễ hẹn kết quả cho người dân/tổ chức tại khối các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh: Ban Quản lý Khu kinh tế, Sở Công thương, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Y tế, Sở Tư pháp, Sở Tài nguyên và Môi trường; khối huyện, thị xã, thành phố: Quy Nhơn, Vân Canh, Hoài Nhơn, Phù Cát, Phù Mỹ, An Nhơn, Hoài Ân, Tây Sơn, Tuy Phước; khối các cơ quan Trung ương: Bảo hiểm xã hội tỉnh, Kho bạc Nhà nước tỉnh.

3.4. Về tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

- Đối với việc gửi phản ánh, kiến nghị: Người dân/tổ chức đánh giá khó khăn, không thuận tiện khi gửi phản ánh, kiến nghị đến đơn vị gồm khối các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh: Sở Công Thương, Sở Thông tin và Truyền thông, Ban Quản lý Khu kinh tế, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Giao thông vận tải, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Y tế; khối huyện, thị xã, thành phố: Tuy Phước, Tây Sơn, Hoài Ân, An Nhơn, Phù Mỹ, Phù Cát, Hoài Nhơn, Vân Canh, Quy Nhơn; khối các cơ quan Trung ương: Kho bạc Nhà nước tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh.

- Đối với việc trả lời các phản ánh, kiến nghị:

+ Khối các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh: người dân/tổ chức đánh giá những phản ánh, kiến nghị đã được các cơ quan có trả lời nhưng nội dung chưa thỏa đáng: Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Tài chính, Ban Quản lý Khu kinh tế, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Văn hóa và Thể thao, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tư pháp, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Giao thông vận tải và Sở Y tế, Sở Xây dựng và Sở Công Thương, Sở Lao động, thương binh và xã hội; tồn tại cơ quan không trả lời các phản ánh, kiến nghị của người dân/tổ chức: Ban Quản lý Khu kinh tế, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Xây dựng, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

+ Khối huyện, thị xã, thành phố: người dân/tổ chức đánh giá những phản ánh, kiến nghị đã được các cơ quan có trả lời nhưng nội dung chưa thỏa đáng: Quy Nhơn, Vân Canh, Phù Cát, Phù Mỹ, Hoài Ân; vẫn còn tồn tại cơ quan không trả lời các phản ánh, kiến nghị của người dân/tổ chức: Hoài Nhơn, An Nhơn, Tây Sơn, Tuy Phước, An Lão.

+ Khối các cơ quan Trung ương: người dân/tổ chức đánh giá những phản ánh, kiến nghị đã được các cơ quan có trả lời nhưng nội dung chưa thỏa đáng: Bảo hiểm xã hội tỉnh, Kho bạc Nhà nước tỉnh, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, Cục Hải quan Cục thuế tỉnh; nội dung phản ánh, kiến nghị nhưng không trả lời: Kho bạc Nhà nước tỉnh.

II. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đối với Ủy ban nhân dân tỉnh

- Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương sử dụng kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021 để làm cơ sở xác định, thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, sự hài lòng của người dân, tổ chức. Trên cơ sở Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính hàng năm có hình thức khen thưởng, xử lý đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương nhằm tạo sự lan tỏa, động lực thúc đẩy trong việc cung ứng dịch vụ hành chính công, phục vụ người dân, tổ chức tốt hơn.

- Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai có hiệu quả các lĩnh vực, nội dung cải cách hành chính lên quan, tác động đến việc cung ứng dịch vụ công, phục vụ người dân/tổ chức của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp, đặc biệt là các lĩnh vực, nội dung được người dân/tổ chức đánh giá chưa tốt, hài lòng thấp hay mong đợi cải thiện nhiều hơn như: Thủ tục hành chính; Chất lượng đội ngũ công chức; thái độ giao tiếp của công chức, viên chức; hiện đại hóa hành chính; việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị.

- Đẩy mạnh xây dựng Chính quyền điện tử hiệu quả, hướng đến 100% các cơ quan, đơn vị thực hiện chữ ký số, thực hiện giải quyết, hồ sơ công việc qua môi trường mạng; tổ chức vận hành Cổng dịch vụ công tỉnh thiết thực, phù hợp với người dân và doanh nghiệp, coi đây là kênh giao tiếp điện tử giữa người dân, doanh nghiệp và các cơ quan hành chính Nhà nước.

- Chỉ đạo các cơ quan thông tin truyền thông tích cực thông tin, tuyên truyền về kết quả cải cách hành chính nói chung, kết quả Chỉ số hài lòng nói riêng tới người dân, tổ chức nhằm nâng cao nhận thức của người dân, tổ chức về quyền lợi và trách nhiệm trong việc tham gia giám sát, phản hồi ý kiến về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước.

- Quan tâm chỉ đạo, tạo điều kiện, bố trí nguồn lực phù hợp cho hoạt động triển khai đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính hàng năm nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu, mong đợi của người dân, tổ chức.

2. Đối với các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh; các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố

- Chấn chỉnh kịp thời kỷ luật công vụ và kỷ cương hành chính, trong đó thường xuyên kiểm tra và kịp thời xử lý ngay các trường hợp vi phạm về thái độ, về giao tiếp và ứng xử của công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Nâng cao tinh thần, thái độ, trách nhiệm và chất lượng chuyên môn của công chức để đáp ứng yêu cầu và sự hài lòng của người dân/tổ chức. Tăng cường kênh thông tin để biết được ý kiến phản hồi từ phía tổ chức, công dân và giải quyết triệt để những phản hồi, kiến nghị.

- Sử dụng hiệu quả kết quả đo lường sự hài lòng năm 2021, đặc biệt chú trọng các khía cạnh, nội dung mà người dân, tổ chức đánh giá chưa cao thông qua các chỉ số phản ánh: Tiếp cận thông tin về dịch vụ, về TTHC qua mạng internet; đi lại nhiều lần để giải quyết công việc; sự phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực của công chức; trả kết quả trễ hẹn… Đồng thời, cũng cần quan tâm đến khía cạnh, nội dung mà người dân/tổ chức mong đợi cơ quan hành chính nhà nước tập trung cải thiện như: Mở rộng hình thức thông tin tiếp cận dịch vụ hành chính công; đơn giản hóa TTHC; rút ngắn thời gian dịch vụ công. Đánh giá, xác định nguyên nhân các tồn tại; xây dựng, thực hiện kế hoạch, giải pháp khắc phục tồn tại nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Chỉ đạo, kiểm tra, đánh giá, xử lý nghiêm túc, kịp thời đối với việc triển khai và kết quả triển khai các nội dung cải cách hành chính liên quan đến chất lượng cung ứng dịch vụ công, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức như: Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; cải cách thủ tục hành chính nhất là thủ tục hành chính về đất đai, xây dựng; ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan, đơn vị; nâng cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, … Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin đối với các thủ tục hành chính để nâng cao hiệu quả tiếp cận dịch vụ, giảm thời gian và chi phí đi lại cho người dân/tổ chức.

- Tăng cường thông tin, tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người dân, tổ chức về mục đích, ý nghĩa, nội dung của đo lường sự hài lòng hàng năm. Hình thức, nội dung thông tin, tuyên truyền phải đa dạng, phù hợp, hiệu quả đối với từng nhóm đối tượng nhằm đảm bảo tất cả các đối tượng thuộc phạm vi quản lý đều có thể dễ dàng tiếp cận, nắm bắt, sử dụng thông tin.

3. Đối với Báo Bình Định, Đài Phát thanh và Truyền hình Bình Định

- Tăng cường thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung của đo lường sự hài lòng hàng năm theo nhiều hình thức thiết thực nhằm nâng cao nhận thức, hiểu biết về quyền lợi, trách nhiệm và thúc đẩy sự tham gia của người dân, tổ chức trong việc giám sát và phản hồi kiến về chất lượng cung ứng dịch vụ công, phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

- Tăng cường đưa tin về những việc làm tốt và chưa tốt của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong dịch vụ công, cung ứng dịch vụ công; về phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức để góp phần cùng với các cơ quan, đơn vị, địa phương xây dựng một nền hành chính phục vụ theo yêu cầu của công cuộc cải cách hành chính chung của đất nước./.