

Số: 03/TTPVHCC-BC
V/v Kết quả khảo sát sự hài lòng
của cá nhân, tổ chức trong
giải quyết thủ tục hành chính
Quý I/2022

Bình Phước, ngày 15 tháng 3 năm 2022

Kính gửi: - UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành.

Thực hiện công văn số 2522/UBND-NC ngày 01/8/2017 của UBND tỉnh về việc khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Bình Phước báo cáo kết quả thực hiện khảo sát quý I/2022 như sau:

1. Kết quả khảo sát quý I/2022:

Trong quý I/2022 (số liệu thu thập tính từ ngày 01/12/2021 đến hết ngày 28/02/2022), Trung tâm Phục vụ hành chính công đã nhận được 138 phiếu đánh giá khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan cấp tỉnh.

Số liệu cụ thể khảo sát từng sở ngành như sau:

Sở/ban/ngành	Số phiếu nhận được	Tỷ lệ
Ban Quản lý KKT	29	21,0%
Bảo hiểm xã hội tỉnh	0	0,0%
Công an tỉnh	4	2,9%
Cục Thuế	0	0,0%
Sở Công thương	8	5,8%
Sở Giáo dục & Đào tạo	0	0,0%
Sở Giao thông vận tải	10	7,2%
Sở Kế hoạch & Đầu tư	6	4,3%
Sở Khoa học - Công nghệ	0	0,0%

Sở Lao động, TB&XH	6	4,3%
Sở Nông nghiệp & PTNT	14	10,1%
Sở Ngoại Vụ	0	0,0%
Sở Nội Vụ	7	5,1%
Sở Tài nguyên & Môi trường	13	9,4%
Sở Thông tin – Truyền thông	0	0,0%
Sở Tư pháp	13	9,4%
Sở Văn hóa, Thể thao & DL	0	0,0%
Sở Xây dựng	8	5,8%
Sở Y tế	20	14,5%
Tổng cộng	138	100,0%

Về kết quả khảo sát của các nội dung trong bảng câu hỏi như sau:

- Về việc tìm hiểu thông tin để giải quyết hồ sơ:

Qua phương tiện thông tin đại chúng (báo, đài, mạng ...): 28 (20,3%);

Đọc bảng niêm yết tại nơi tiếp nhận hồ sơ: 11 (8,0%);

Nhờ người quen hướng dẫn: 17 (12,3%);

Qua công chức tiếp nhận hướng dẫn: 69 (50,0%);

Không có câu trả lời hoặc qua các hình thức khác: 13 (9,4%).

- Về việc hướng dẫn, cung cấp thông tin của Trung tâm: Rất tốt: 46 (33,3%), Tốt: 91 (65,9%), Trung bình: 1 (0,7%), Kém: 0, Rất kém: 0, Không trả lời: 0;

- Về thái độ phục vụ của công chức, viên chức tại Trung tâm: Rất tốt: 51 (chiếm 37,0%), Tốt: 86 (62,3%), Trung bình: 0, Kém: 0 Trung bình 0, Không trả lời: 1 (0,7%);

- Các hồ sơ, giấy tờ, biểu mẫu để thực hiện thủ tục: Rất gọn: 36 (chiếm 26,1%), Gọn: 101 (73,2%), Trung bình: 0, Rườm rà: 1 (0,7%), Rất rườm rà: 0, Không trả lời: 0;

- Thời gian giải quyết thủ tục: Rất nhanh: 28 (chiếm 20,3%), Nhanh: 109 (79,0%), Trung bình: 1 (0,7%), Chậm: 0, Rất chậm: 0, Không trả lời: 0;

- Chất lượng các thiết bị phục vụ: Rất tốt: 31 (chiếm 22,5%), Tốt: 107 (chiếm 77,5%), Trung bình: 0, Kém: 0, Rất kém: 0, Không trả lời: 0;

- Trong quá trình thực hiện thủ tục, ông (bà) có phải bổ sung thêm các loại giấy tờ khác ngoài các loại giấy tờ đã quy định hay không? Không: 138 (100%); Có: 0, Không trả lời: 0;

- Ông (bà) có phải trả thêm khoản phí nào khác ngoài quy định hay không? Không: 137 (chiếm 99,3%); Có: 0; Không trả lời: 1 (0,7%);

- Kết quả thời gian trả kết quả: Trước hẹn: 48 (chiếm 34,8%), Đúng hẹn: 90 (65,2%); Trễ hẹn: 0; Không trả lời: 0;

- Đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với quá trình giải quyết thủ tục tại TTHCC: Rất hài lòng: 54 (chiếm 39,1%); Hài lòng: 81 (58,7%); Bình Thường: 3 (2,2%), Không hài lòng: 0, Rất không hài lòng: 0, Không trả lời: 0.

2. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng chi tiết của từng sở, ban, ngành:
Theo phụ lục đính kèm báo cáo này.

3. Kế hoạch quý II/2022:

Trong quý II/2022, Trung tâm Phục vụ hành chính công sẽ tiếp tục thực hiện lấy ý kiến đánh giá về mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục tại Trung tâm theo nội dung công văn số 2522/UBND-NC ngày 01/8/2017 của UBND tỉnh. Tích cực hướng dẫn, khuyến khích tổ chức, cá nhân thực hiện đánh giá mức độ hài lòng trên Cổng thông tin dịch vụ công.

Trên đây là báo cáo về việc khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công quý I/2022.

Nơi nhận:

- Như trên;
- LĐVP, P. NC, P. KSTTHC;
- BGĐ;
- Lưu VT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Đỗ Xuân Đăng

1. Ông/Bà tìm hiểu thông tin để giải quyết hồ sơ qua hình thức nào:

Sở, ban, ngành	Nội dung trả lời									
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (báo, đài, mạng điện tử...)		Đọc bảng niêm yết tại nơi tiếp nhận hồ sơ		Nhờ người quen hướng dẫn		Qua công chức tiếp nhận hướng dẫn		Hình thức khác...	
	Tần suất	%	Tần suất	%	Tần suất	%	Tần suất	%	Tần suất	%
BQLKKT	5	17,2	0	-	1	3,4	11	37,9	12	41,4
BHXH	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
Công an	2	50,0	1	25,0	1	25,0	0	-	0	-
Cục Thuế	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SCT	4	50,0	0	-	2	25,0	2	25,0	0	-
SGD-ĐT	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SGTVT	0	-	1	10,0	1	10,0	8	80,0	0	-
SKHĐT	0	-	1	16,7	0	-	5	83,3	0	-
SKHCN	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SLĐTBXH	2	33,3	0	-	3	50,0	1	16,7	0	-
SNNPTNT	3	21,4	6	42,9	1	7,1	4	28,6	0	-
Sở Ng vụ	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
Sở Nội Vụ	0	-	0	-	1	14,3	6	85,7	0	-
STNMT	0	-	0	-	2	15,4	11	84,6	0	-
STTTT	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
STP	2	15,4	0	-	3	23,1	7	53,8	1	7,7
SVHTTDL	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SXD	4	50,0	0	-	0	-	4	50,0	0	-
SYT	6	30,0	2	10,0	2	10,0	10	50,0	0	-
Cộng	28	20,3	11	8,0	17	12,3	69	50,0	13	9,4

2. Việc hướng dẫn, niêm yết thông tin:

Sở, ban, ngành	Nội dung trả lời											
	Rất tốt		Tốt		Trung bình		Kém		Rất kém		Không trả lời	
	Tần suất	%	Tần suất	%	Tần suất	%	Tần suất	%	Tần suất	%	Tsuất	%
BQLKKT	23	79,3	6	20,7	0	-	0	-	0	-	0	-
BHXH	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
Công an	1	25,0	3	75,0	0	-	0	-	0	-	0	-
Cục Thuế	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SCT	4	50,0	4	50,0	0	-	0	-	0	-	0	-
SGD-ĐT	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SGTVT	1	10,0	9	90,0	0	-	0	-	0	-	0	-
SKHĐT	0	-	6	100,0	0	-	0	-	0	-	0	-
SKHCN	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SLĐTBXH	0	-	6	100,0	0	-	0	-	0	-	0	-
SNNPTNT	0	-	13	92,9	1	7,1	0	-	0	-	0	-
Sở Ng vụ	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
Sở Nội Vụ	4	57,1	3	42,9	0	-	0	-	0	-	0	-
STNMT	5	38,5	8	61,5	0	-	0	-	0	-	0	-
STTTT	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
STP	0	-	13	100,0	0	-	0	-	0	-	0	-
SVHTTDL	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SXD	8	100,0	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SYT	0	-	20	100,0	0	-	0	-	0	-	0	-
Cộng	46	33,3	91	65,9	1	0,7	0	-	0	-	-	-

3. Thái độ phục vụ của các công chức, viên chức tại TTHCC:

Sở, ban, ngành	Nội dung trả lời											
	Rất tốt		Tốt		Trung bình		Kém		Rất kém		Không trả lời	
	Tần suất	%	Tần suất	%	Tần suất	%	Tần suất	%	Tần suất	%	Tsuất	%
BQLKKT	24	82,8	4	13,8	0	-	0	-	0	-	1	3,4
BHXH	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
Công an	2	50,0	2	50,0	0	-	0	-	0	-	0	-
Cục Thuế	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SCT	4	50,0	4	50,0	0	-	0	-	0	-	0	-
SGD-ĐT	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SGTVT	1	10,0	9	90,0	0	-	0	-	0	-	0	-
SKHĐT	0	-	6	100,0	0	-	0	-	0	-	0	-
SKHCN	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SLĐTBXH	0	-	6	100,0	0	-	0	-	0	-	0	-
SNNPTNT	1	7,1	13	92,9	0	-	0	-	0	-	0	-
Sở Ng vụ	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
Sở Nội Vụ	5	71,4	2	28,6	0	-	0	-	0	-	0	-
STNMT	4	30,8	9	69,2	0	-	0	-	0	-	0	-
STTTT	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
STP	1	7,7	12	92,3	0	-	0	-	0	-	0	-
SVHTTDL	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SXD	8	100,0	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SYT	1	5,0	19	95,0	0	-	0	-	0	-	0	-
Cộng	51	37,0	86	62,3	0	-	0	-	0	-	1	0,7

4. Các giấy tờ, biểu mẫu để thực hiện thủ tục:

Sở, ban, ngành	Nội dung trả lời											
	Rất gọn		Gọn		Trung bình		Ruộm rà		Rất ruộm rà		Không trả lời	
	Tần suất	%	Tần suất	%	Tần suất	%	Tần suất	%	Tần suất	%	Tsuất	%
BQLKKT	22	75,9	7	24,1	0	-	0	-	0	-	0	-
BHXH	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
Công an	2	50,0	2	50,0	0	-	0	-	0	-	0	-
Cục Thuế	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SCT	2	25,0	6	75,0	0	-	0	-	0	-	0	-
SGD-ĐT	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SGTVT	2	20,0	8	80,0	0	-	0	-	0	-	0	-
SKHĐT	0	-	6	100,0	0	-	0	-	0	-	0	-
SKHCN	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SLĐTBXH	0	-	6	100,0	0	-	0	-	0	-	0	-
SNNPTNT	0	-	13	92,9	0	-	1	7,1	0	-	0	-
Sở Ng vụ	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
Sở Nội Vụ	0	-	7	100,0	0	-	0	-	0	-	0	-
STNMT	2	15,4	11	84,6	0	-	0	-	0	-	0	-
STTTT	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
STP	1	7,7	12	92,3	0	-	0	-	0	-	0	-
SVHTTDL	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SXD	4	50,0	4	50,0	0	-	0	-	0	-	0	-
SYT	1	5,0	19	95,0	0	-	0	-	0	-	0	-
Cộng	36	26,1	101	73,2	0	-	1	0,7	0	-	-	-

5. Thời gian giải quyết:

Sở, ban, ngành	Nội dung trả lời											
	Rất nhanh		Nhanh		Trung bình		Chậm		Rất chậm		Không trả lời	
	Tần suất	%	Tần suất	%	Tần suất	%	Tần suất	%	Tần suất	%	Tsuất	%
BQLKKT	18	62,1	11	37,9	0	-	0	-	0	-	0	-
BHXH	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
Công an	2	50,0	2	50,0	0	-	0	-	0	-	0	-
Cục Thuế	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SCT	2	25,0	6	75,0	0	-	0	-	0	-	0	-
SGD-ĐT	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SGTVT	2	20,0	8	80,0	0	-	0	-	0	-	0	-
SKHĐT	0	-	6	100,0	0	-	0	-	0	-	0	-
SKHCN	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SLĐTBXH	0	-	6	100,0	0	-	0	-	0	-	0	-
SNNPTNT	0	-	13	92,9	1	7,1	0	-	0	-	0	-
Sở Ng vụ	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
Sở Nội Vụ	0	-	7	100,0	0	-	0	-	0	-	0	-
STNMT	1	7,7	12	92,3	0	-	0	-	0	-	0	-
STTTT	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
STP	1	7,7	12	92,3	0	-	0	-	0	-	0	-
SVHTTDL	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SXD	0	-	8	100,0	0	-	0	-	0	-	0	-
SYT	2	10,0	18	90,0	0	-	0	-	0	-	0	-
Cộng	28	20,3	109	79,0	1	0,7	0	-	0	-	-	-

6. Chất lượng các thiết bị phục vụ (giấy bút, bàn ghế chờ, nước uống...):

Sở, ban, ngành	Nội dung trả lời											
	Rất tốt		Tốt		Trung bình		Kém		Rất kém		Không trả lời	
	Tần suất	%	Tần suất	%	Tần suất	%	Tần suất	%	Tần suất	%	Tsuất	%
BQLKKT	20	69,0	9	31,0	0	-	0	-	0	-	0	-
BHXH	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
Công an	2	50,0	2	50,0	0	-	0	-	0	-	0	-
Cục Thuế	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SCT	2	25,0	6	75,0	0	-	0	-	0	-	0	-
SGD-ĐT	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SGTVT	2	20,0	8	80,0	0	-	0	-	0	-	0	-
SKHĐT	0	-	6	100,0	0	-	0	-	0	-	0	-
SKHCN	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SLĐTBXH	0	-	6	100,0	0	-	0	-	0	-	0	-
SNNPTNT	0	-	14	100,0	0	-	0	-	0	-	0	-
Sở Ng vụ	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
Sở Nội Vụ	0	-	7	100,0	0	-	0	-	0	-	0	-
STNMT	1	7,7	12	92,3	0	-	0	-	0	-	0	-
STTTT	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
STP	1	7,7	12	92,3	0	-	0	-	0	-	0	-
SVHTTDL	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SXD	1	12,5	7	87,5	0	-	0	-	0	-	0	-
SYT	2	10,0	18	90,0	0	-	0	-	0	-	0	-
Cộng	31	22,5	107	77,5	0	-	0	-	0	-	-	-

7. Về việc có phải bổ sung thêm các loại giấy tờ khác ngoài các loại giấy tờ đã quy định hay không:

Sở, ban, ngành	Nội dung trả lời					
	Không		Có		Không trả lời	
	Tần suất	%	Tần suất	%	Tần suất	%
BQLKKT	29	100,0	0	-	0	-
BHXXH	0	-	0	-	0	-
Công an	4	100,0	0	-	0	-
Cục Thuế	0	-	0	-	0	-
SCT	8	100,0	0	-	0	-
SGD-ĐT	0	-	0	-	0	-
SGTVT	10	100,0	0	-	0	-
SKHĐT	6	100,0	0	-	0	-
SKHCN	0	-	0	-	0	-
SLĐTBXH	6	100,0	0	-	0	-
SNNPTNT	14	100,0	0	-	0	-
Sở Ng vụ	0	-	0	-	0	-
Sở Nội Vụ	7	100,0	0	-	0	-
STNMT	13	100,0	0	-	0	-
STTTT	0	-	0	-	0	-
STP	13	100,0	0	-	0	-
SVHTTDL	0	-	0	-	0	-
SXD	8	100,0	0	-	0	-
SYT	20	100,0	0	-	0	-
Cộng	138	100,0	0	-	0	-

8. Về việc có phải trả thêm khoản phí nào khác ngoài quy định hay không:

Sở, ban, ngành	Nội dung trả lời					
	Không		Có		Không trả lời	
	Tần suất	%	Tần suất	%	Tần suất	%
BQLKKT	28	96,6	0	-	1	3,4
BHXH	0	-	0	-	0	-
Công an	4	100,0	0	-	0	-
Cục Thuế	0	-	0	-	0	-
SCT	8	100,0	0	-	0	-
SGD-ĐT	0	-	0	-	0	-
SGTVT	10	100,0	0	-	0	-
SKHĐT	6	100,0	0	-	0	-
SKHCN	0	-	0	-	0	-
SLĐTBXH	6	100,0	0	-	0	-
SNNPTNT	14	100,0	0	-	0	-
Sở Ng vụ	0	-	0	-	0	-
Sở Nội Vụ	7	100,0	0	-	0	-
STNMT	13	100,0	0	-	0	-
STTTT	0	-	0	-	0	-
STP	13	100,0	0	-	0	-
SVHTTDL	0	-	0	-	0	-
SXD	8	100,0	0	-	0	-
SYT	20	100,0	0	-	0	-
Cộng	137	99,3	0	-	1	0,7

9. Thời gian trả kết quả:

Sở, ban, ngành	Nội dung trả lời							
	Trước hẹn		Đúng hẹn		Trễ hẹn		Không trả lời	
	Tần suất	%	Tần suất	%	Tần suất	%	Tần suất	%
BQLKKT	23	79,3	6	20,7	0	-	0	-
BHXH	0	-	0	-	0	-	0	-
Công an	3	75,0	1	25,0	0	-	0	-
Cục Thuế	0	-	0	-	0	-	0	-
SCT	3	37,5	5	62,5	0	-	0	-
SGD-ĐT	0	-	0	-	0	-	0	-
SGTVT	2	20,0	8	80,0	0	-	0	-
SKHĐT	0	-	6	100,0	0	-	0	-
SKHCN	0	-	0	-	0	-	0	-
SLĐTBOXH	1	16,7	5	83,3	0	-	0	-
SNNPTNT	2	14,3	12	85,7	0	-	0	-
Sở Ng vụ	0	-	0	-	0	-	0	-
Sở Nội Vụ	0	-	7	100,0	0	-	0	-
STNMT	1	7,7	12	92,3	0	-	0	-
STTTT	0	-	0	-	0	-	0	-
STP	4	30,8	9	69,2	0	-	0	-
SVHTTDL	0	-	0	-	0	-	0	-
SXD	3	37,5	5	62,5	0	-	0	-
SYT	6	30,0	14	70,0	0	-	0	-
Cộng	48	34,8	90	65,2	0	-	0	-

10. Đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với quá trình giải quyết thủ tục:

Sở, ban, ngành	Nội dung trả lời											
	Rất hài lòng		Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng		Rất không hài lòng		Không trả lời	
	Tần suất	%	Tần suất	%	Tần suất	%	Tần suất	%	Tần suất	%	Tsuất	%
BQLKKT	24	82,8	5	17,2	0	-	0	-	0	-	0	-
BHXH	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
Công an	3	75,0	1	25,0	0	-	0	-	0	-	0	-
Cục Thuế	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SCT	4	50,0	4	50,0	0	-	0	-	0	-	0	-
SGD-ĐT	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SGTVT	2	20,0	8	80,0	0	-	0	-	0	-	0	-
SKHĐT	0	-	6	100,0	0	-	0	-	0	-	0	-
SKHCN	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SLĐTBOXH	1	16,7	5	83,3	0	-	0	-	0	-	0	-
SNNPTNT	2	14,3	10	71,4	2	14,3	0	-	0	-	0	-
Sở Ng vụ	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
Sở Nội Vụ	2	28,6	5	71,4	0	-	0	-	0	-	0	-
STNMT	2	15,4	11	84,6	0	-	0	-	0	-	0	-
STTTT	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
STP	5	38,5	8	61,5	0	-	0	-	0	-	0	-
SVHTTDL	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
SXD	5	62,5	3	37,5	0	-	0	-	0	-	0	-
SYT	4	20,0	15	75,0	1	5,0	0	-	0	-	0	-
Cộng	54	39,1	81	58,7	3	2,2	0	-	0	-	-	-