

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng

GIÁM ĐỐC SỞ NỘI VỤ TỈNH SÓC TRĂNG

Căn cứ Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 06/4/2015 của UBND tỉnh Sóc Trăng về việc ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ tỉnh Sóc Trăng;

Căn cứ Kế hoạch số 19/KH-UBND ngày 05/02/2016 của UBND tỉnh Sóc Trăng về việc triển khai thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với hoạt động phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Cải cách hành chính,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng.

(Đính kèm Báo cáo)

Điều 2. Căn cứ kết quả Chỉ số hài lòng của người dân về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng, các sở, ban ngành, Công an tỉnh, UBND cấp huyện và UBND cấp xã tổ chức quán triệt, nghiên cứu đề ra các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

Điều 3. Thủ trưởng các sở, ban ngành, Giám đốc Công an tỉnh, Chủ tịch UBND cấp huyện và Chủ tịch UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng và các cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- UBND tỉnh (để b/c);
- Bộ Nội vụ (Vụ CCHC);
- PC 66, Công an tỉnh;
- Lưu: (9), VT.





SỞ NỘI VỤ TỈNH SÓC TRĂNG

BÁO CÁO CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH

CHỈ SỐ SIPAS

Tỉnh Sóc Trăng

Năm 2015



LỜI NÓI ĐẦU

Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (gọi chung là Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính - SIPAS) là công cụ đánh giá khách quan, trung thực và đầy đủ về mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính cũng như sự nỗ lực của các cấp, các ngành trong thực hiện cải cách hành chính. Chỉ số này coi trọng việc đánh giá của những cá nhân, tổ chức đã trực tiếp thụ hưởng dịch vụ hành chính công do các cơ quan hành chính nhà nước cung cấp khi tham gia thực hiện thủ tục hành chính. Mặc dù đây là công cụ đo lường mang tính định hướng nhưng kết quả Chỉ số chia sẻ sẽ giúp các cơ quan nhà nước biết được điểm mạnh, điểm yếu của mình trong quá trình phục vụ cá nhân, tổ chức đồng thời nắm được nhu cầu, mong muốn của người dân để có giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công.

Việc xác định Chỉ số SIPAS được xem là một nhiệm vụ có ý nghĩa quan trọng, tạo cơ sở cho việc đo lường và cụ thể hóa mục tiêu của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020 đề ra nhằm “*bảo đảm sự hài lòng của cá nhân, tổ chức trên 60% vào năm 2015... và trên 80% vào năm 2020*”.

Do đó, để thực hiện tốt công tác này, Sở Nội vụ đã tham mưu cho UBND tỉnh phê duyệt kế hoạch triển

khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với hoạt động phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng (tại Kế hoạch số 09/KH-UBND, ngày 05/02/2016).

Sau quá trình tích cực triển khai cùng với sự hỗ trợ, phối hợp của các Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Xây dựng, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Công an tỉnh (PC 66), UBND huyện Long Phú, Kế Sách, Cù Lao Dung, thành phố Sóc Trăng và các cá nhân, tổ chức trong tỉnh, đến nay công tác điều tra, khảo sát, tổng hợp và xử lý thông tin điều tra xác định Chỉ số SIPAS đã hoàn tất. Sở Nội vụ cũng đã hoàn chỉnh Báo cáo kết quả thực hiện.

Báo cáo Chỉ số SIPAS thể hiện chi tiết, trung thực ý kiến đánh giá của cá nhân, tổ chức trên các phương diện về mức độ thuận tiện trong việc tiếp cận dịch vụ; khả năng đáp ứng; chi phí sử dụng dịch vụ; cơ chế phản hồi góp ý, khiếu nại tố cáo và mức độ hài lòng chung về cung ứng dịch vụ công đối với 05 nhóm dịch vụ đã và đang triển khai cung cấp trên địa bàn tỉnh gồm dịch vụ đăng ký mới doanh nghiệp; cấp giấy phép xây dựng; đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; chứng thực hồ sơ liên quan đến đất đai và dịch vụ phòng cháy chữa cháy.

Bên cạnh việc đánh giá, đưa ra số liệu chứng minh cho kết quả khảo sát, Báo cáo còn đưa ra một số đề xuất, giải pháp nhằm nâng cao chất lượng chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính.

Báo cáo mong muốn là nguồn dữ liệu chứng thực có giá trị tham khảo bổ ích cho các đơn vị trong việc hoạch định và thực thi công tác cải cách hành chính nói chung và cải cách



thủ tục hành chính, nâng cao năng lực, chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nói riêng. Sở Nội vụ hi vọng rằng Báo cáo sẽ cung cấp những chỉ báo có tính nền tảng để các cấp, các ngành nghiên cứu, cải thiện ngày càng tốt hơn chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của cá nhân, tổ chức.



MỤC LỤC

	Trang
Phần 1: Tổng quan về phương pháp đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước	4
Phần 2: Nội dung và phương pháp xác định Chỉ số SIPAS	7
Phần 3: Quy trình xác định Chỉ số SIPAS	9
Phần 4: Tổng hợp kết quả khảo sát	10
A. Kết quả phản hồi phiếu khảo sát	10
B. Nội dung kết quả khảo sát	12
I. Thông tin về đối tượng khảo sát	12
II. Thông tin về kết quả khảo sát	14
1. Kết quả khảo sát về mức độ hài lòng chung	14
2. Kết quả khảo sát qua từng nội dung thành phần	17
3. Đánh giá mặt được và hạn chế cũng như nguyên nhân trong việc giải quyết thủ tục hành chính	50
4. Đề xuất của cá nhân, tổ chức trong việc nâng cao chất lượng phục vụ, cung ứng dịch vụ hành chính công và hiệu quả cải cách thủ tục hành chính tại tỉnh Sóc Trăng	55
Phần 5: Kết luận	60
A. Đánh giá chung	60
B. Kiến nghị, đề xuất	61
Phụ lục A: Nội dung mẫu khảo sát	63
Phụ lục B: Kết quả tổng hợp chi tiết so phiếu khảo sát	71
Phụ lục C: Phân tích kết quả khảo sát tại cấp huyện	73
Phụ lục D: Phân tích kết quả khảo sát tại cấp xã	93
Phụ lục E: Bảng tổng hợp ý kiến góp ý của cá nhân, tổ chức	114

PHẦN 1:
TỔNG QUAN VỀ PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG
MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN,
TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH
NHÀ NƯỚC

Mục đích:	Hoạt động đo lường, khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức nhằm thu thập ý kiến đánh giá khách quan từ phía cá nhân, tổ chức về chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng
Mục tiêu phát triển:	Xem cá nhân, tổ chức là trọng tâm, là “khách hàng” và là mục tiêu của quá trình vận động và phát triển của các tổ chức công quyền. Ý kiến góp ý của cá nhân, tổ chức là cơ sở để các cấp chính quyền hoàn thiện, nâng cao chất lượng hoạt động và phục vụ. Từ đó nâng cao sự hài lòng và lợi ích của cá nhân, tổ chức.
Yêu cầu	<i>* Việc xác định Chỉ số SIPAS phải:</i> - Đảm bảo phản ánh khách quan, trung thực ý kiến của cá nhân, tổ chức. - Thực hiện nghiêm túc, có độ tin cậy cao, khoa học, hiệu quả. <i>* Câu hỏi điều tra, khảo sát phù hợp với hệ thống tiêu chí đánh giá, dễ hiểu, dễ trả lời và phù hợp với trình độ dân trí.</i>
Đối tượng:	<i>* Đối tượng áp dụng:</i> Cơ quan hành chính nhà nước từ cấp tỉnh đến cấp xã <i>* Đối tượng khảo sát:</i> Cá nhân, tổ chức đã từng tham gia thực hiện và nhận kết quả ở 05 dịch vụ liên quan đến đăng ký mới doanh nghiệp; cấp giấy phép xây dựng; đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; chứng thực hồ sơ liên quan đến đất đai và dịch vụ phòng cháy chữa cháy trong giai đoạn từ năm 2014 – 2015 tại cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Phạm vi khảo sát,
chọn mẫu

* Đối với các dịch vụ hành chính được thực hiện ở cấp tỉnh (dịch vụ đăng ký mới doanh nghiệp; cấp giấy phép xây dựng; đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và dịch vụ phòng cháy chữa cháy): Chọn 04 sở ngành¹

* Đối với các dịch vụ hành chính được thực hiện ở cấp huyện (cấp giấy phép xây dựng công trình nhà ở; đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất): Chọn 04 đơn vị hành chính cấp huyện²

* Đối với các dịch vụ hành chính được thực hiện ở cấp xã (chứng thực hồ sơ liên quan đến đất đai): Chọn 12 đơn vị hành chính cấp xã³

Quy mô mẫu điều tra, khảo sát được xác định trên cơ sở tổng số giao dịch của 05 dịch vụ hành chính đã lựa chọn và tính theo công thức sau:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Trong đó:

Quy mô mẫu khảo
sát:

- n: quy mô mẫu khảo sát
- N: Tổng số cá nhân, tổ chức đã giải quyết thủ tục hành chính trong năm 2014 – 2015 tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị được chọn
- e: Sai số cho phép (5%)

Theo cách tính này thì tổng số phiếu mà cuộc khảo sát cần thực hiện là 1.849 phiếu.

Số lượng mẫu được phân bổ cụ thể tại **Phụ lục B**.

Phương pháp tổ chức
thực hiện khảo sát:

* Thành lập đội ngũ điều phối viên, điều tra viên và cộng tác viên, trong đó:

- Đội ngũ điều phối viên gồm Lãnh đạo Sở Nội vụ và công chức Phòng Cải cách hành chính.
- Đội ngũ điều tra viên gồm công chức các phòng chuyên môn thuộc Sở Nội vụ, công chức của phòng Nội vụ và công chức các xã, phường, thị trấn.
- Đội ngũ cộng tác viên gồm công chức các xã, phường, thị trấn (tham gia dẫn đường)

¹ Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Xây dựng; Sở Kế hoạch và Đầu tư; Công an tỉnh (Phòng PC66).

² Thành phố Sóc Trăng, huyện Kế Sách, Long Phú, Cù Lao Dung

³ Phường 2, Phường 3, Phường 7 thuộc thành phố Sóc Trăng; xã Đại Ân 1, xã An Thạnh 2, thị trấn Cà Lao Dung thuộc huyện Cù Lao Dung; xã An Lạc Tây, xã Thới An Hội, thị trấn Kế Sách thuộc huyện Kế Sách; xã Long Phú, xã Phú Hữu, thị trấn Đại Ngãi thuộc huyện Long Phú



	* Điều tra viên liên hệ gặp từng cá nhân, tổ chức đã thực hiện thủ tục hành chính để phỏng vấn trực tiếp hoặc gửi phiếu, hướng dẫn đánh giá và thu phiếu về ngay sau khi người dân trả lời xong
Tổng hợp và báo cáo kết quả khảo sát	*Số liệu điều tra, khảo sát được kiểm tra, làm sạch, mã hóa, nhập tin và phân tích bằng phần mềm phân tích thống kê SPSS. * Kết quả triển khai điều tra xã hội học và số liệu được phân tích, tổng hợp bằng phần mềm SPSS là cơ sở để xây dựng Báo cáo Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước.
Thời gian khảo sát	Thời gian khảo sát diễn ra từ ngày 01/8/2016 đến ngày 31/10/2016



PHẦN 2:

NỘI DUNG & PHƯƠNG PHÁP XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ SIPAS

* *Phần thông tin chung:*

- Giới thiệu về mục đích khảo sát.
- Hướng dẫn cách trả lời các câu hỏi.
- Thông tin cá nhân của người được hỏi (giới tính, độ tuổi, trình độ và nghề nghiệp).

* *Phần bảng hỏi:* Tập trung đánh giá 05 vấn đề sau:

Nội dung

- Mức độ thuận tiện
- Khả năng đáp ứng
- Chi phí sử dụng dịch vụ
- Cơ chế phản hồi, góp ý khiếu nại tố cáo
- Mức độ hài lòng chung về cung ứng dịch vụ công

05 vấn đề trên được cụ thể hóa thành 24 tiêu chí và 28 tiêu chí thành phần (Chi tiết tại **Phụ lục A**).

Thang đánh giá mức độ hài lòng của người dân được thống nhất ở 5 mức theo thang đo Likert và được quy ước như sau:

Thang đánh giá	Điểm	1	2	3	4	5
	Mức đánh giá	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng

Theo đó, giá trị trung bình của các mức độ được tính như sau:

Điểm trung bình	1.00-1.80	1.81-2.60	2.61-3.40	3.41-4.20	4.21-5.00
-----------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Mức đánh giá	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
--------------	--------------------	----------------	-------------	----------	--------------

Phương pháp đánh giá

- Chỉ số SIPAS được xác định bằng tỉ lệ phần trăm số cá nhân, tổ chức có câu trả lời ở mức độ “hài lòng” và “rất hài lòng” chung về chất lượng cung ứng dịch vụ công của toàn bộ dịch vụ so với tổng





số cá nhân, tổ chức có tham gia trả lời phiếu.

- Đánh giá tình hình thực hiện nội dung các tiêu chí liên quan đến 04 nội dung thành phần gồm mức độ thuận tiện, khả năng đáp ứng, chi phí sử dụng dịch vụ, cơ chế phản hồi góp ý.
- Tổng hợp, phân tích ý kiến, đề xuất của người dân, doanh nghiệp để các cơ quan cần ưu tiên thực hiện trong thời gian tới nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước.



PHẦN 3:

QUY TRÌNH XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ SIPAS

Căn cứ Kế hoạch số 19/KH-UBND ngày 05/02/2016 của UBND tỉnh Sóc Trăng về việc triển khai thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với hoạt động phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng,

Sở Nội vụ đã ban hành Kế hoạch số 17/KH-SNV ngày 31/3/2016 về việc triển khai thực hiện Chỉ số hài lòng của người dân đối với hoạt động phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng.

Sau khi tổng hợp được thông tin về đối tượng điều tra, 11 điều tra viên là đoàn viên Chi đoàn của Sở Nội vụ, công chức phòng Nội vụ các huyện, thành phố và công chức các xã, phường, thị trấn theo sự phân công ngay sau đó đã bắt tay vào triển khai nhiệm vụ, liên hệ và tiếp cận trực tiếp với đối tượng điều tra, chủ yếu là người dân và doanh nghiệp. Tuy nhiên do thời gian, điều kiện không cho phép nên trong một vài trường hợp điều tra

viên chỉ có thể gửi phiếu và hướng dẫn điền thông tin.

Trong thời gian này, bộ phận chuyên môn phụ trách của Sở Nội vụ (Phòng Cải cách hành chính) đã chủ động xây dựng cơ sở dữ liệu xử lý nhập tin, đồng thời tổ chức kiểm tra, nghiệm thu thông tin từ điều tra viên tổng hợp.

Trên cơ sở phiếu nghiệm thu, bộ phận phụ trách đã tiến hành làm sạch, đánh mã phiếu và nhập thông tin vào cơ sở dữ liệu để xử lý, phân tích kết quả điều tra.

Đến nay, hoạt động điều tra, khảo sát đã hoàn tất với kết quả khá tốt đẹp. Nội dung Báo cáo này sẽ phát họa đầy đủ bức tranh toàn cảnh về chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp, các ngành thông qua ý kiến đánh giá, góp ý của cá nhân, tổ chức và phản ánh trung thực mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ này.



PHẦN 4:

TỔNG HỢP KẾT QUẢ KHẢO SÁT

A KẾT QUẢ PHẢN HỒI PHIẾU KHẢO SÁT

Kết quả khảo sát cho thấy tổng số lượng mẫu đã thực hiện có phần thấp hơn kế hoạch đề ra, chỉ đạt 91.4%, tương ứng 1690/1849 mẫu cần khảo sát

do có một số thủ tục thực hiện chưa đạt chỉ tiêu, cụ thể như sau:

Stt	Dịch vụ	So sánh số lượng mẫu điều tra, khảo sát				
		Loại mẫu	Số lượng mẫu cần thực hiện	Số lượng mẫu đã thực hiện	Số lượng mẫu chênh lệch(-)	Tỉ lệ mẫu đã thực hiện
1	Đăng ký mới doanh nghiệp	01	287	245	42	85.4%
2	Cấp giấy phép xây dựng	2a	156	156	0	100%
3	Cấp giấy phép xây dựng công trình, nhà ở	2b	309	307	2	99.4%
4	Đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp huyện	3a1	320	320	0	100%
5	Đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp tỉnh	3a2	74	67	7	90.5%
6	Chứng thực hồ sơ liên quan đến đất đai cấp xã	3b	363	352	11	97.0%
7	Phòng cháy chữa cháy	04	340	243	97	71.5%
Tổng số			1.849	1.690	159	91.4%

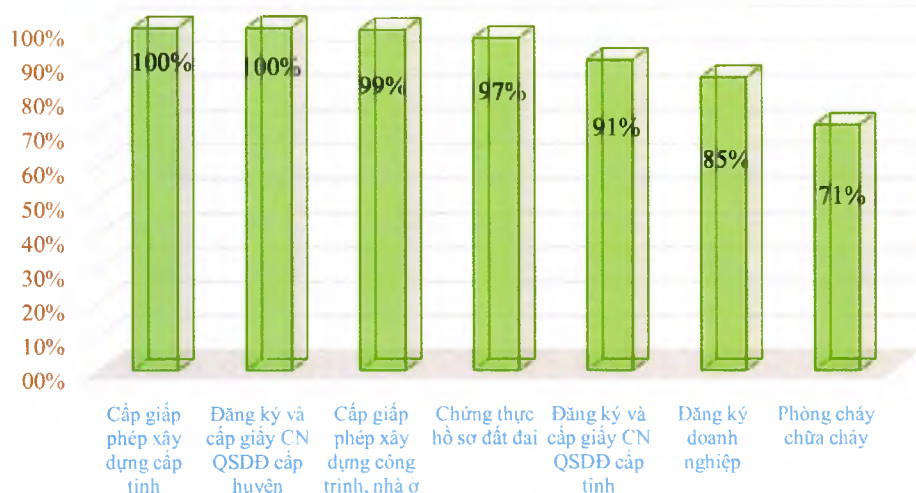


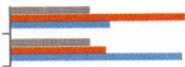
Như vậy, mặc dù số phiếu thu về ở từng sở ngành, cấp huyện, cấp xã là khác nhau (*Chi tiết tại Phụ lục B*) nhưng tất cả dịch vụ đều có kết quả thu về cao, trên 70%. Trong đó, có hai dịch vụ là dịch vụ “*cấp giấy phép xây dựng cấp tỉnh*” và dịch vụ “*đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp huyện*” đạt được kế hoạch đề ra với tỉ lệ 100%. Ngược lại dịch vụ “*phòng cháy chữa cháy*” đạt tỉ lệ thấp nhất chỉ với 71,5%. Lý do quan trọng có thể giải

thích cho vấn đề này chính là qua thực tế số lượng cá nhân, tổ chức xin cấp chứng nhận đủ điều kiện phòng cháy chữa cháy không nhiều, phần lớn là họ chỉ tham gia tập huấn lại nghiệp vụ phòng cháy chữa cháy. 04 thủ tục còn lại có số phiếu khảo sát thu về đạt tỉ lệ tốt hơn từ 85,4% đến 99,4%.

Tất cả mẫu thu về đều được kiểm soát, bảo đảm tính hợp lệ với tỉ lệ tương ứng so với kế hoạch như sau:

Tỉ lệ mẫu thu về hợp lệ so với kế hoạch





B NỘI DUNG KẾT QUẢ KHẢO SÁT

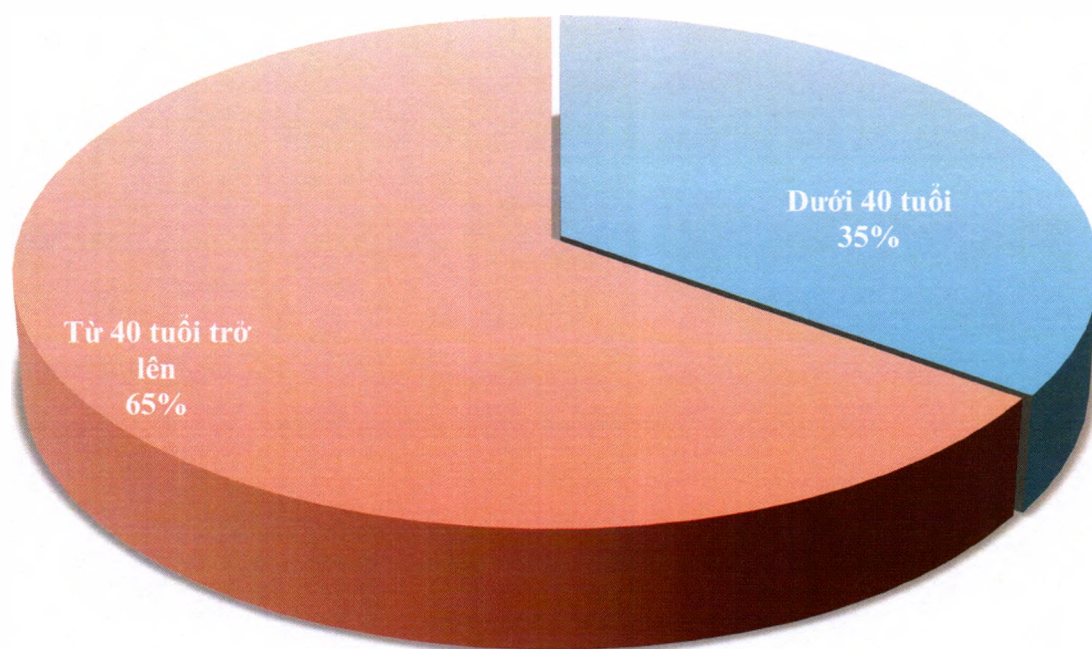
I THÔNG TIN VỀ ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

Chỉ số SIPAS được đánh giá thông qua cảm nhận của người dân, doanh nghiệp nên các yếu tố về trình độ hiểu biết, giới tính (nam giới thường quan tâm và tham gia tìm hiểu về công việc hành chính hơn nữ giới), kinh nghiệm, nghề nghiệp,...có tính quyết định khá nhiều đối với việc xác định sự hài lòng. Trong khuôn khổ của cuộc

điều tra này, cơ quan nghiên cứu sẽ tiếp cận thông tin cá nhân đối tượng khảo sát xoay quanh nội dung về độ tuổi, giới, nghề nghiệp và trình độ học vấn. Kết quả thu về qua đợt khảo sát như sau:

- Về tỉ lệ người dân tham gia trả lời phiếu tính theo độ tuổi: Độ tuổi ở đây được đánh giá theo hai mức, từ 40 tuổi trở lên và dưới 40 tuổi.

Tỉ lệ người tham gia trả lời phiếu tính theo độ tuổi





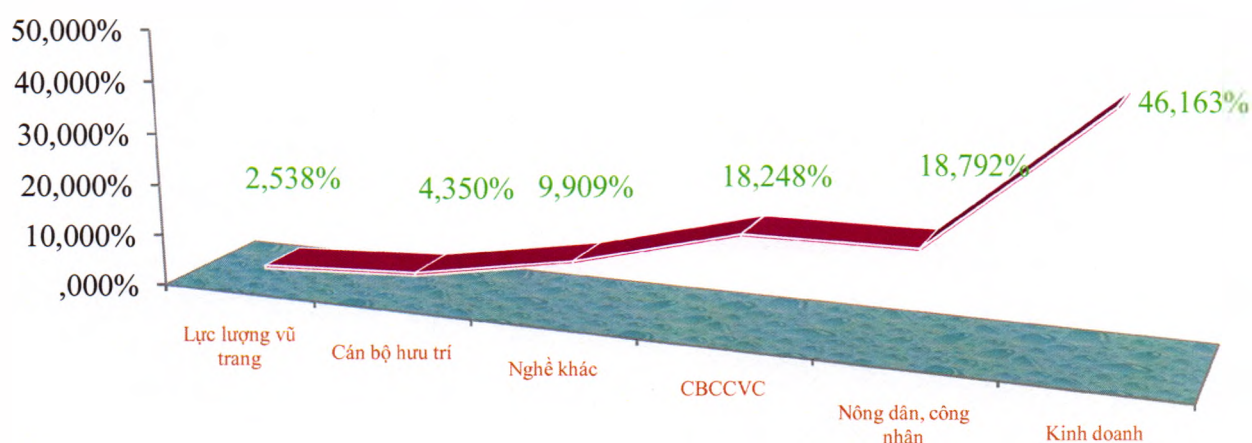
- Về tỉ lệ người dân tham gia trả lời phiếu tính theo giới tính (nam, nữ) và

trình độ học vấn (từ trình độ dưới tiểu học đến trình độ trên đại học:

Giới	Học vấn							Tổng
	<tiểu học	Tiểu học	Trung học cơ sở	Trung học phổ thông	Trung cấp chuyên nghiệp	Cao đẳng và đại học	> đại học	
Nam	1,5%	6,5%	20,2%	26,7%	8,2%	35,0%	2,0%	67.5%
Nữ	2,8%	10,7%	21,8%	25,5%	8,9%	28,8%	1,7%	32.5%
Tổng	1,9%	7,9%	20,7%	26,3%	8,4%	33,0%	1,9%	100%

- Về tỉ lệ người dân tham gia trả lời phiếu tính theo nghề nghiệp, bao gồm 06 nhóm nghề nghiệp như cán bộ

hưu trí, công chức, viên chức, công nhân, nông dân, kinh doanh, buôn bán, lực lượng vũ trang và nghề nghiệp khác.



Qua quan sát biểu đồ cho thấy số người tham gia trả lời phiếu hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh chiếm đa số với 46,2%; kế đến là công nhân, nông dân với tỉ lệ 18,8%; những người làm

cán bộ, công chức, viên chức chiếm 18,2%; ngành nghề khác là 9,9%; cán bộ hưu trí là 4,4% và ít nhất là lực lượng vũ trang với tỉ lệ 2,5%.



Thông tin từ kết quả điều tra cho thấy phần lớn người tham gia trả lời phiếu có tuổi đời từ 40 tuổi trở lên, chiếm 65% và số lượng nam giới tham gia trả lời phiếu nhiều hơn so với nữ giới, tỉ lệ so sánh lần lượt là 67,5% và 32,5%. Mức độ nhận thức, hiểu biết của người tham gia về hoạt động hành chính cũng cao, có đến 69,60% người được hỏi đạt trình độ từ trung học phổ thông trở lên, trong số này có 18,25% là cán bộ, công chức và 4,35% cán bộ hưu trí. Đây là những đối tượng có lợi thế về bề dày kinh nghiệm để nhận định và có quá trình quan sát đầy đủ về chất lượng phục

vụ của các cơ quan hành chính nhà nước. Vì vậy, việc đánh giá, góp ý có phần tâm huyết, toàn diện, khách quan và nghiêm túc hơn. Từ đó góp phần nâng cao chất lượng trả lời và bảo đảm độ tin cậy của phiếu. Nhận định như thế không có nghĩa là phản hồi, góp ý của người tham gia trả lời có trình độ hiểu biết, học vấn thấp là không bảo đảm chất lượng. Qua tiếp xúc trực tiếp với các đối tượng này, đội ngũ điều tra viên của chúng tôi đã ghi nhận được những ý kiến phản ánh rất “thực” và nắm bắt được tâm tư, nguyện vọng chính đáng của người dân.

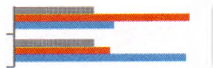
II THÔNG TIN VỀ KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1 KẾT QUẢ KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CHUNG

Qua tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát trên 05 nhóm dịch vụ tại 04 sở ngành, 04 huyện, thành phố và 12 xã, phường, thị trấn cho thấy rằng đại đa số người tham gia sau khi xem xét đánh giá các tiêu chí, tiêu chí thành phần được nêu ra trong bảng hỏi đều có đánh giá chung là hài lòng về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh với tỉ lệ 93,2%. Trong đó, dịch vụ đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất ở cấp huyện là nhận được tỉ lệ hài lòng của cá nhân, tổ chức cao nhất với thành tích 94,04%; dịch vụ cấp giấy đăng ký mới doanh nghiệp có tỉ lệ hài lòng cao thứ hai với 93,83%; cao thứ ba là dịch vụ chứng thực hồ sơ đất đai cấp xã với 93,27%; đứng thứ tư là dịch vụ cấp phép xây dựng cấp tỉnh, đạt 92,95%; tiếp đến là dịch vụ cấp giấy phép công trình nhà ở cấp huyện với tỉ lệ 92,72%, xếp vị trí thứ năm; dịch vụ đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền

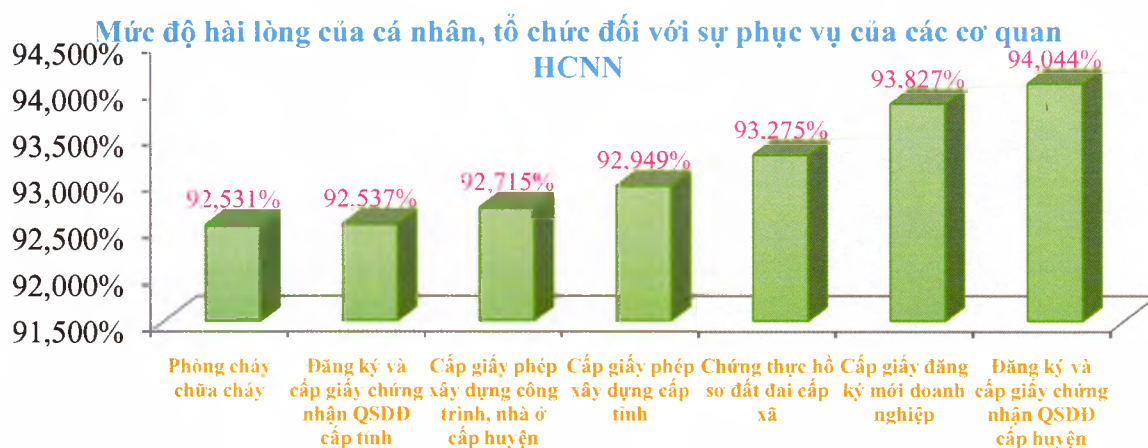
sử dụng đất ở cấp tỉnh có tỉ lệ hài lòng cao thứ sáu, với tỉ lệ 92,54%; có tỉ lệ hài lòng thấp hơn là dịch vụ phòng cháy chữa cháy với 92,53%.

Nếu trong số những đơn vị cấp huyện được khảo sát về dịch vụ đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, thành phố Sóc Trăng chiếm vị thế tốt hơn hẳn các huyện khác về tỉ lệ hài lòng với 97,50% và huyện Long Phú, Kế Sách có tỉ lệ hài lòng thấp nhất với 91,25% lượt bình chọn; thì khi đến lượt dịch vụ cấp giấy phép xây dựng cấp huyện, huyện Long Phú đã tạo ra sự bức phá bất ngờ khi chiếm trọn 97,85% tỉ lệ bình chọn hài lòng của người dân, dẫn đầu các huyện bạn. Trước tình thế này, thành phố Sóc Trăng phải chấp nhận xếp vị trí cuối cùng, đứng sau huyện Cù Lao Dung (97,22%) và Kế Sách (95%), với tỉ lệ 86,92% (Chi tiết tại **Bảng 1, Phụ lục C**)



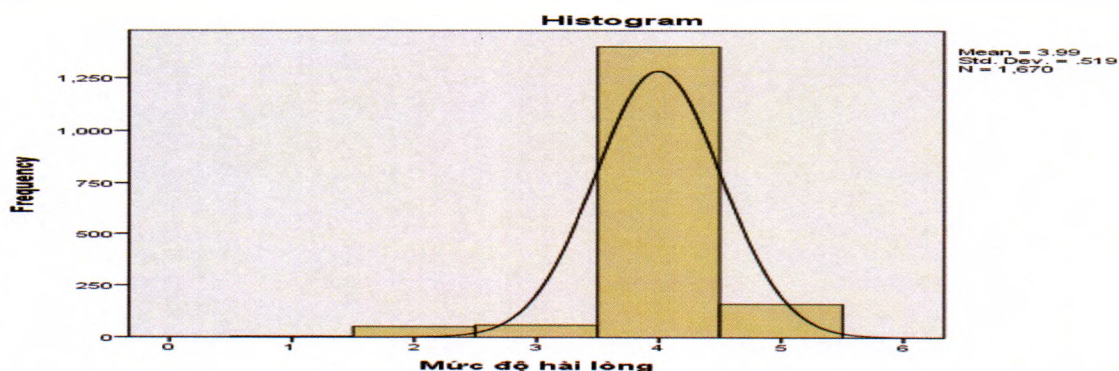
Còn khi tìm hiểu về chất lượng phục vụ của cấp xã và sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với cấp xã, kết quả phân tích tại **Bảng 1, Phụ lục D** về chất lượng dịch vụ chứng thực hồ sơ đất đai cấp xã được khảo sát cũng đã chỉ rõ, có đến 04/12, tức 33,3% số xã, thị trấn “*ghi điểm*” tuyệt đối với 100% lượt bình chọn hài lòng với dịch vụ này gồm xã Long Phú, Phú Hữu, An Lạc Tây và thị trấn Cù Lao Dung. 03 xã, phường (xã

An Thạnh 2, Thới An Hội và Phường 2) cùng đạt tỉ lệ hài lòng 96,67%. Xã Đại Ân 1 đạt tỉ lệ thấp hơn với 96,55% người dân hài lòng. Con số 93,33% là tỉ lệ hài lòng của người dân dành cho thị trấn Long Phú. Phường 3, thành phố Sóc Trăng chỉ đạt 90% tỉ lệ hài lòng của người dân. Thị trấn Kế Sách chỉ đạt 82,76%. Đạt tỉ lệ hài lòng của người thấp nhất là Phường 7 chỉ với 70%.



Ngoài ra khi tham chiếu với giá trị điểm trung bình trong thang đo Likert, kết quả phân tích đã chỉ ra rằng giá trị trung bình của thang đo đạt 3,99 điểm với độ lệch chuẩn là 0,519. Những thông

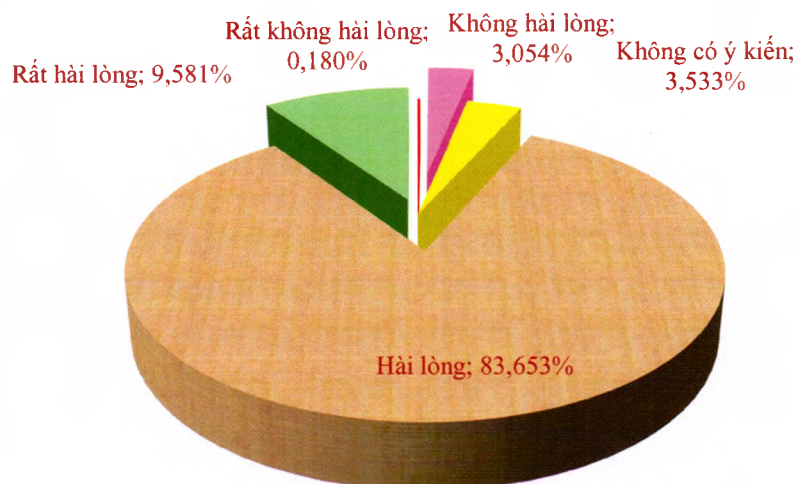
số này đã phần nào chứng minh được độ tin cậy của chất lượng phiếu trả lời và đảm bảo kết quả đánh giá chung nằm trong ngưỡng hài lòng.





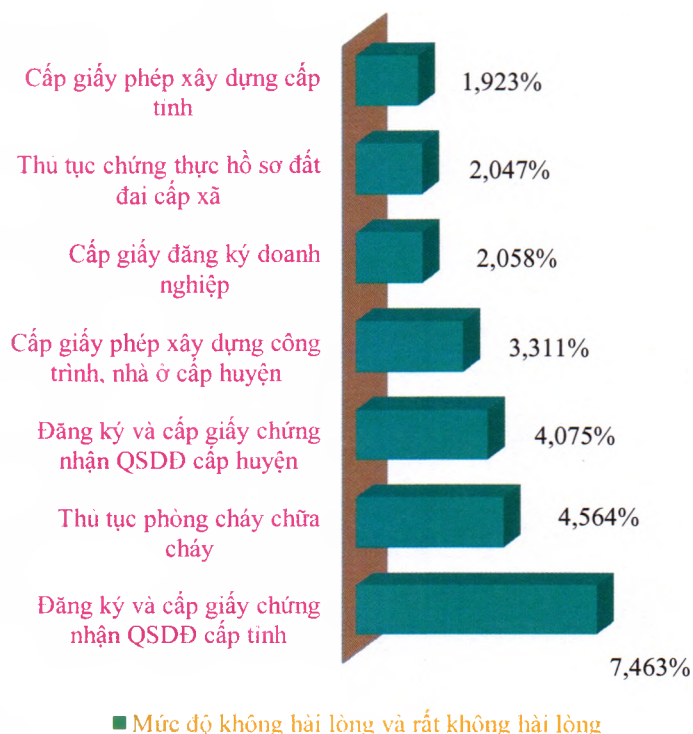
Tuy nhiên, kết quả phân tích cũng đưa ra những chỉ số đánh giá các cơ quan hành chính nhà nước cần quan tâm. Đó là sự xuất hiện của các ý kiến đánh giá không hài lòng và rất không

hài lòng. Mặc dù tần số xuất hiện không nhiều nhưng những số liệu sau đây là vấn đề để chúng ta suy ngẫm:

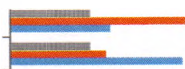


Như vậy, ngoại trừ những trường hợp còn do dự, không có ý kiến đánh giá thì có đến 0,18% số người tham gia trả

lời đánh giá rất không hài lòng về chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước, 3,05% ý kiến đánh giá không hài lòng. Theo đó, dịch vụ có tỉ lệ rất không hài lòng và không hài lòng cao nhất là dịch vụ đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp tỉnh với tỉ lệ 7,46%, thấp nhất là dịch vụ cấp giấy phép xây dựng cấp tỉnh với mức đánh giá là 1,92%.



Nhìn chung, các ý kiến đánh giá của cá nhân, tổ chức cho kết quả trải đều ở cả 5 mức độ từ mức thấp nhất là rất không hài lòng đến không hài lòng, bình thường (không có ý kiến), hài lòng và cuối cùng mức cao nhất là rất hài lòng. Nguyên nhân của những đánh giá này sẽ được lý giải chi tiết ở từng kết quả đánh giá trong từng tiêu chí, tiêu chí thành phần tiếp sau.



2 KẾT QUẢ KHẢO SÁT QUA TỪNG NỘI DUNG THÀNH PHẦN

2.1 Về mức độ thuận tiện khi tham gia thực hiện thủ tục

Nội dung này được đo lường thông qua mức độ tương tác giữa cá nhân, tổ chức đối với các kênh thông tin, các dịch vụ, tiện nghi mà các cơ quan hành chính nhà nước cung cấp bao gồm sự quan tâm của cá nhân, tổ chức khi tìm hiểu thông tin về thủ tục trước khi tham gia thực hiện cũng như tình hình giải quyết hồ sơ của mình sau khi đã được cơ quan tiếp nhận, giải quyết; đánh giá về tính thuận lợi, tiện nghi đối với vị trí bố trí, cơ sở vật chất của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và việc niêm yết công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Đi vào chi tiết từng tiêu chí chúng ta thấy mức độ tương tác ở những nội dung này đều chiếm tỉ lệ khá cao:

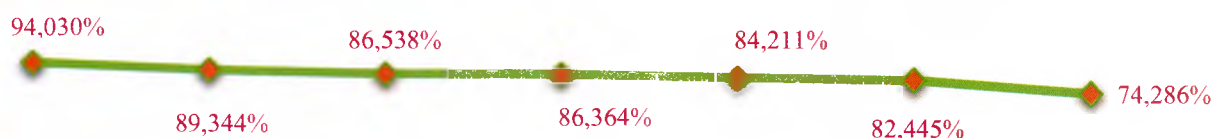
a) Về tiêu chí tìm hiểu thông tin

về thủ tục, hồ sơ trước khi thực hiện

Rõ ràng trong 100% mẫu khảo sát đã có 83,5% ý kiến trả lời có quan tâm tìm hiểu thông tin về thủ tục để phục vụ tốt hơn cho việc chuẩn bị và nộp hồ sơ. Theo đó thủ tục được quan tâm tìm hiểu nhiều nhất là đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp tỉnh với 94,03%, đối tượng quan tâm nhiều nhất đến thủ tục này vẫn là các doanh nghiệp, tổ chức. Thủ tục nhận được sự quan tâm tìm hiểu ít nhất là thủ tục chứng thực hồ sơ đất đai cấp xã, chỉ đạt 74,29%. Riêng 02 thủ tục của cấp huyện có kết quả tìm hiểu khá hơn.

Số lượng cá nhân, tổ chức tham gia tìm hiểu thủ tục của từng huyện, từng xã được nêu chi tiết tại **Bảng 2, Phụ lục C và D.**

Tỉ lệ cá nhân, tổ chức tham gia trả lời có tìm hiểu thông tin về thủ tục trước khi thực hiện



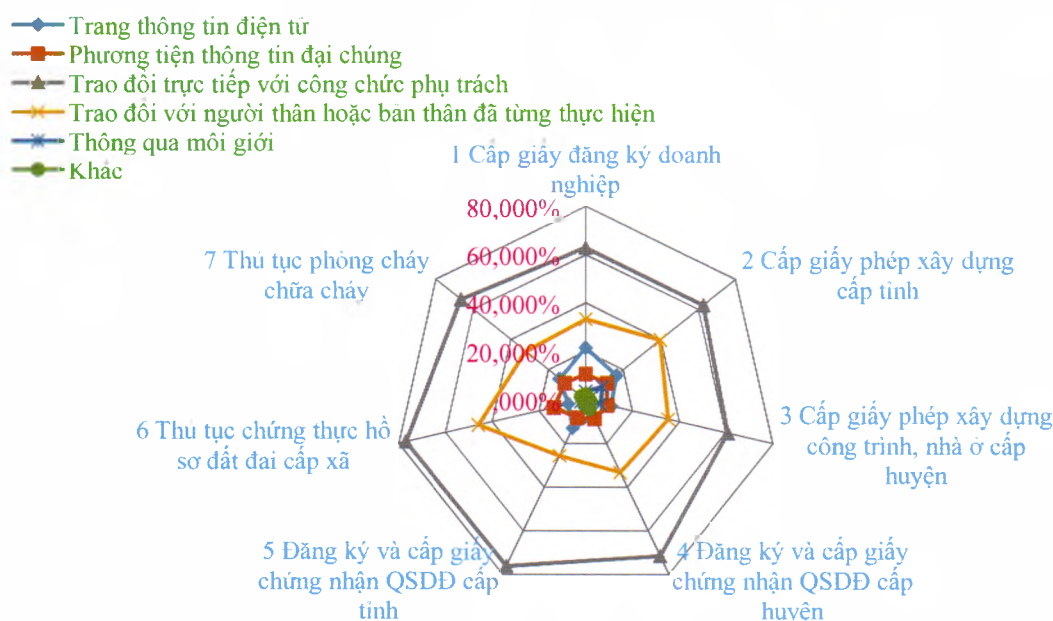
Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ cấp tỉnh	Cấp giấy đăng ký doanh nghiệp	Cấp giấy phép xây dựng cấp tỉnh	Thủ tục phòng cháy chữa cháy	Cấp giấy phép xây dựng công trình, nhà ở cấp huyện	Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ cấp huyện	Thủ tục chứng thực hồ sơ đất đai cấp xã
1	2	3	4	5	6	7



Trong số những ý kiến trả lời có quan tâm tìm hiểu trước thông tin về thủ tục thì hầu hết cá nhân, tổ chức đều ưu tiên lựa chọn kênh thông tin thông qua trao đổi trực tiếp với công chức phụ trách, kế tiếp là nhờ kinh nghiệm cá nhân hoặc hỏi người thân quen đã từng thực hiện. Qua ghi nhận phản ánh của người dân, những năm gần đây nhờ áp dụng mô hình một cửa, công chức hỗ trợ

hướng dẫn nhiều nên người dân cũng hạn chế nhờ đến những người môi giới và các kênh thông tin khác.

Ngoài ra do không có nhiều thời gian và hạn chế về điều kiện nghiên cứu, tiếp cận với nguồn thông tin từ các phương tiện thông tin đại chúng nên cá nhân, tổ chức ít tìm hiểu thông tin từ báo đài hoặc Trang thông tin điện tử của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục.



Nhìn chung, việc tìm hiểu trước thông tin về thủ tục qua hình thức trao đổi trực tiếp với công chức phụ trách chiếm ưu thế hơn các hình thức khác trên tất cả 07 thủ tục. Chiếm tỉ lệ cao nhất ở hình thức này là thủ tục chứng thực hồ sơ liên quan đến đất đai cấp xã với 76,90% lượt bình chọn. Lý do chủ yếu là việc thực hiện thủ tục này tại cấp xã, phần lớn gần nơi cư ngụ của người

dân, mặt khác người dân đặt nhiều tin tưởng vào câu trả lời, hướng dẫn của công chức phụ trách, vì khi đó thủ tục chuẩn bị sẽ chính xác hơn, họ không phải điều chỉnh nhiều lần.

Như vậy, số người tham gia thực hiện các dịch vụ đã nhận xét có tìm hiểu thông tin về thủ tục hành chính trước khi nộp thông qua nhiều hình thức khác nhau, cụ thể như sau:



STT	Thủ tục	Trang thông tin điện tử	Phương tiện thông tin đại chúng	Trao đổi trực tiếp với công chức phụ trách	Trao đổi với người thân hoặc bản thân đã từng thực hiện	Thông qua môi giới	Khác
1	Đăng ký mới doanh nghiệp	21,60%	10,80%	63,10%	33,30%	3,60%	2,30%
2	Cấp giấy phép xây dựng cấp tỉnh	16,40%	11,20%	62,70%	39,60%	9,00%	1,50%
3	Cấp giấy phép xây dựng công trình, nhà ở cấp huyện ⁴	10,80%	9,20%	60,80%	35,20%	6,40%	2,00%
4	Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ cấp huyện	7,30%	8,40%	71,60%	33%	1,10%	3,80%
5	Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ cấp tỉnh	12,70%	7,90%	76,20%	25,40%	0,00%	1,60%
6	Thủ tục chứng thực hồ sơ đất đai cấp xã ⁵	7,40%	13,70%	76,90%	45,90%	2,00%	0,80%
7	Thủ tục phòng cháy chữa cháy	14,10%	11,20%	66,50%	32,00%	1,00%	2,40%

⁴ Thông tin chi tiết về từng huyện được nêu tại Bảng 2, Phụ lục C

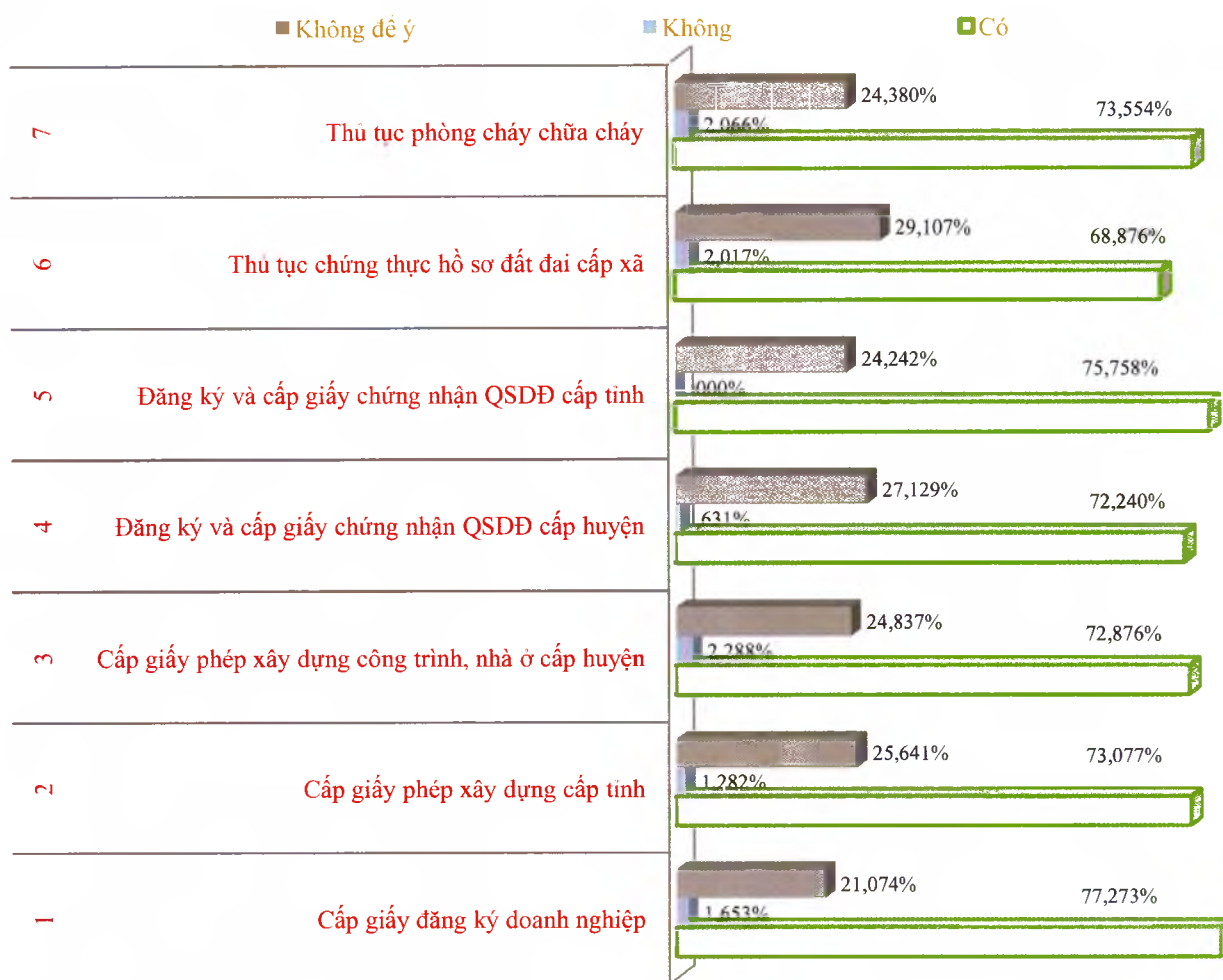
⁵ Thông tin chi tiết về từng huyện được nêu tại Bảng 2, Phụ lục D

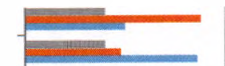


b) Về tình hình niêm yết công khai thủ tục hành chính

Xoay quanh nội dung này có 72,8% ý kiến trả lời chung là các đơn vị cung cấp dịch vụ hành chính công có niêm yết công khai thủ tục hành chính, 1,6 % trả lời không có và 25,6% trả lời không để ý. Và trong từng dịch vụ thì tỉ lệ này có sự dao động nhẹ. Tuy nhiên dịch vụ được đánh giá “có niêm yết

công khai” nhiều nhất là dịch vụ cấp giấy đăng ký mới doanh nghiệp và dịch vụ được đánh giá ít nhất là chứng thực hồ sơ đất đai cấp xã. Nội dung đánh giá chi tiết tại từng xã được thể hiện ở **Bảng 3, Phụ lục D**. Trong khi đó, việc niêm yết công khai đối với dịch vụ ở cấp huyện có phần khả quan hơn, cụ thể:

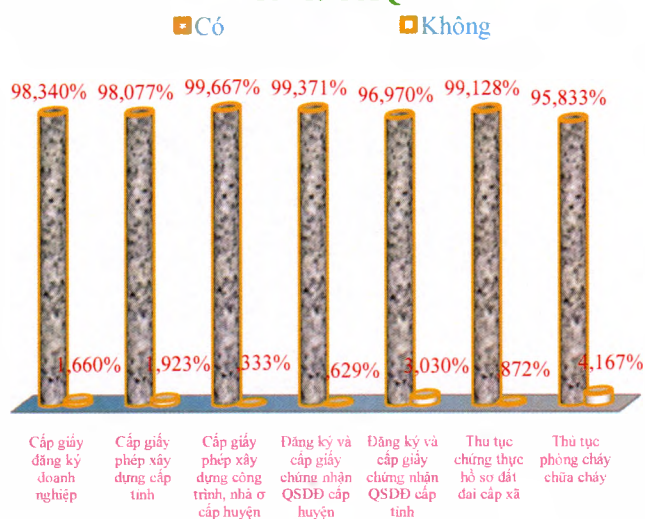




c) Đánh giá về tính thuận tiện, dễ tìm của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

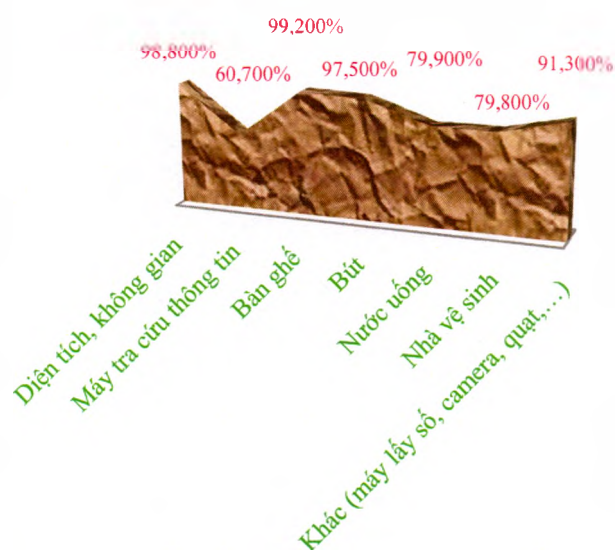
Liên quan đến vấn đề này, hầu hết các ý kiến đánh giá đều nghiên về chiều hướng đánh giá tích cực, có đến 98,5% nhận xét là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các đơn vị được bố trí ở những vị trí thuận lợi, dễ tìm, chỉ có 1,5% nhận xét chưa thuận lợi, khó tìm. Trong đó, khi xem xét tiêu chí tính thuận lợi, dễ tìm thì Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã và nhất là cấp huyện⁶ được lựa chọn nhiều nhất, gần như tuyệt đối, trên 99%, trong đó huyện Kế Sách và Cù Lao Dung ghi trọn 100% ý kiến đánh giá tốt ở cả 02 dịch vụ được khảo sát. Kết quả này hoàn toàn phù hợp vì thời gian qua các huyện luôn quan tâm kiện toàn, đầu tư lại vị trí làm việc cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo tạo điều kiện thuận lợi nhất để cá nhân, tổ chức dễ dàng liên hệ.

Mức độ, vị trí thuận tiện của Bộ phận TN & TKQ



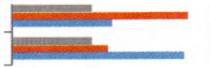
d) Đánh giá về cơ sở vật chất tại phân phân tiếp nhận và trả kết quả

Tiêu chí này được đánh giá trên cơ sở tổng hợp kết quả nhận xét về các yếu tố liên quan đến diện tích, không gian, máy tra cứu thông tin, bàn ghế, bút, nước uống, nhà vệ sinh và các yếu tố khác (camera, quạt, máy lấy số,...).



Theo nhận xét của cá nhân, tổ chức, hầu hết các đơn vị đều có bố trí khá đầy đủ cơ sở vật chất phục vụ cho cá nhân, tổ chức khi đến liên hệ làm thủ tục. Có khoảng 99% ý kiến nhận định là các đơn vị có bố trí diện tích, không gian, bàn ghế cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Song, số lượt chọn đơn vị có bố trí máy tra cứu thông tin, phục vụ việc tra cứu của người dân có tỉ lệ rất khiêm tốn, chỉ có 60,70%.

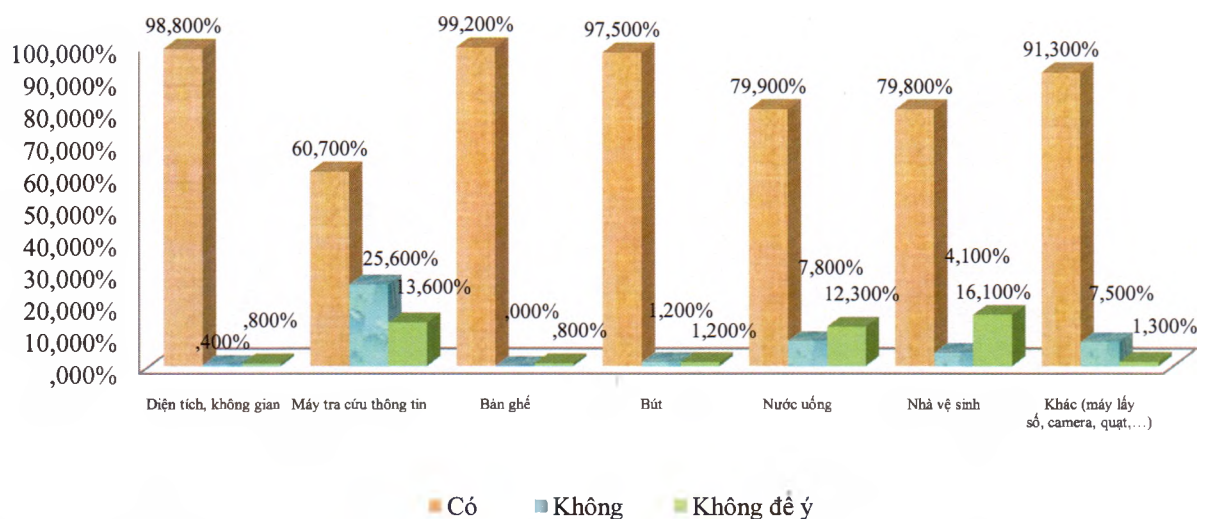
⁶ Nội dung từng huyện, xã nêu tại Bảng 4, Phụ lục C,D



Theo quy ước của tiêu chí khảo sát, đối với những yếu tố được bình chọn “có trang bị” sẽ tiếp tục nhận được đánh giá, cảm nhận của cá nhân, tổ chức với 04 mức rất hài lòng, hài lòng, ít hài lòng và không hài lòng. Kết quả khảo sát cho thấy ở một mức độ nhất định có sự đồng đều giữa các đơn vị về cơ sở vật chất của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, chẳng hạn:

- Cơ sở vật chất ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Sở Kế hoạch và Đầu tư:

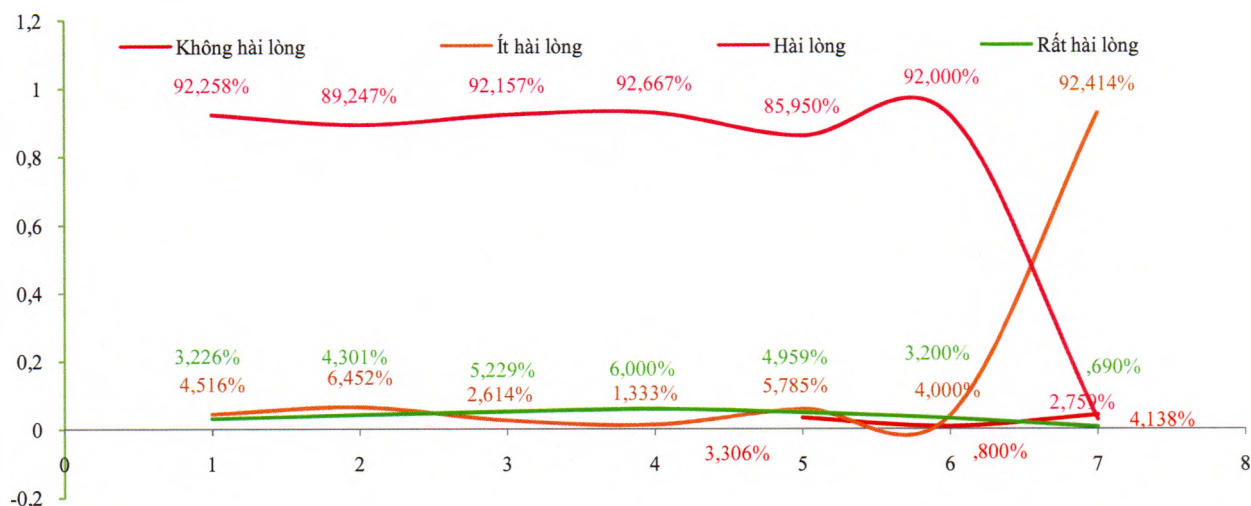
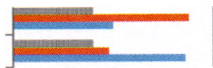
Thông tin từ biểu đồ cho thấy, có nhiều yếu tố được đánh giá “có” với tỉ lệ cao, trên 90% gồm diện tích, không gian, bàn ghế, bút và các trang thiết bị khác. Các yếu tố về nước uống, nhà vệ sinh và máy tra cứu thông tin có tỉ lệ thấp hơn nhưng đều chiếm tỉ lệ trung bình trên 60%. Đối với hầu hết cơ sở vật chất được trang bị thì có trên 90% ý kiến đánh giá hài lòng và rất hài lòng, duy chỉ có thiết bị quạt, camera nhận được ít sự hài lòng nhất với 5.02%. Cá nhân, tổ chức đều có chung nhận định là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở không bố trí đủ quạt nên không khí trong phòng khá nóng, không thoải mái.



- Cơ sở vật chất ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Sở Xây dựng:

100% ý kiến đều nhận định Sở có bố trí đầy đủ diện tích, không gian và bàn ghế cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, 60,8% đánh giá có máy tra cứu thông tin, 98% nhận định có bút. Nước uống có bố trí với mức đánh giá chiếm 78,10%, nhà vệ sinh chiếm 81,20%, khác 96,70%.

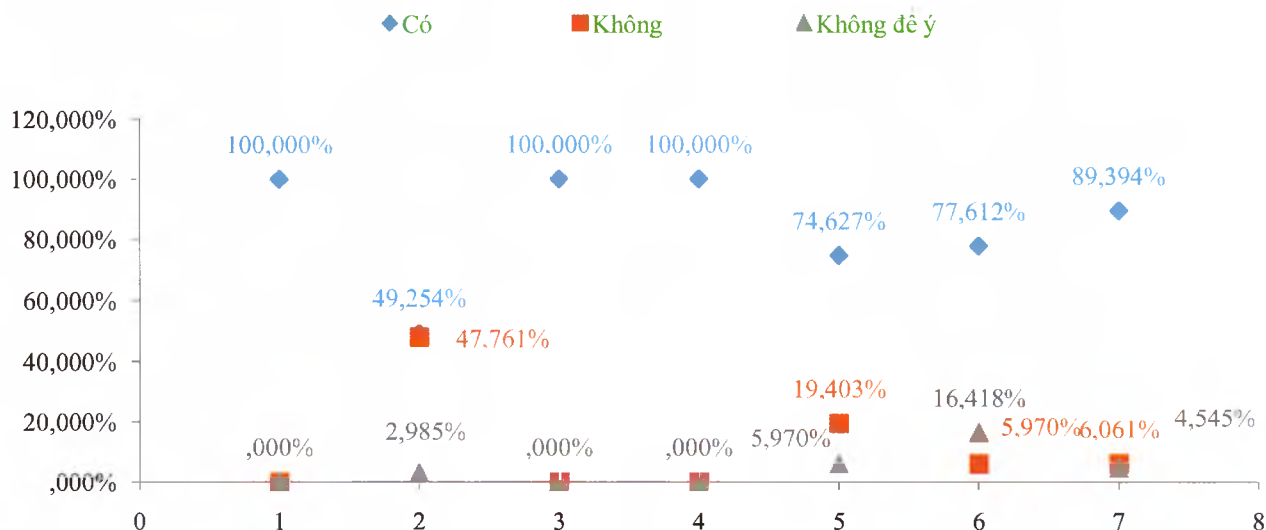
Như vậy, có đến 04 nội dung liên quan đến máy tra cứu thông tin, nước uống, nhà vệ sinh, khác (máy lấy số, camera, quạt,...) nhận được nhiều đánh giá “không”, tức là trên thực tế Sở chưa quan tâm bố trí, với tỉ lệ lựa chọn tương ứng 22,9% - 12,9% - 5,8% - 3,3%. Các ý kiến còn lại đánh giá không đề ý. Tỉ lệ đánh giá hài lòng và rất hài lòng đối với các trang thiết bị được đầu tư tại Sở gồm 07 nhóm nội dung thể hiện như sau:



- Cơ sở vật chất của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Sở Tài nguyên và Môi trường:

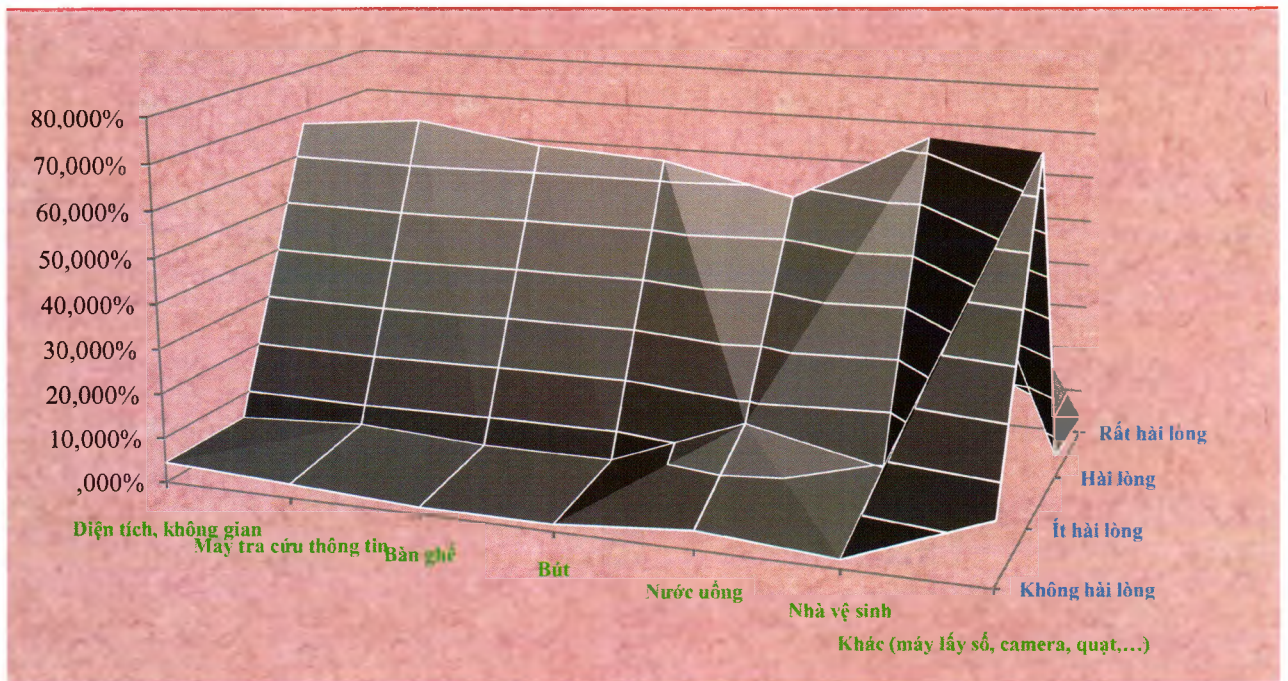
Như vậy các yếu tố về diện tích, không gian, bàn ghế, bút được đơn vị trang bị rất đầy đủ, đó là lý do 100% ý

kiến trả lời đều bình chọn “có” cho các yếu tố này. Riêng yếu tố về máy tra cứu thông tin ít được xem xét bình chọn nhất, chỉ đạt 49,25%. Các yếu tố còn lại đạt tỉ lệ bình chọn trên 70%.



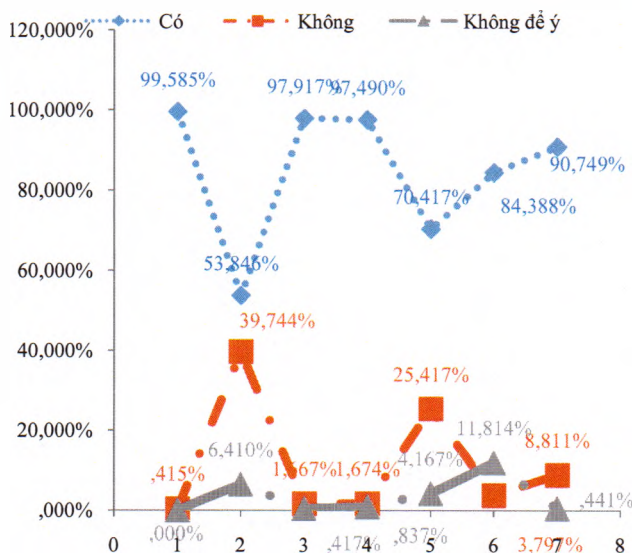
Trong số bình chọn này có 04 yếu tố gồm diện tích, không gian, máy tra cứu thông tin, bàn ghế, bút có mức độ hài lòng và rất hài lòng đạt trên 90%; 03 yếu tố về nước uống, nhà vệ sinh và các trang thiết bị khác đạt tỉ lệ thấp hơn

nhưng vẫn trên 80%. Nhìn chung lựa đánh giá ít và không hài lòng về cơ sở vật chất tại Sở thấp, tuy nhiên Sở cũng cần quan tâm cải thiện. Đơn vị có thể tham khảo thông tin chi tiết tại biểu đồ sau đây:



- Cơ sở vật chất của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Công an tỉnh (PC66):

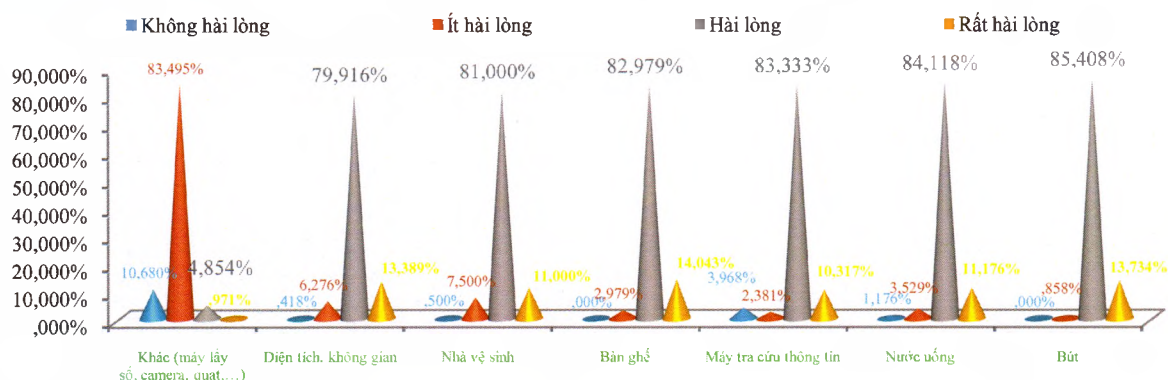
So với các sở ngành khác, kết quả đánh giá về cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Công an tỉnh



(PC66) không có nhiều điểm chênh lệch.

Phân đông các bình chọn đều tập trung vào yếu tố diện tích, không gian, bàn ghế, bút và các trang thiết bị khác với tỉ lệ cao, các yếu tố còn lại đạt trên mức trung bình. Qua quan sát của 39,74% cá nhân, tổ chức đã tham gia dịch vụ tại đơn vị thì Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa có máy tra cứu thông tin và ¼ ý kiến cho biết không thấy đơn vị bố trí nước uống cho người dân, doanh nghiệp khi đến giao dịch.

Tuy nhiên với những gì mà đơn vị đã đầu tư, được đánh giá “có” đều nhận được sự hài lòng cao từ phía người dân, doanh nghiệp với tỉ lệ trên 90% (hài lòng và rất hài lòng), ngoại trừ yếu tố về diện tích, không gian. Đây là yếu tố nhận được sự hài lòng ít nhất, chỉ đạt 5,83% do diện tích của Bộ phận nhỏ hẹp, không gian chật chội.



- Cơ sở vật chất của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND cấp huyện:

Kết quả phân tích số liệu cho thấy, tỉ lệ người dân nhận xét cấp huyện “có” bố trí cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện cao và ít có sự chênh lệch về tỉ lệ trong cách lựa chọn giữa hai dịch vụ đối với 01 yếu

tố, ví dụ khi nhận định về diện tích, không gian của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thì những người tham gia dịch vụ đăng ký, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và cấp phép xây dựng công trình nhà ở đều có chung đáp án “có” với tỉ lệ ngang nhau 100% - 100%. Các yếu tố khác lần lượt có kết quả tương tự là:

Cơ sở vật chất Bộ phận TN & TKQ tại UBND cấp huyện⁷ được đánh giá qua ý kiến tham gia từng dịch vụ

		Có	Không	Không đề ý
Diện tích, không gian	Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ	100,00%	0,00%	0,00%
	Cấp giấy phép xây dựng công trình, nhà ở	100,00%	0,00%	0,00%
Máy tra cứu thông tin	Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ	55,84%	34,38%	9,78%
	Cấp giấy phép xây dựng công trình, nhà ở	52,49%	38,21%	9,30%
Bàn ghế	Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ	99,69%	0,31%	0,00%
	Cấp giấy phép xây dựng công trình, nhà ở	100,00%	0,00%	0,00%
Bút	Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ	98,74%	0,63%	0,63%
	Cấp giấy phép xây dựng công trình, nhà ở	98,34%	0,99%	0,66%
Nước uống	Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ	65,71%	25,71%	8,57%
	Cấp giấy phép xây dựng công trình, nhà ở	64,69%	26,07%	9,24%
Nhà vệ sinh	Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ	79,55%	7,03%	13,42%
	Cấp giấy phép xây dựng công trình, nhà ở	74,09%	6,64%	19,27%
Khác (máy lấy số, camera, quạt,...)	Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ	94,90%	3,40%	1,70%
	Cấp giấy phép xây dựng công trình, nhà ở	95,36%	3,93%	0,71%

⁷ Nội dung đánh giá chi tiết ở từng huyện, thành phố được nêu tại Bảng 5, Phụ lục C.



Theo ghi nhận, hầu hết người dân đều hài lòng với những trang thiết bị mà cấp huyện cung cấp. Trong đó người dân hài lòng nhiều nhất là đối với phần diện tích, không gian, bàn ghế, bút tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, với tỉ lệ trên 97%. Những trang thiết bị còn lại gồm máy lấy số, camera, quạt,... thì ít nhận được sự hài lòng nhất, chưa được 8%, vì phần lớn ý kiến người dân cho rằng các trang thiết bị này có tồn tại, có

bố trí nhưng không sử dụng được, đã xuống cấp nhưng chưa được bảo trì, sửa chữa kịp thời. Đây cũng là những nội dung các đơn vị cần nghiên cứu cải thiện trong thời gian tới nhằm đáp ứng kịp thời mức độ hiện đại hóa công sở, đặc biệt là hiện đại hóa Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, đưa các thiết bị công nghệ vào phục vụ tốt cho cá nhân, tổ chức.

Cơ sở vật chất Bộ phận TN & TKQ tại UBND cấp huyện được đánh giá qua ý kiến tham gia từng dịch vụ		Mức độ hài lòng			
		Không hài lòng	Ít hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng
Diện tích, không gian	Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ	0,00%	1,88%	85,89%	12,23%
	Cấp giấy phép xây dựng công trình, nhà ở	0,33%	1,98%	82,51%	15,18%
Máy tra cứu thông tin	Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ	2,26%	2,26%	83,05%	12,43%
	Cấp giấy phép xây dựng công trình, nhà ở	3,16%	1,90%	80,38%	14,56%
Bàn ghế	Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ	0,00%	1,26%	86,16%	12,58%
	Cấp giấy phép xây dựng công trình, nhà ở	0,00%	1,31%	87,21%	11,48%
Bút	Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ	0,00%	0,32%	85,94%	13,74%
	Cấp giấy phép xây dựng công trình, nhà ở	0,00%	0,67%	87,88%	11,45%
Nước uống	Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ	3,86%	5,31%	80,68%	10,14%
	Cấp giấy phép xây dựng công trình, nhà ở	5,61%	3,06%	80,61%	10,71%
Nhà vệ sinh	Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ	2,40%	4,80%	84,80%	8,00%
	Cấp giấy phép xây dựng công trình, nhà ở	2,69%	6,73%	79,82%	10,76%
Khác (máy lấy số, camera, quạt,...)	Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ	7,89%	84,59%	5,73%	1,79%
	Cấp giấy phép xây dựng công trình, nhà ở	9,36%	86,89%	2,62%	1,12%

- Cơ sở vật chất của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND cấp xã:

Nội dung này ở cấp xã cũng được ghi nhận tương tự như ở cấp huyện.

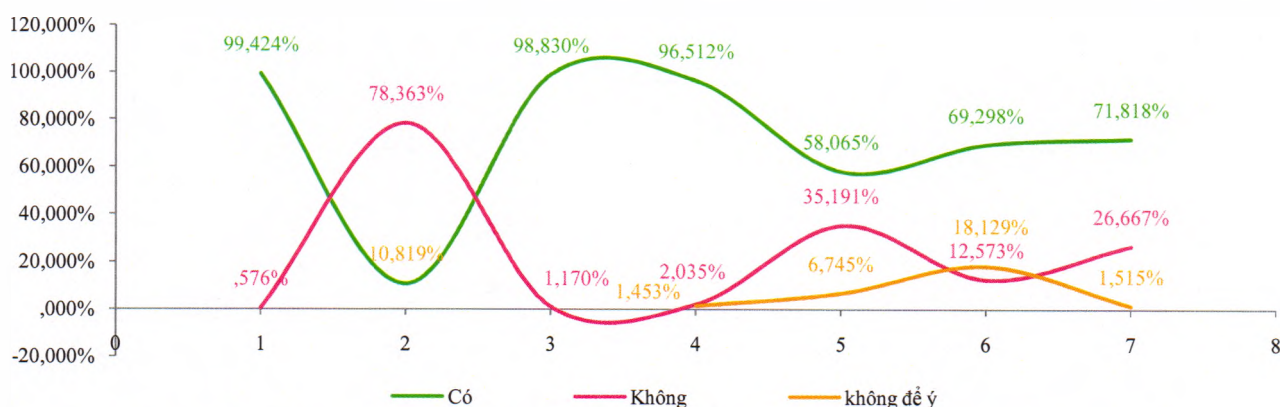


Thực hiện Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, các xã trên địa bàn tỉnh đều quan tâm thành lập và trang bị cơ sở vật chất cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính.

Do vậy, phần lớn nội dung này được người dân, ghi nhận và đánh giá cao. Duy nhất là yếu tố về máy tra cứu thông tin ở cấp xã hầu như ít được trang bị, đầu tư nên số lượt người trả lời “có” cho yếu tố này rất thấp, khoảng 11%.

Thực tế này là tất yếu vì so với cấp huyện và một số sở ngành thì điều kiện, khả năng ngân sách của cấp xã còn hạn chế và cấp xã chỉ có thể đầu tư cơ sở vật chất ở một mức độ nhất định, chưa thể đáp ứng được yêu cầu về tính hiện đại của Bộ phận một cửa.

Đây là vấn đề trăn trở của các cấp, các ngành và là bài toán khó về ngân sách đầu tư của tỉnh. Tuy nhiên, tỉnh cũng đang cố gắng từng bước đầu tư, hoàn thiện Bộ phận một cửa cấp xã, đẩy mạnh triển khai phần mềm một cửa điện tử.



Theo đó, các mức độ đánh giá hài lòng được ghi nhận như sau:

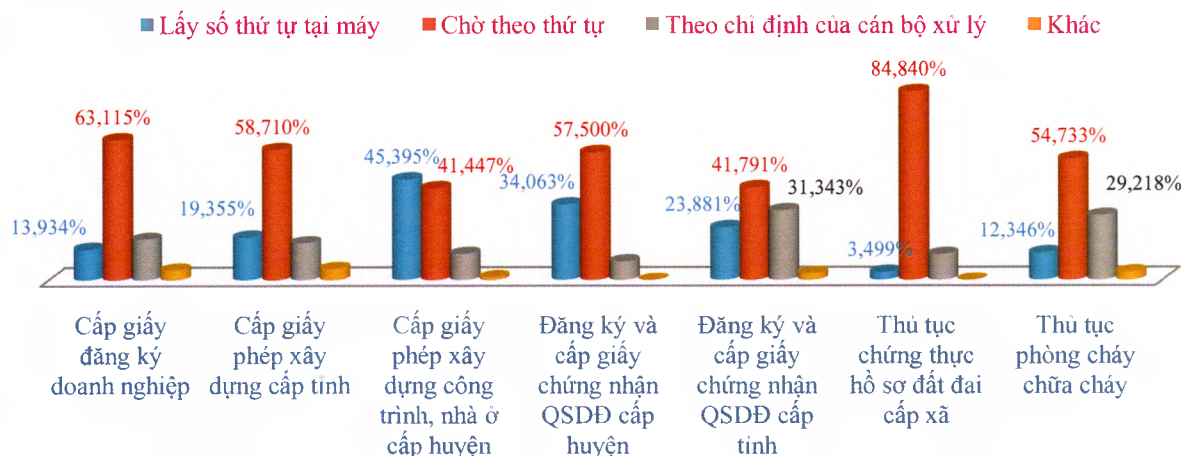
Cơ sở vật chất Bộ phận TN & TKQ tại UBND cấp xã ⁸	Không hài lòng	Ít hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng
Diện tích, không gian	1,16%	6,96%	80,29%	11,59%
Máy tra cứu thông tin	5,56%	13,89%	75,00%	5,56%
Bàn ghế	0,59%	3,85%	87,87%	7,69%
Bút	0,30%	0,90%	90,96%	7,83%
Nước uống	3,03%	6,06%	84,34%	6,57%
Nhà vệ sinh	2,95%	12,24%	78,90%	5,91%
Khác (máy lấy số, camera, quạt,...)	4,22%	81,43%	10,97%	3,38%

⁸ Chi tiết tại Bảng 5, Phụ lục D.



e) Việc tham gia lựa chọn các hình thức chờ tiếp nhận và trả kết quả

Hình thức chờ tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính



Thông tin từ biểu đồ cho thấy, đại đa số người dân phải chờ theo thứ tự để được tiếp nhận và trả kết quả. Hình thức này đảm bảo tính công bằng và trật tự nơi công sở. Với những ưu điểm đó, hình thức này đang được áp dụng rộng rãi ở nơi công cộng. Đó là lý do có đến 59,6% lựa chọn nội dung này. Trong đó, thủ tục chứng thực hồ sơ đất đai cấp xã có tỉ lệ trung bình người dân thực hiện nhiều nhất với 84,84%, theo đó địa phương có số người thực hiện hình thức chờ theo thứ tự chiếm tỉ lệ cao nhất 100% là xã An Thạnh 2. Ở những thủ tục khác tuy tỉ lệ người dân sử dụng hình thức này ít hơn nhưng vẫn chiếm tỉ trọng lớn trên 40%.

Nhờ có triển khai mô hình nột cửa điện tử hiện đại nên cơ sở vật chất ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện có phần khang trang và đầy đủ hơn các sở, các xã. Do đó, nhiều cá nhân, tổ chức cũng được tiếp cận sớm với thiết bị bấm số thứ tự nên tỉ lệ cá nhân, tổ chức

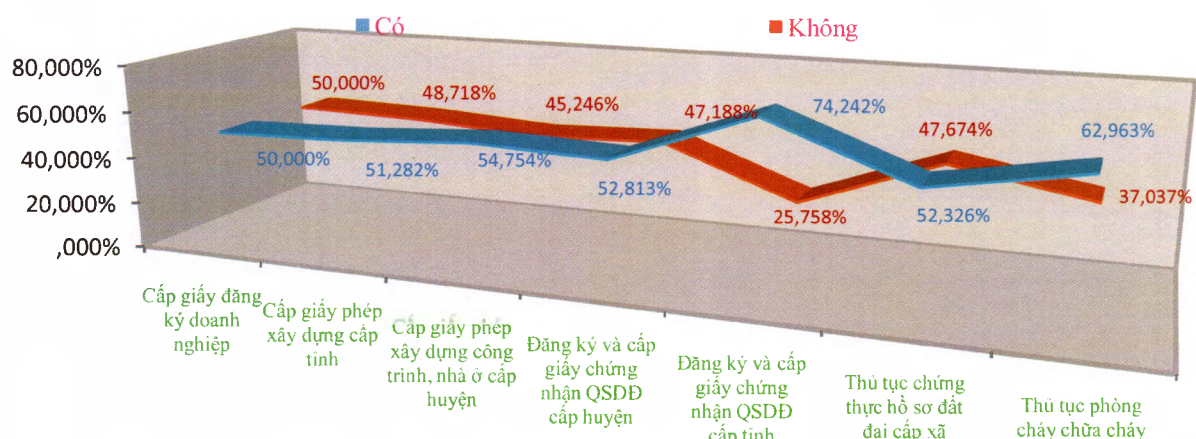
sử dụng hình thức này ở cấp huyện cao, đặc biệt ở dịch vụ cấp phép xây dựng công trình nhà ở, hình thức này được sử dụng vượt hẳn hình thức chờ theo số thứ tự, tỉ lệ tương ứng là 45,4% - 41,4%. Tuy nhiên qua phân tích, cơ quan nghiên cứu cũng nhận thấy rằng, ở các sở, ngành, UBND các huyện, thành phố và các xã, phường, thị trấn được khảo sát vẫn còn tình trạng công chức chỉ định cá nhân, tổ chức đến nộp hồ sơ và trả kết quả, không theo thứ tự. Đơn vị có tỉ lệ cá nhân, tổ chức đánh giá nội dung này nhiều nhất là Sở Tài nguyên và Môi trường, Công an tỉnh (PC66), Sở Kế hoạch và Đầu tư. Tình trạng này cũng tập trung ở cấp huyện, xã. Trong số đó huyện Kế Sách và Phường 2 là những đơn vị đi đầu. Những địa phương khác thì chiếm tỉ lệ ít hơn, số liệu cụ thể nêu tại **Bảng 6, Phụ lục C, D**. Điều này đã làm cho một số cá nhân, tổ chức không được hài lòng.



g) Về sự quan tâm tìm hiểu tình hình giải quyết hồ sơ đã được tiếp nhận

Theo ý kiến của các cá nhân, tổ chức thì hầu như họ ít quan tâm tìm hiểu tình hình giải quyết hồ sơ sau khi đã nộp mà chủ yếu chờ đến ngày nhận kết quả theo giấy hẹn của cơ quan tiếp nhận hồ sơ. Do đó, khi được hỏi vấn đề này, chỉ có khoảng 54,8% cá nhân, tổ chức trả

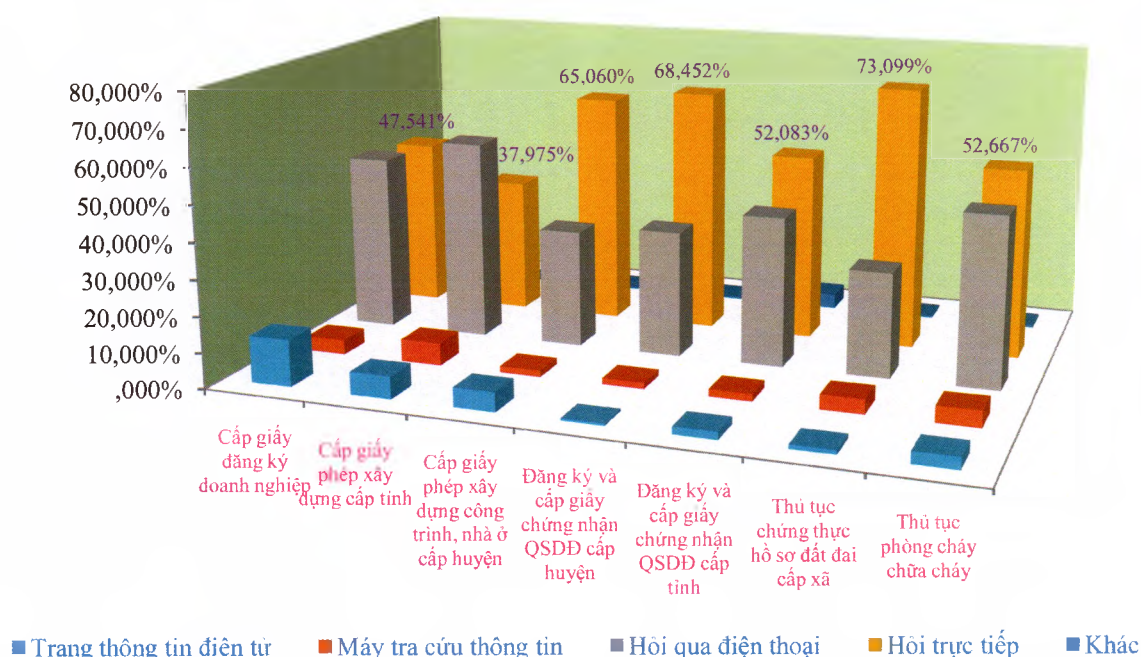
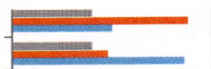
lời có quan tâm tìm hiểu, trong đó dịch vụ đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp tỉnh có nhiều lượt quan tâm nhất với 74,2% lượt trả lời. Còn lại 45,2% trả lời không tìm hiểu. Thông tin chi tiết lượt chọn ở từng dịch vụ, từng đơn vị được thể hiện đầy đủ tại **Bảng 7, Phụ lục C, D** và biểu đồ sau đây:



Hiện nay, nhờ kết hợp, khai thác tốt tiện ích của công nghệ nên các kênh thông tin hỗ trợ cho cá nhân, tổ chức tìm hiểu tình hình giải quyết hồ sơ tại các đơn vị cũng rất đa dạng, tức là ngoài việc cá nhân, tổ chức liên hệ gặp và hỏi trực tiếp công chức phụ trách còn có thể tra cứu trên Trang thông tin điện tử, tại máy tra cứu thông tin, gọi điện thoại và thông qua một số hình thức khác.

Thế nhưng qua thực tế khảo sát, phần lớn người dân chưa khai thác hết

tiện ích từ các kênh thông tin như trên trang thông tin điện tử, tại máy tra cứu thông tin mà chủ yếu sử dụng phương pháp truyền thống như gặp và hỏi trực tiếp công chức hoặc “tiên bộ” hơn thì gọi điện thoại. Do đó, hai kênh thông tin này có số lượng đông đảo người dùng nhất và tập trung nhiều ở thủ tục chứng thực hồ sơ đất đai ở cấp xã và hai thủ tục của cấp huyện. Số liệu tại **Bảng 7, Phụ lục C, D** và biểu đồ sau đây sẽ phản ánh đầy đủ nội dung trên:



Nguyên nhân của tình trạng này một mặt do cá nhân, tổ chức chưa có điều kiện về thời gian nghiên cứu hoặc ngại sử dụng do chưa nắm cách thức thực hiện; mặt khác phải kể đến khả năng đáp ứng, chất lượng của các kênh thông tin này chưa cao. Cụ thể, thông tin

về tình trạng giải quyết hồ sơ trên cổng thông tin điện tử của một số đơn vị chưa được cập nhật đầy đủ, tốc độ tải thông tin “không mượt”; máy tra cứu thông tin của một số nơi đã xuống cấp, không thể sử dụng tra cứu được,...

2.2 Về khả năng đáp ứng của cơ quan hành chính nhà nước

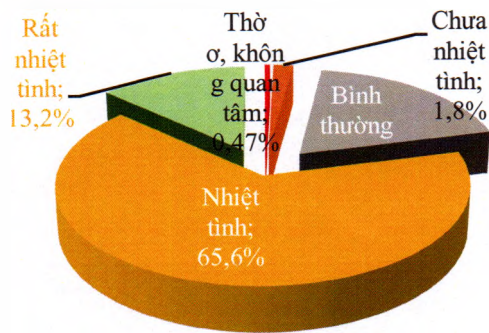
Đây là một nội dung quan trọng làm cơ sở cho việc đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước.

Nội dung này được đánh giá thông qua cảm nhận và trải nghiệm của người dân khi tiếp xúc với đội ngũ cán bộ, công chức của các cơ quan bao gồm 08 tiêu chí đánh giá liên quan đến thái độ làm việc của công chức; mức độ hỗ trợ hướng dẫn, giải thích cho cá nhân, tổ chức cách thực hiện hồ sơ; hiện tượng ưu tiên trong tiếp nhận hồ sơ; thời gian

chờ đợi để hồ sơ được tiếp nhận; mức độ bổ sung hồ sơ trước và sau khi nộp; tình trạng từ chối tiếp nhận và trả kết quả; việc tuân thủ đúng thời gian trả kết quả hồ sơ theo quy định.

a) Về thái độ làm việc của công chức

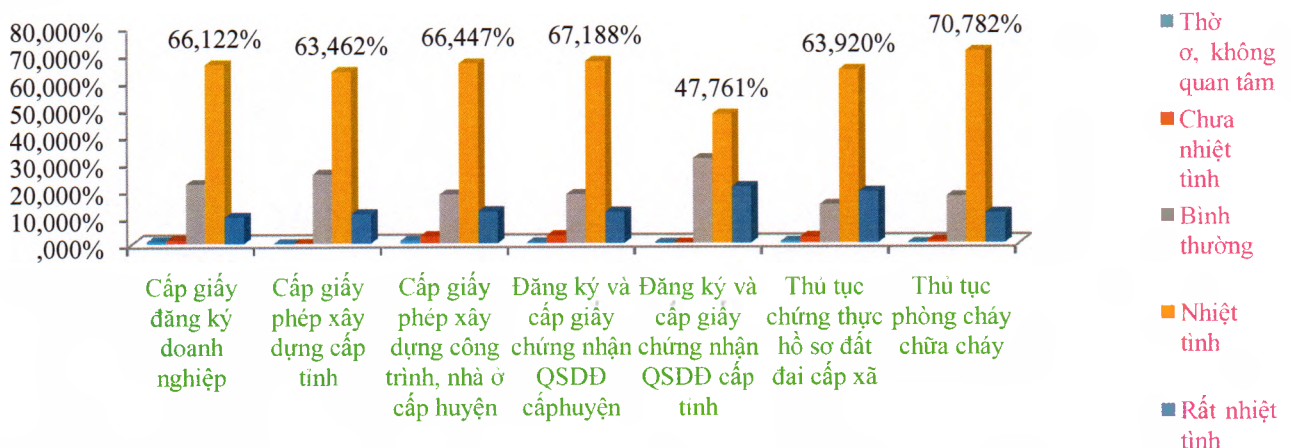
Qua khảo sát hầu hết các ý kiến đều đánh giá tốt thái độ làm việc của công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp ở mức nhiệt tình và rất nhiệt tình với tỉ lệ 78,8%, giá trị trung bình đo lường của tiêu chí này là 3,89.



Thái độ làm việc của công chức khi tiếp nhận và trả hồ sơ

Trong đó được đánh giá mức nhiệt tình và rất nhiệt tình cao nhất là công chức thực hiện tiếp nhận và trả kết

quả ở dịch vụ chứng thực hồ sơ liên quan đến đất đai cấp xã với tỉ lệ 82,95%, kế đến là công chức thực hiện thủ tục phòng cháy chữa cháy với tỉ lệ 81,89%; ngược lại công chức phụ trách tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ tại Sở Tài nguyên và Môi trường nhận được ít đánh giá tốt về thái độ làm việc nhiệt tình và rất nhiệt tình nhất với tỉ lệ 68,66%. Những dịch vụ còn lại được đánh giá như sau:



Như vậy vẫn còn khá nhiều ý kiến nhận định thái độ làm việc của công chức còn thờ ơ, không quan tâm, chưa nhiệt tình với cá nhân, tổ chức, điển hình trong số này là thái độ của công chức tiếp nhận và trả hồ sơ cấp giấy xây dựng công trình, nhà ở cấp huyện với 3,62% lượt chọn, kế đến là thái độ của công chức tiếp nhận và trả hồ sơ đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp huyện với 3,13 lượt chọn, thứ ba là thái độ của công chức thực hiện thủ tục chứng thực hồ sơ đất đai cấp xã với 2,84% lượt chọn, xếp thứ tư là công chức phụ trách tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ đăng ký mới doanh nghiệp

với 2,04% lượt chọn và cuối cùng công chức thực hiện tiếp nhận thủ tục phòng cháy chữa cháy với 0,82% lượt bình chọn. Riêng thái độ làm việc của công chức tiếp nhận thủ tục về cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và cấp giấy phép xây dựng cấp tỉnh không rơi vào trường hợp này, phần lớn là họ giữ thái độ bình thường với tỉ lệ tương ứng là 31.34% và 24.64%.

Ngoài ra, Báo cáo cũng chia sẻ thông tin chi tiết về thái độ làm việc của công chức của từng huyện, từng xã tại **Bảng 8 Phụ lục C,D.**

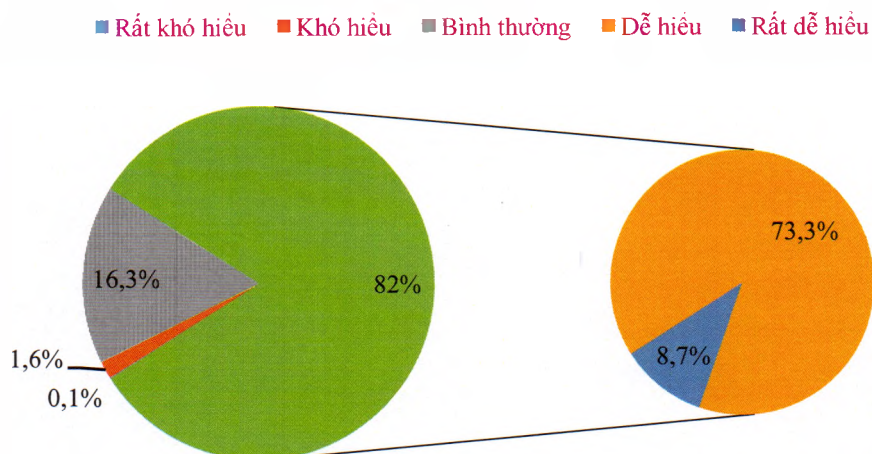


b) Về mức độ hỗ trợ, hướng dẫn, giải thích cho cá nhân, tổ chức cách thực hiện hồ sơ

Khi đánh giá về nội dung này theo 05 mức từ rất khó hiểu đến khó hiểu, bình thường, dễ hiểu và rất dễ hiểu thì đã có 82% ý kiến nhận định công chức

các đơn vị đều hướng dẫn người dân, doanh nghiệp hoàn chỉnh hồ sơ một cách tận tình, dễ hiểu. Chỉ có 16,3% nhận định ở mức bình thường và rất ít ý kiến nhận định ở mức khó hiểu (1,6%) và rất khó hiểu (0,1%).

Mức độ hướng dẫn, giải thích thủ tục



Tuy nhiên đối với số ít ý kiến đánh giá thấp mức độ hỗ trợ, hướng dẫn của công chức ở đơn vị mình thì các đơn vị cũng cần quan tâm chỉ đạo, điều chỉnh, bồi dưỡng thêm nghiệp vụ, kỹ năng và tinh thần trách nhiệm cho công chức làm công tác này, nhất là công chức phụ trách tiếp nhận và trả kết quả của Sở Tài nguyên và Môi trường, công

chức phụ trách tiếp nhận thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp huyện (điển hình là huyện Long Phú, Kế Sách) và công chức phụ trách tiếp nhận và trả kết quả thủ tục phòng cháy chữa cháy. Thông tin chi tiết về nội dung đánh giá này ở các đơn vị và trong từng dịch vụ sẽ được nêu tại **Bảng 9, Phụ lục C, D** và bảng sau đây:

Thủ tục	Rất khó hiểu	Khó hiểu	Bình thường	Dễ hiểu	Rất dễ hiểu
Cấp giấy chứng nhận QSDĐ cấp tỉnh	0,00%	4,48%	25,37%	53,73%	16,42%
Cấp giấy chứng nhận QSDĐ cấp huyện	0,63%	2,81%	16,25%	71,56%	8,75%
Cấp giấy phép xây dựng cấp tỉnh	0,00%	0,64%	19,23%	73,72%	6,41%

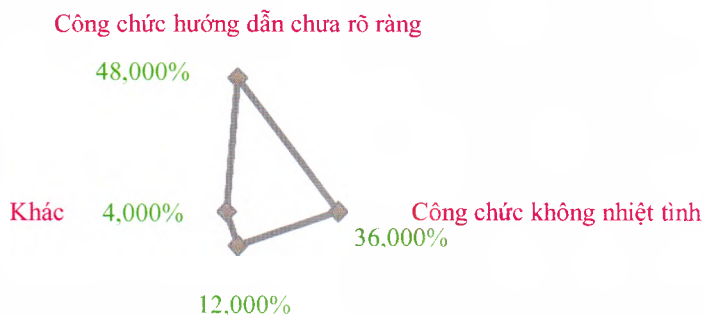


Thủ tục	Rất khó hiểu	Khó hiểu	Bình thường	Dễ hiểu	Rất dễ hiểu
Chứng thực hồ sơ đất đai cấp xã	0,00%	0,57%	15,71%	74,29%	9,43%
Cấp giấy phép xây dựng cấp huyện	0,00%	0,98%	16,07%	74,43%	8,52%
Cấp giấy đăng ký doanh nghiệp	0,00%	1,64%	16,80%	74,59%	6,97%
Thủ tục phòng cháy chữa cháy	0,00%	2,07%	12,81%	76,45%	8,68%

Lý giải cho việc nhận định công chức tại các đơn vị hướng dẫn khó hiểu và rất khó hiểu, cá nhân, tổ chức đã đưa ra nhiều nguyên nhân nhưng chủ yếu do công chức hướng dẫn chưa rõ ràng, thái

độ hướng dẫn không nhiệt tình và một phần do thủ tục hồ sơ quá dài,... Tỷ lệ đánh giá ở từng nội dung nguyên nhân thể hiện cụ thể như sau:

Nguyên nhân công chức hướng dẫn, giải thích không nhiệt tình



Thủ tục hồ sơ quá dài

Kết quả phân tích chi tiết cho thấy có 50% ý kiến nhận định rằng nguyên nhân công chức hướng dẫn khó hiểu ở thủ tục đăng ký mới doanh nghiệp và thủ tục cấp phép xây dựng công trình nhà ở cấp huyện là do công chức hướng dẫn chưa rõ ràng, 50% do công chức hướng dẫn không nhiệt tình. Đối với thủ tục đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp tỉnh thì lượt chọn của hai nguyên nhân này là 66,7% và 33,3%. Riêng ở thủ tục phòng cháy chữa

cháy và thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp huyện xuất hiện thêm nguyên nhân thủ tục quá dài và nguyên nhân khác. Cụ thể ở thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp huyện có 44,4% chọn nguyên nhân công chức hướng dẫn không rõ ràng, 22,2% do công chức không nhiệt tình, 22,2% cho rằng thủ tục quá dài, chỉ có 11,11% là do nguyên nhân khác. công chức. Tỷ lệ này lần lượt là 20% - 60% - 20% ở thủ tục phòng cháy chữa cháy.



Còn đối với thủ tục chứng thực hồ sơ cấp xã và thủ tục cấp phép xây dựng cấp tỉnh, cá nhân, tổ chức chỉ đưa ra một nguyên nhân duy nhất mà công chức hướng dẫn khó hiểu là do công chức hướng dẫn chưa rõ ràng, tức là nội dung này chiếm 100%.

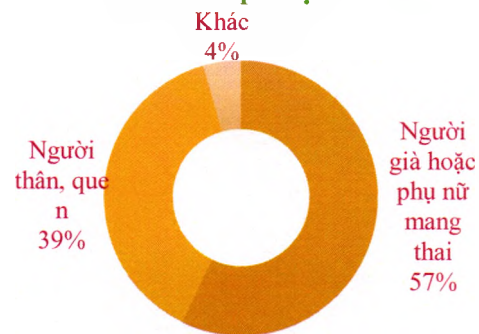
c) Về hiện tượng ưu tiên trong tiếp nhận hồ sơ

Liên quan đến nội dung này có 9,5% tổng số ý kiến trả lời đã từng bắt gặp hiện tượng công chức ưu tiên tiếp nhận hồ sơ, không theo thứ tự chờ đợi. Nhiều nhất là ở dịch vụ chứng thực hồ sơ liên quan đến đất đai cấp xã với 13,8%, tiếp theo là dịch vụ cấp giấy phép xây dựng công trình, nhà ở cấp huyện với tỉ lệ 11,3%, đứng thứ ba là dịch vụ đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp tỉnh với 10,8%, thứ tư là dịch vụ đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp huyện với 10,6%, kế đến là dịch vụ đăng ký mới doanh nghiệp với 6,6%, thấp hơn là dịch vụ phòng cháy chữa cháy với 5,8% và ít nhất là dịch vụ cấp giấy phép xây dựng cấp tỉnh 3,8%. Trường hợp được ưu tiên chủ yếu là người già hoặc phụ nữ mang thai, chiếm 57%, kế đến là người thân quen, chiếm 39% và trường hợp khác là 4%.

Trong số ý kiến trả lời có bắt gặp hiện tượng công chức các đơn vị ưu tiên

tiếp nhận hồ sơ thì có trên 50% ý kiến xác định công chức thực hiện tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ đăng ký mới doanh nghiệp, đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp huyện, thủ tục

Tỉ lệ những trường hợp được ưu tiên tiếp nhận



phòng cháy chữa cháy chủ yếu ưu tiên cho người thân quen.

Đối với cấp huyện, tình trạng công chức ưu tiên tiếp nhận hồ sơ của người thân quen cũng thường xảy ra ở huyện Kế Sách trong việc tiếp nhận hồ sơ đất đai và ở thành phố Sóc Trăng trong tiếp nhận hồ sơ cấp phép xây dựng. Tỉ lệ đánh giá đối với nội dung này ở hai đơn vị vừa nêu là rất cao, chiếm 87,50% và 66,67%. Còn đối với cấp xã thì hiện tượng này được nhiều cá nhân, tổ chức đã từng liên hệ làm thủ tục chứng thực hồ sơ ở phường 2, 3, 7 và thị trấn Kế Sách xác nhận. Nội dung chi tiết được minh họa cụ thể tại **Bảng 10, Phụ lục C, D** và bảng thông tin sau đây:

Loại dịch vụ	Trường hợp ưu tiên tiếp nhận người thân, quen
Thủ tục chứng thực hồ sơ đất đai cấp xã	20,5%
Cấp giấy phép xây dựng cấp tỉnh	33,3%
Cấp giấy phép xây dựng công trình, nhà ở cấp huyện	33,3%
Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ cấp tỉnh	42,9%
Cấp giấy đăng ký doanh nghiệp	50,0%



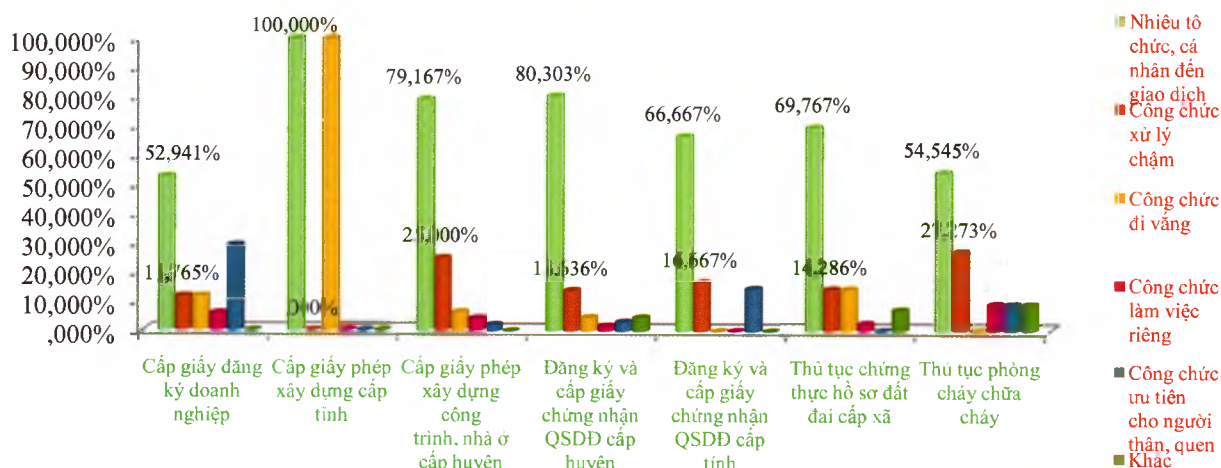
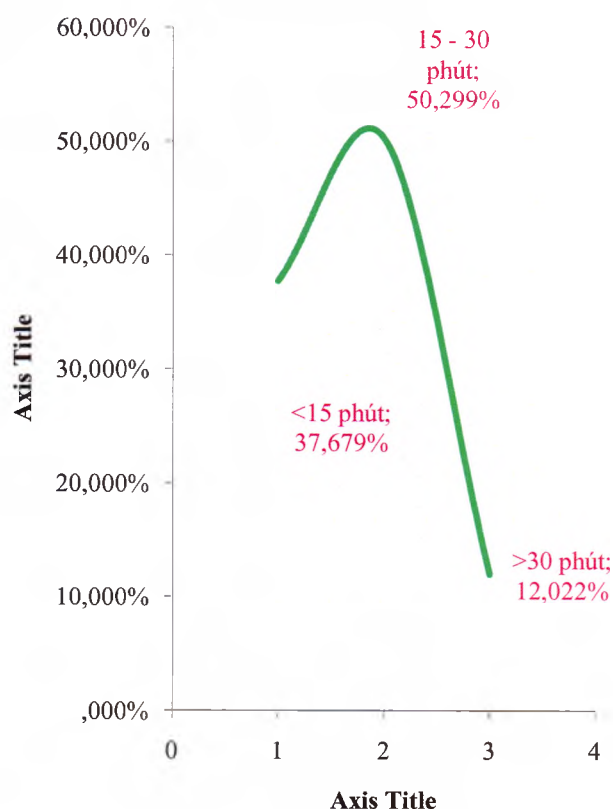
Loại dịch vụ	Trường hợp ưu tiên tiếp nhận người thân, quen
Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ cấp huyện	55,2%
Thủ tục phòng cháy chữa cháy	62,5%

d) Về thời gian chờ đợi để hồ sơ được tiếp nhận

Tỉ lệ cá nhân, tổ chức chờ đợi khoảng dưới 15 phút để đến lượt nhận hồ sơ là không nhiều, chỉ chiếm 37,68%. Phần lớn cá nhân, tổ chức phải chờ đợi từ 15 – 30 phút để được tiếp nhận hồ sơ, chiếm 50,30%.

Bên cạnh đó, cũng có đến 12,02% cá nhân, tổ chức tham gia trả lời họ phải đợi trên 30 phút để đến lượt được tiếp nhận hồ sơ. Trong đó dịch vụ cấp giấy đăng ký và chứng nhận quyền sử dụng đất cấp huyện có lượt chọn cao nhất, tức là có đến 21,1% người dân tham gia dịch vụ này phải đợi trên 30 phút. Nguyên nhân của tình trạng này một mặt do nhiều cá nhân, tổ chức đến giao dịch cùng một lúc, mặt khác do công chức xử lý chậm hoặc đi vắng, làm việc riêng và do công chức ưu tiên cho người thân quen, cụ thể:

Thời gian chờ đợi



e) Về tình trạng từ chối tiếp nhận và trả kết quả

Theo kết quả khảo sát tại Sở Kế hoạch và Đầu tư, UBND cấp huyện, Công an tỉnh (PC66), UBND cấp xã vẫn còn tình trạng công chức từ chối tiếp nhận và trả hồ sơ cho công dân do sắp hết giờ làm việc.

Tình hình này xuất hiện nhiều trong tiếp nhận và trả thủ tục chức thực hồ sơ đất đai cấp xã, chiếm tỉ lệ 5,16% (điển hình là xã An Lạc Tây⁹); sau đó là thủ tục cấp giấy phép xây dựng công trình, nhà ở cấp huyện, 3,28% (nhiều nhất là huyện Kế Sách); 2,50% là tỉ lệ của thủ tục cấp giấy đăng ký và chứng nhận quyền sử dụng đất cấp huyện và huyện Kế Sách vẫn giữ vị trí đầu tiên về nội dung này¹⁰; thủ tục đăng ký mới doanh nghiệp chiếm 2,48%; thấp hơn là tỉ lệ của thủ tục phòng cháy chữa cháy với 2,47%.

Đối với Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Xây dựng thì hoàn toàn không có tình trạng công chức từ chối tiếp nhận và trả hồ sơ cho công dân do sắp hết giờ làm việc.

Theo các cá nhân, tổ chức thời điểm công chức từ chối tiếp nhận hồ sơ còn trung bình khoảng 30 phút mới hết giờ làm việc vì nhiều lý do khác nhau. Trong đó có người bị công chức từ chối nhận hồ sơ khi còn đến 60 phút nữa mới hết giờ làm việc. Và đây là tình trạng đã từng xảy ra đối với 01 trường hợp người dân liên hệ nộp hồ sơ cấp giấy đăng ký mới doanh nghiệp. Những dịch vụ khác cũng có tình trạng này như thời gian ít hơn. Ví dụ ở thành phố Sóc Trăng, công chức từ chối tiếp nhận thủ tục cấp phép xây dựng khi còn 10 phút làm việc. Ở Phường 3, công chức từ chối tiếp nhận hồ sơ chứng thực khi còn 30 phút nữa mới hết giờ làm việc. Tương tự ở thủ tục phòng cháy chữa cháy cũng vậy.



⁹ Chi tiết tại Bảng 12, Phụ lục D

¹⁰ Chi tiết tại Bảng 12, Phụ lục C



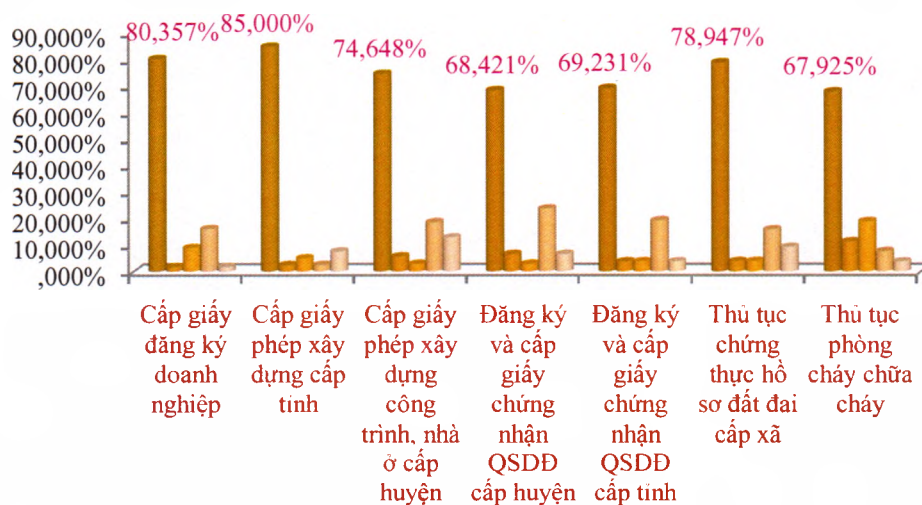
g) Về mức độ bổ sung hồ sơ trước và sau khi hồ sơ của cá nhân, tổ chức được tiếp nhận

- Về đánh giá mức độ bổ sung hồ sơ trước khi hồ sơ cá nhân, tổ chức được tiếp nhận: Nội dung này được đánh giá thông qua ghi nhận số lần bổ sung hồ sơ và nguyên nhân bổ sung hồ sơ.

Đề cập đến vấn đề này, có 75% ý kiến trả lời chỉ cần hoàn chỉnh hồ sơ một lần là được tiếp nhận, 25% ý kiến còn lại cho rằng phải bổ sung hồ sơ nhiều lần (từ hai lần trở lên) mới được tiếp nhận. Trong đó, đứng đầu là thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp tỉnh, với tỉ lệ 40,3% ý kiến trả lời phải bổ sung hồ sơ nhiều lần mới được tiếp nhận, tiếp đến là thủ tục cấp phép xây dựng cấp tỉnh với 27%, thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp huyện chiếm 25,4%, thấp hơn là thủ tục chứng thực hồ sơ cấp xã với 24,6% (ít xảy ra tình trạng này nhất là xã An Lạc Tây¹¹). Con số 24% là của thủ tục đăng ký mới doanh nghiệp. Ít hơn 0,3% là thủ

tục cấp phép xây dựng cấp huyện với 23,7% (thấp nhất là huyện Long Phú¹²) và ít xảy ra tình trạng bổ sung hồ sơ nhiều lần nhất là dịch vụ phòng cháy chữa cháy, với 22,1%.

Nhìn chung khi đánh giá ở nội dung vừa nêu, cá nhân, tổ chức không quá khắt khe và phần nhiều ưu ái, chủ yếu họ nhận khuyết điểm về bản thân khi lý giải nguyên nhân của tình trạng này. Cụ thể, trên 65% tổng số ý kiến cho rằng nguyên nhân phải hoàn chỉnh hồ sơ nhiều lần ở hầu hết các dịch vụ là do bản thân cá nhân, tổ chức chưa chuẩn bị hồ sơ đầy đủ, kể đến là do công chức giải thích, hướng dẫn không đầy đủ nên cá nhân, tổ chức phải đi lại nhiều lượt. các lý do như thủ tục không niêm yết rõ ràng và thủ tục quá phức tạp ít được cá nhân, tổ chức nhắc đến.



- Do chưa chuẩn bị hồ sơ đầy đủ
- Do thủ tục không niêm yết rõ ràng
- Do thủ tục niêm yết quá phức tạp
- Công chức giải thích, hướng dẫn không đầy đủ

¹¹ Nội dung Chi tiết tại Bảng 13, Phụ lục D

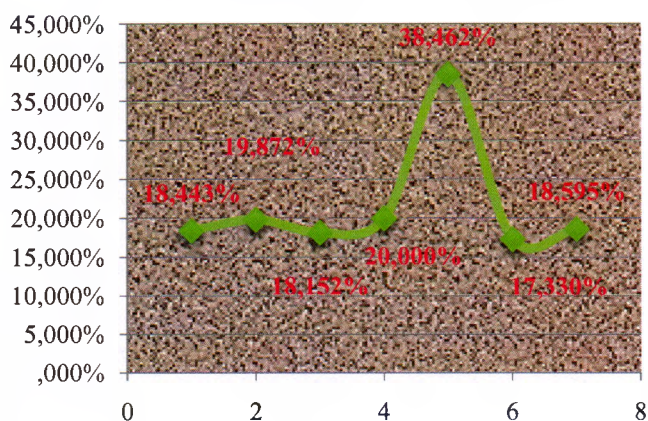
¹² Nội dung chi tiết tại Bảng 13, Phụ lục C



- Về đánh giá mức độ hoàn chỉnh hồ sơ sau khi hồ sơ cá nhân, tổ chức được tiếp nhận: Nội dung này được đo lường thông qua việc xác nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức có rơi vào trường hợp này hay không, hình thức nhận thông báo bổ sung, điều chỉnh, việc giải thích nguyên nhân, thái độ phản ứng của cá nhân, tổ chức, việc xin lỗi và hình thức xin lỗi cá nhân, tổ chức tại các đơn vị khi để xảy ra tình trạng yêu cầu bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ.

Sau khi hồ sơ được tiếp nhận thì rất ít ý kiến cá nhân, tổ chức cho rằng phải nhận lại hồ sơ để bổ sung, hoàn chỉnh, chỉ có 19,4% tổng số người tham gia trả lời ở các dịch vụ là đồng tình với nhận định này, tức là họ đã rơi vào trường hợp nhận lại hồ sơ để bổ sung, hoàn chỉnh.

Tỉ lệ người dân phải nhận lại hồ sơ để bổ sung, điều chỉnh ở từng dịch vụ



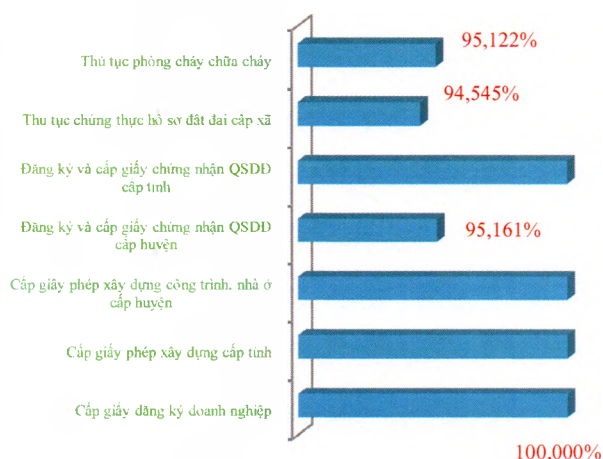
Thông tin từ biểu đồ cho thấy tình trạng đề nghị cá nhân, tổ chức nhận lại hồ sơ để bổ sung, hoàn chỉnh xảy ra nhiều nhất là ở dịch vụ đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp tỉnh với 38,46%, kế đến là dịch vụ đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp huyện 20% (xuất hiện nhiều nhất

ở thành phố Sóc Trăng¹³), dịch vụ cấp giấy phép xây dựng cấp tỉnh cao thứ ba với 19,87%, còn vị trí thứ tư với 18,60% là tỉ lệ của dịch vụ phòng cháy chữa cháy, dịch vụ đăng ký doanh nghiệp chiếm 18,44%, thấp hơn là dịch vụ cấp giấy phép xây dựng công trình, nhà ở cấp huyện với 18,15% và cuối cùng là dịch vụ chứng thực hồ sơ liên quan đến đất đai cấp xã, 17,33% (trong đó tại xã Phú Hữu¹⁴).

Trong trường hợp này, các đơn vị đều có giải thích rõ nguyên nhân yêu cầu bổ sung hồ sơ.

Sự thật này đã được 97,4% cá nhân, tổ chức xác nhận. Đơn vị thực hiện đầy đủ nội dung này nhất là Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Xây dựng, Sở Tài nguyên và Môi trường, UBND cấp huyện (nhất là trong thực hiện dịch vụ cấp phép xây dựng), những đơn vị còn lại chỉ đạt từ 94 – 95%.

Các đơn vị có giải thích nguyên nhân bổ sung, điều chỉnh hồ sơ



Theo đó, nguyên nhân phần lớn được giải thích là do sai lệch trong hồ sơ

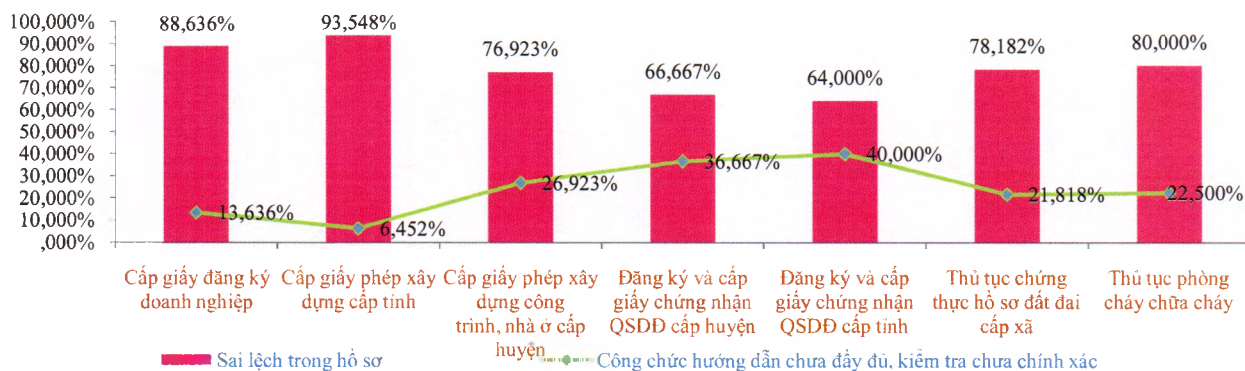
¹³ Chi tiết tại Bảng 14, Phụ lục C

¹⁴ Chi tiết tại Bảng 14, Phụ lục D



với 77,9% tổng lượt chọn, chỉ có 24,4% tổng lượt chọn cho rằng nguyên nhân do công chức hướng dẫn chưa đầy đủ, kiểm tra chưa chính xác. Chi tiết nguyên nhân

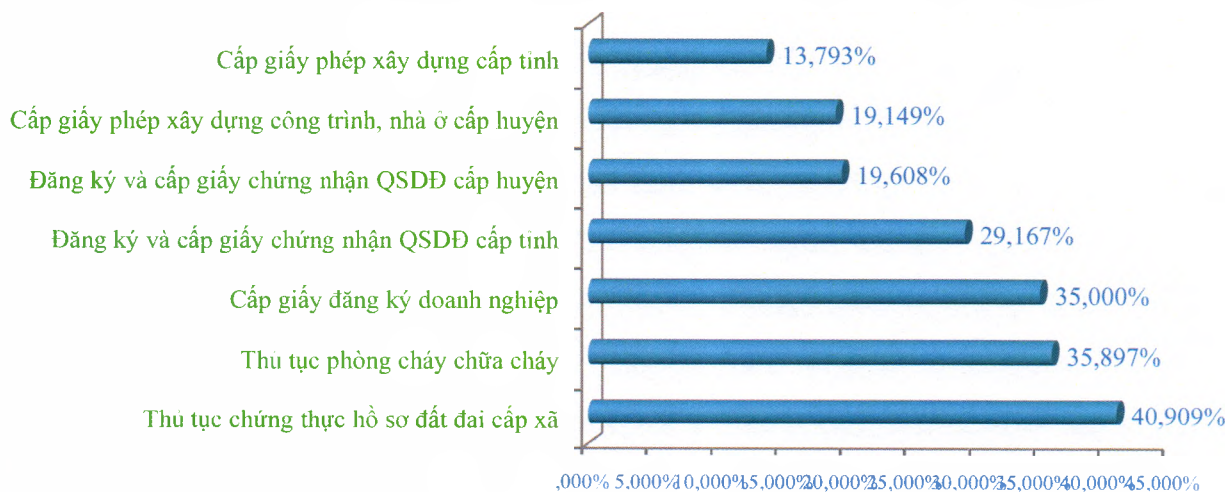
của từng dịch vụ được thể hiện đầy đủ qua biểu đồ sau đây:



Trước tình huống này, tổng số cá nhân, tổ chức được khảo sát chủ yếu thể hiện thái độ vui vẻ hoàn thiện hồ sơ (47,1%), dễ dàng bỏ qua sai sót của công chức (29,8%) và sẵn sàng nhận phần lỗi về bản thân với 13,1%. Tỷ lệ người tỏ thái độ bức bối và phản ứng ngay với người có thẩm quyền rất ít, chỉ chiếm 7,7% và 2,2%.

Theo ý kiến của cá nhân, tổ chức có hồ sơ bị yêu cầu bổ sung, hoàn chỉnh thì chỉ có 27,7% trong số họ được công chức tiếp nhận hồ sơ thực hiện xin lỗi. Trong đó, công chức tiếp nhận hồ sơ chứng thực hồ sơ liên quan đến đất đai có tỷ lệ chấp hành nội dung này cao nhất với 40,91% và công chức thực hiện tiếp nhận hồ sơ cấp phép xây dựng cấp tỉnh có tỷ lệ chấp hành nội dung này thấp nhất với 13,79%.

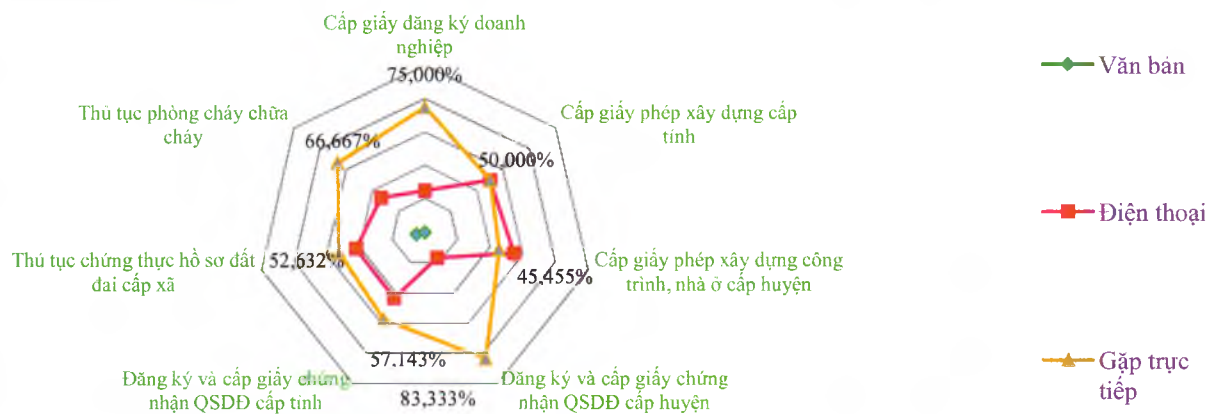
Tỷ lệ đánh giá công chức có thực hiện xin lỗi khi yêu cầu bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ





Hình thức xin lỗi mà các đơn vị chọn trong tình huống này đa phần là khi cá nhân, tổ chức đến bổ sung hồ sơ thì công chức mới thực hiện xin lỗi, ít gửi văn bản hoặc gọi điện thoại xin lỗi. Cụ thể có đến 63,1% tổng số ý kiến trả

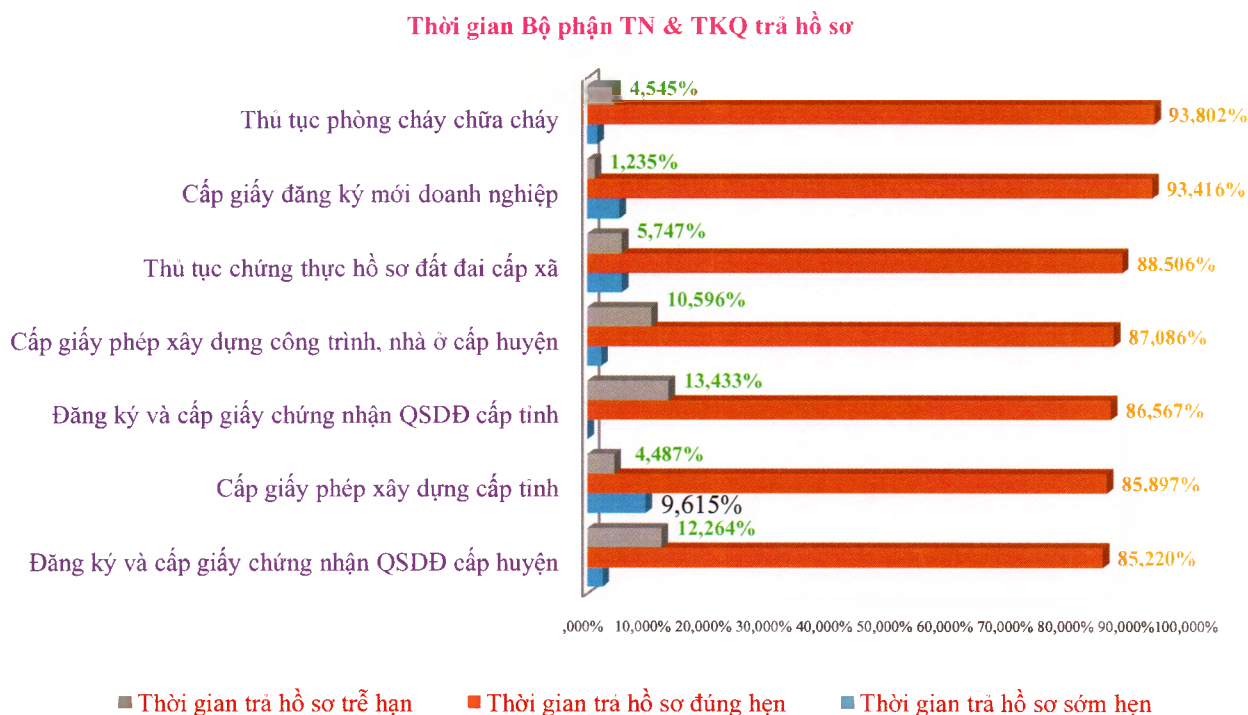
lời câu hỏi này chỉ rõ họ được công chức xin lỗi khi đến cơ quan hành chính bổ sung hồ sơ theo đề nghị, 35,7% được công chức xin lỗi thông qua điện thoại và 1,2% được xin lỗi bằng văn bản.

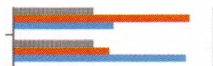


h) Về việc tuân thủ đúng thời gian trả kết quả hồ sơ theo quy định

Khi được phỏng vấn về nội dung này, có 4,0% cá nhân, tổ chức trả lời hồ sơ của họ được trả sớm hạn, 88,8% trả lời

họ nhận được kết quả đúng như hẹn và 7,2% trả lời kết quả họ nhận trễ so với thời gian hẹn. Mức độ đúng và trễ hạn ở từng dịch vụ được thể hiện cụ thể như sau:





Như vậy dịch vụ có tỉ lệ hồ sơ trả sớm hẹn cao nhất là cấp giấy phép xây dựng cấp tỉnh với 9,62%; dịch vụ có tỉ lệ hồ sơ trả đúng hẹn cao nhất là phòng cháy chữa cháy với 93,80% và dịch vụ có tỉ lệ hồ sơ trả trễ hạn nhiều nhất là đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp tỉnh với 13,43%.

Nguyên nhân trước hết được nêu ra để lý giải cho việc trả hồ sơ trễ hạn là do bộ phận chuyên môn xử lý chưa xong, chiếm 35%; thứ hai là do hồ sơ phức tạp cần xử lý thêm chiếm 25,28%; xếp thứ ba là do một số nguyên nhân

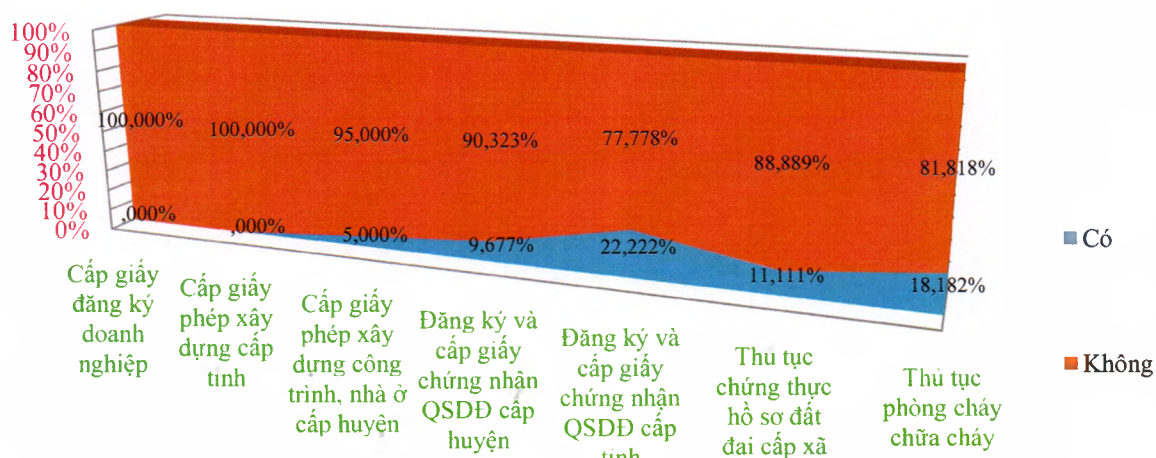
khác như lãnh đạo đi công tác, đi họp không có người ký văn bản,...chiếm 13,3%; lý do công chức trả hồ sơ đi vắng đứng thứ tư với tỉ lệ 12,5%; nguyên nhân thứ năm là do công chức không làm văn bản yêu cầu bổ sung hồ sơ với 10,8% lượt chọn; ngoài ra việc công chức gợi ý cá nhân, tổ chức tặng quà biếu cũng được đưa ra chiếm 2,5% ý kiến trả lời. Thông tin chi tiết về nội dung này ở mỗi dịch vụ, mỗi đơn vị, địa phương sẽ được chứng minh qua **Bảng 15, Phụ lục C, D** và bảng sau:

	Nguyên nhân trễ hạn					
	Hồ sơ phức tạp cần xử lý thêm	Công chức không làm văn bản yêu cầu bổ sung hồ sơ	Công chức trả hồ sơ đi vắng	Bộ phận chuyên môn chưa xử lý xong	Công chức gợi ý được tặng quà biếu, phong bì	Khác
Cấp giấy đăng ký doanh nghiệp	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%
Cấp giấy phép xây dựng cấp tỉnh	71,4%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	14,3%
Cấp giấy phép xây dựng công trình, nhà ở cấp huyện	22,6%	12,9%	3,2%	38,7%	0,0%	22,6%
Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ cấp huyện	23,7%	10,5%	13,2%	42,1%	0,0%	10,5%
Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ cấp tỉnh	66,7%	11,1%	0,0%	11,1%	0,0%	11,1%
Thủ tục chứng thực hồ sơ đất đai cấp xã	19,0%	4,8%	33,3%	23,8%	9,5%	9,5%
Thủ tục phòng cháy chữa cháy	0,0%	9,1%	18,2%	63,6%	0,0%	9,1%
Trung bình cộng	25,8%	10,8%	12,5%	35,0%	2,5%	13,3%



Với những trường hợp trả hồ sơ cho cá nhân, tổ chức trễ so với hạn thì hầu hết các cơ quan không thực hiện xin lỗi cá nhân, tổ chức và tỉ lệ này lên đến 89,8%. Trong đó, 100% cá nhân, tổ chức có hồ sơ trễ hạn đã xác nhận họ

không nhận được văn bản xin lỗi và giải thích vì sao hồ sơ trễ hạn trước khi đến nhận kết quả từ phía Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Xây dựng. Các đơn vị còn lại có thực hiện nhưng tỉ lệ rất thấp, cụ thể như sau:



Việc xin lỗi khi giải quyết hồ sơ trễ hạn

2.3 Về chi phí sử dụng dịch vụ

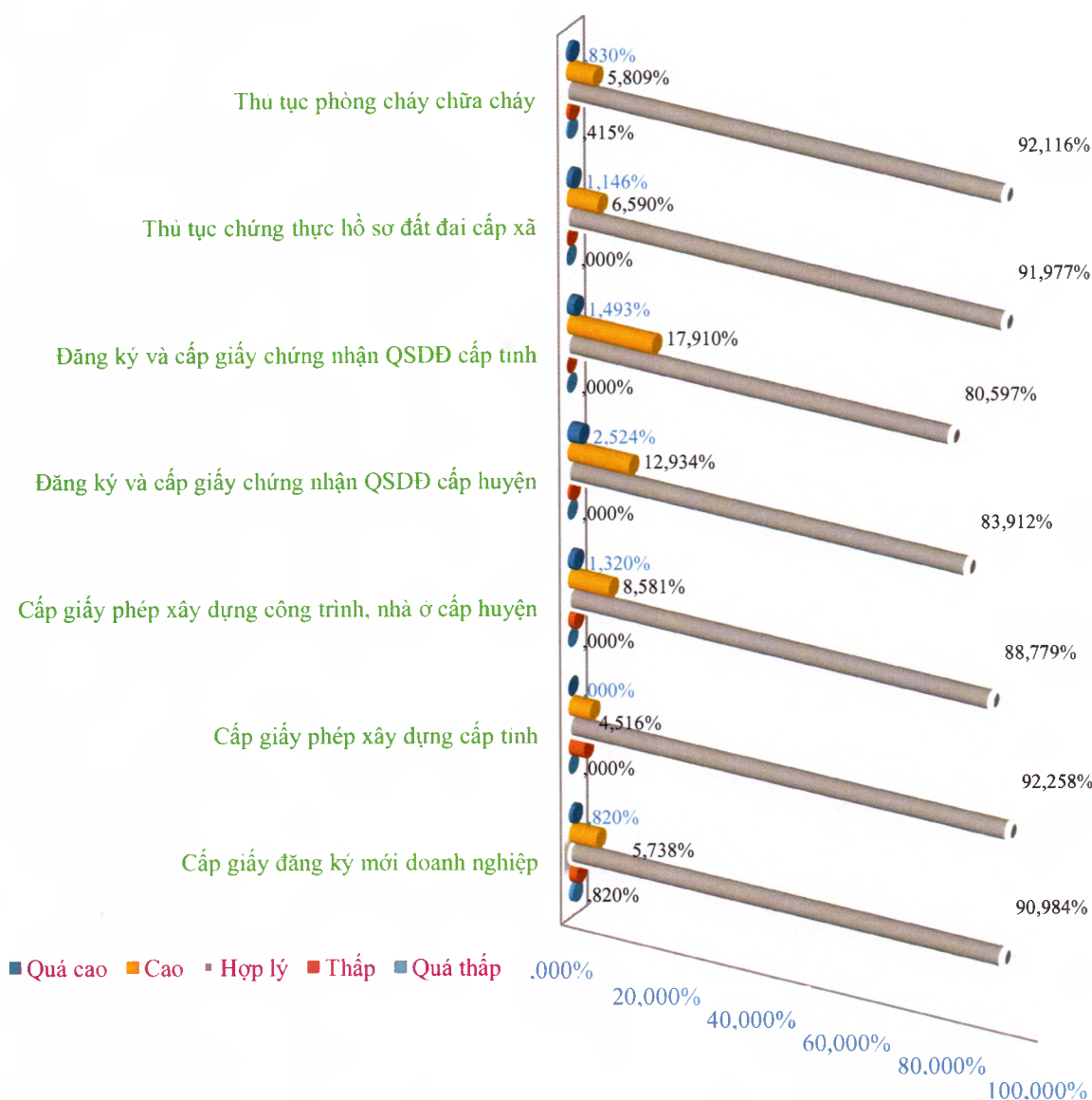
Một trong những nội dung quan trọng của vấn đề này là đánh giá mức độ hợp lý của các khoản phí, lệ phí mà cá nhân, tổ chức phải nộp khi thực hiện các thủ tục; đồng thời khảo sát tình hình, nguyên nhân hao tốn một phần chi phí không chính thức của cá nhân, tổ chức (tiền bồi dưỡng); qua đó lắng nghe đề xuất của cá nhân, tổ chức về chi phí sử dụng dịch vụ để nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trong thời gian tới.

a) Mức hợp lý của chi phí so với kết quả sản phẩm, tình hình kinh tế của công dân.

Nhận định về vấn đề này, 89,3% ý kiến được khảo sát cho rằng tổng số tiền mà họ đóng, bao gồm phí, lệ phí là phù

hợp; số người đánh giá mức phí, lệ phí cao và quá cao chỉ chiếm 9,5% và chỉ có 1,3% đánh giá mức phí, lệ phí họ phải nộp theo quy định là thấp và quá thấp.

Số liệu phân tích cho thấy rằng qua xem xét đánh giá của cá nhân, tổ chức đối với từng dịch vụ thì rõ ràng có sự chênh lệch lớn về tỉ lệ đánh giá giữa các mức “quá thấp – thấp – hợp lý – cao – quá cao” và ưu thế vẫn thuộc về mức đánh giá các khoản phí lệ phí mà cá nhân, tổ chức phải nộp là hợp lý. Cụ thể ở dịch vụ cấp phép xây dựng cấp tỉnh, mức độ hợp lý chiếm đến 92,3% so với các mức độ còn lại (tổng giá trị của 04 mức cao, quá cao, thấp, quá thấp chỉ đạt 7,7%); ở thủ tục phòng cháy chữa cháy mức độ hợp lý của phí, lệ phí cũng chiếm 92,12%. Tương tự các dịch vụ khác cũng có sự lệch pha như vậy:



Đánh giá về mức thu phí, lệ phí

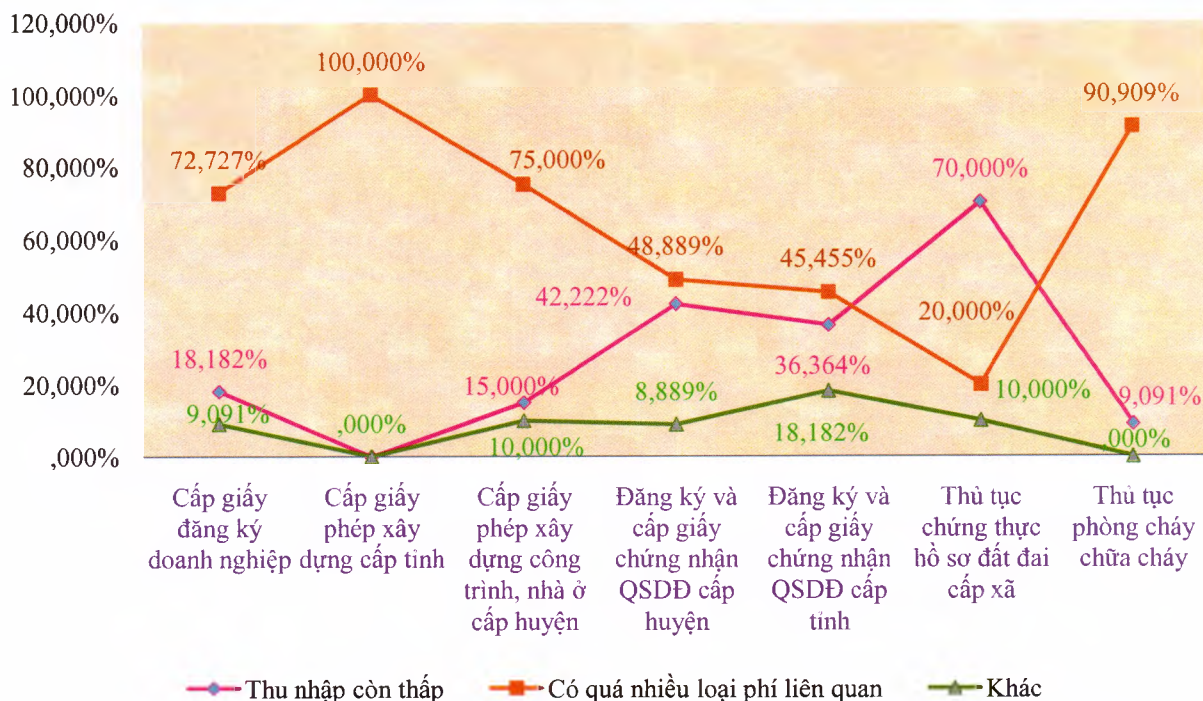
Với những ý kiến đánh giá mức phí và lệ phí phải nộp khi tham gia thực hiện thủ tục là “cao” hoặc “quá cao”, cơ quan nghiên cứu nhận thấy rằng nội dung này đều xuất hiện với mức độ khác nhau ở tất cả dịch vụ được khảo sát. Trong đó mức phí và lệ phí của dịch vụ đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp tỉnh và cấp huyện (nhất là huyện Long Phú) có tỉ lệ đánh giá

nhiều hơn hẳn các dịch vụ khác¹⁵. Nguyên nhân của vấn đề này là do thu nhập của công dân còn thấp và do có quá nhiều loại phí liên quan như phí đo đạc,...ngoài ra còn có một số nguyên nhân khác nữa. Kết quả nghiên cứu tổng hợp sau đây sẽ chứng minh làm rõ:

¹⁵ Chi tiết tại Bảng 16, Phụ lục C, D



Nguyên nhân đánh giá mức phí cao



b) Việc chi tiền bồi dưỡng thêm cho công chức

Đây là vấn đề khá nhạy cảm nên một số cá nhân, tổ chức có phần e dè, cân nhắc và chưa mạnh dạn nhận xét.

Trên cơ sở xác nhận của cá nhân, tổ chức, cơ quan nghiên cứu chỉ ghi nhận 88 trường hợp chia sẻ đã từng chi tiền bồi dưỡng cho công chức, số lượng này được phân bổ ở các dịch vụ với tỉ lệ như sau:



Nguyên nhân họ đưa ra một phần do họ tự bồi dưỡng vì thấy công chức làm tốt, mặt khác do thói quen từ trước đến nay, muốn hồ sơ chắc chắn được tiếp nhận và được giải quyết nhanh chóng hoặc do phải chi cho

công chức qua trung gian, môi giới gợi ý. Ngoài ra nguyên nhân cũng do công chức gây khó khăn, cố tình gợi ý,... Hiện tượng này xảy ra ở tất cả các dịch vụ được khảo sát.



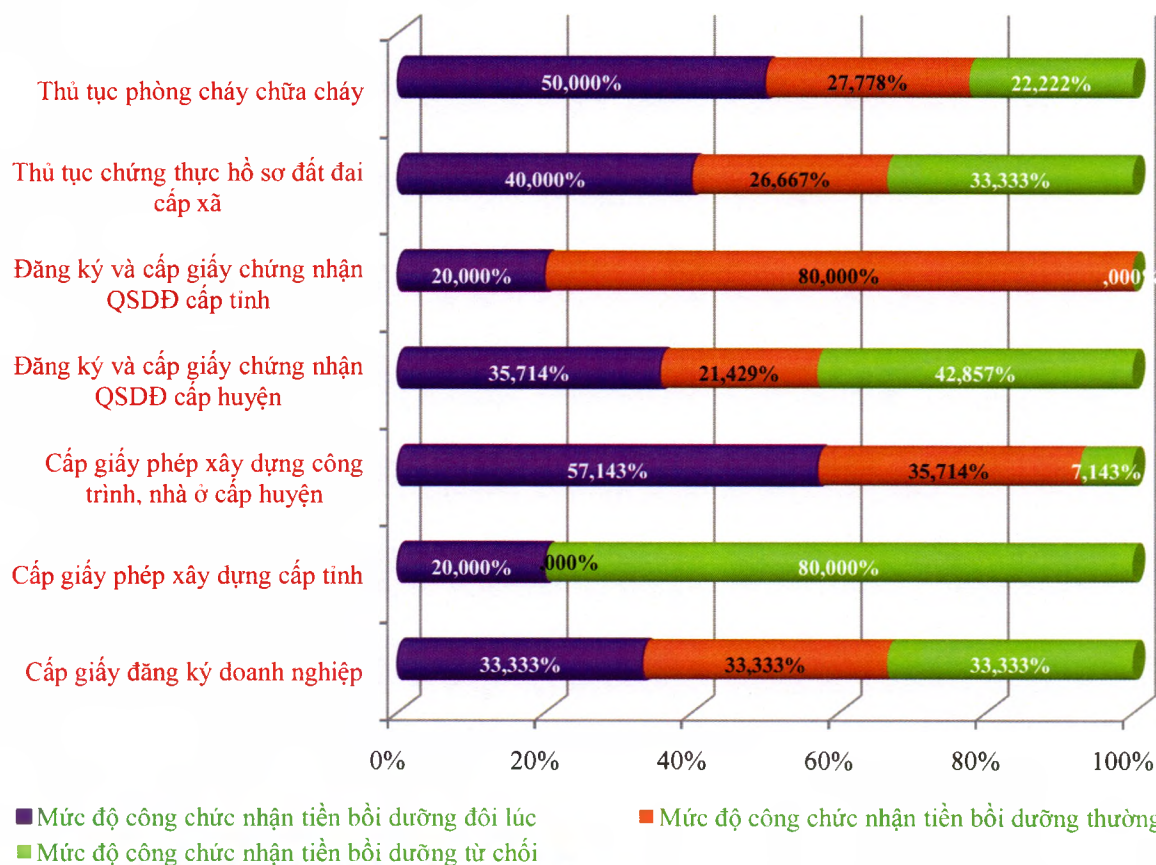
Loại dịch vụ	Tự ý bồi dưỡng vì công chức làm tốt		Do thói quen		Muốn chắc chắn hồ sơ được tiếp nhận		Muốn hồ sơ giải quyết nhanh chóng		Qua trung gian, môi giới gợi ý		Công chức cố tình gợi ý		Công chức gây khó khăn trong quá trình TN&TKQ		Khác
	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Không
Đăng ký mới doanh nghiệp	41,7%	58,3%	33,3%	66,7%	8,3%	91,7%	16,7%	83,3%	8,3%	91,7%	8,3%	91,7%	25,0%	75,0%	100%
Cấp giấy phép xây dựng cấp tỉnh	66,7%	33,3%	16,7%	83,3%	0,0%	100%	16,7%	83,3%	0,0%	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%
Cấp giấy phép xây dựng công trình, nhà ở cấp huyện¹⁶	53,3%	46,7%	13,3%	86,7%	13,3%	86,7%	20,0%	80,0%	6,7%	93,3%	6,7%	93,3%	20,0%	80,0%	100%
Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ cấp huyện	40,0%	60,0%	53,3%	46,7%	6,7%	93,3%	33,3%	66,7%	13,3%	86,7%	0,0%	100,0%	13,3%	86,7%	100%
Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ cấp tỉnh	40,0%	60,0%	0,0%	100%	0,0%	100%	60,0%	40,0%	60,0%	40,0%	0,0%	100,0%	20,0%	80,0%	100%
Thủ tục chứng thực hồ sơ đất đai cấp xã¹⁷	40,0%	60,0%	13,3%	86,7%	13,3%	86,7%	40,0%	60,0%	6,7%	93,3%	6,7%	93,3%	6,7%	93,3%	100%
Thủ tục phòng cháy chữa cháy	35,0%	65,0%	5,0%	95,0%	15,0%	85,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%	5,0%	95,0%	20,0%	80,0%	100%
Trung bình cộng	43,2%	56,8%	20,5%	79,5%	10,2%	89,8%	34,1%	65,9%	9,1%	90,9%	4,5%	95,5%	15,9%	84,1%	100%

¹⁶ Chi tiết tại Bảng 17, Phụ lục C

¹⁷ Chi tiết tại Bảng 17, Phụ lục D

Theo thông tin từ cá nhân, tổ chức cung cấp thì chỉ có 30% lượt người chọn công chức thường xuyên nhận tiền bồi dưỡng; 41,25% trả lời đôi lúc công chức nhận; số lượt trả lời công chức từ chối nhận có phần thấp

hơn, chỉ chiếm 28,75%. Ở từng loại dịch vụ, từng địa phương (**Chi tiết tại Bảng 17, Phụ lục C và D**), ba mức độ này (tức là mức thường xuyên – đôi lúc và từ chối nhận) được thể hiện với các tỉ lệ khác nhau:



c) Về việc đề xuất chi phí sử dụng dịch vụ

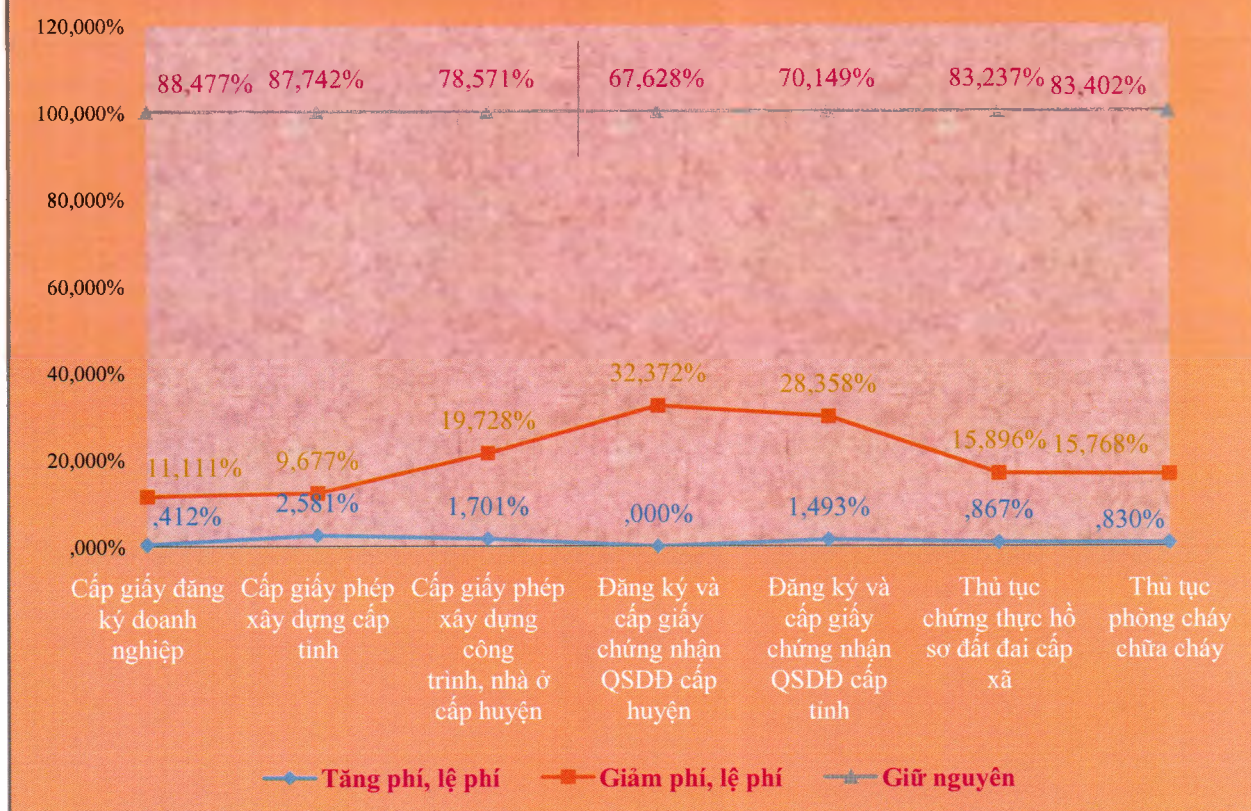
Trả lời câu hỏi này, nhiều cá nhân, tổ chức đề xuất giữ nguyên mức thu phí và lệ phí như hiện nay, cụ thể là có đến 80,16% đề xuất. Ý kiến đề xuất giảm, phí và lệ phí chỉ chiếm 18,88% và thấp nhất là tỉ lệ về đề xuất tăng, phí và lệ phí. Mặc dù chỉ có 0,97% nhưng những lý giải được cá nhân, tổ chức đưa ra khá hợp lý. Cơ quan nghiên cứu ghi nhận mong muốn của công dân là cơ quan hành chính cần tăng phí, lệ phí và quy định trích công khai, rõ ràng phần phí, lệ phí trả thêm lương cho công chức vì lương

công chức hiện nay chưa đảm bảo tốt cuộc sống của họ. Việc làm này sẽ hạn chế tình trạng công chức gây khó khăn cho cá nhân, tổ chức để được nhận tiền bồi dưỡng.

Đề xuất trên được thể hiện rõ ở cả 06 dịch vụ, ngoại trừ dịch vụ đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp huyện là không có ý kiến đề xuất. Tỉ lệ đề xuất ở từng dịch vụ lần lượt là 0,41% - 2,58% - 1,7% - 1,49% - 0,87% - 0,83%. Ngoài ra tại mỗi đơn vị cấp huyện, xã cũng có tỉ lệ đề xuất khác nhau (**Chi tiết tại Bảng 18, Phụ lục C, và D**)



Biểu đồ thể hiện tỉ lệ ý kiến đề xuất chi phí sử dụng dịch vụ đối với từng dịch vụ



2.4 Về cơ chế phản hồi, góp ý, khiếu nại, tố cáo

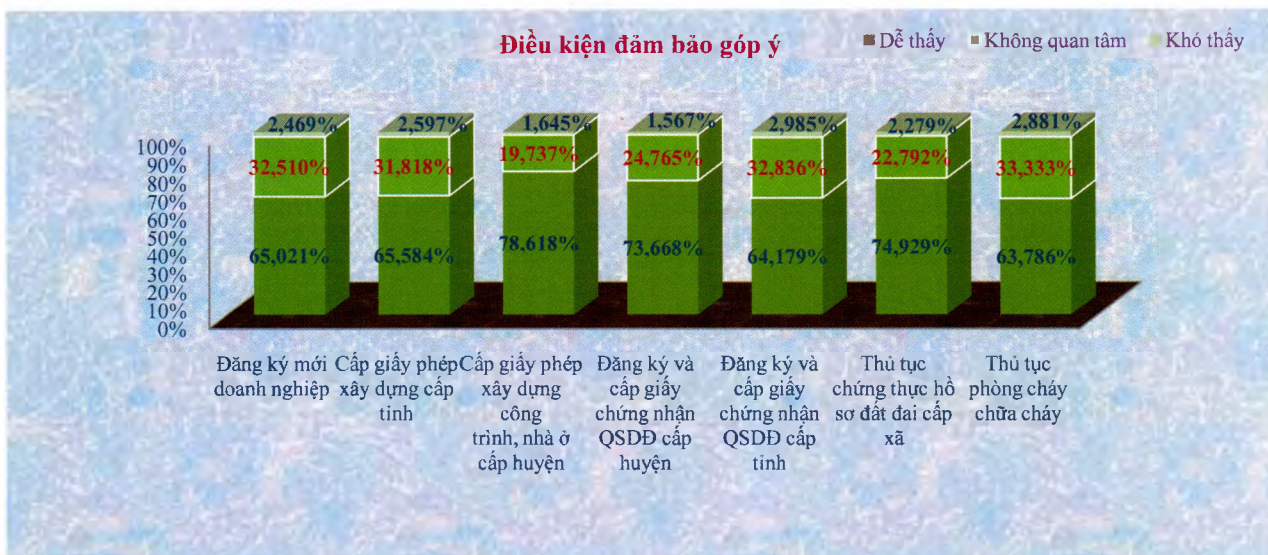
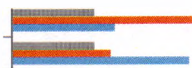
Cơ chế phản hồi, góp ý, khiếu nại, tố cáo được đo lường thông qua một số hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước trong việc tạo điều kiện bảo đảm cho tổ chức, cá nhân tham gia góp ý, khiếu nại, tố cáo như quy định công chức đeo thẻ, đặt bảng tên công chức tại bàn làm việc, trang bị hòm thư, sổ góp ý và công bố số điện thoại đường dây nóng ở những vị trí dễ thấy để thuận lợi cho cá nhân, tổ chức góp ý; đồng thời đánh giá mức độ hợp tác của công dân, việc công dân thực hiện quyền giám sát, phản biện của mình như thế nào để chung tay xây dựng nền hành chính.

a) Về điều kiện đảm bảo cho tổ chức, cá nhân góp ý, khiếu nại, tố cáo,...

Đề cập đến nội dung này, 71% cá nhân, tổ chức cho rằng các sở ngành, UBND cấp huyện, cấp xã¹⁸ có quan tâm tạo điều kiện, cung cấp thông tin số điện thoại đường dây nóng, tên công chức phụ trách và trang bị hòm thư, sổ góp ý ở những vị trí dễ thấy, tạo thuận lợi cho họ góp ý. Chỉ có 2,2% tổng số ý kiến nhận định việc niêm yết, công bố các thông tin tạo điều kiện cho cá nhân, tổ chức góp ý là khó thấy, không thuận lợi. Số còn lại (26,8%) thì không quan tâm đến vấn đề này.

Những thông tin chi tiết tại Biểu đồ sau đây sẽ cho chúng ta có đánh giá đầy đủ hơn về vấn đề này:

¹⁸ Chi tiết nội dung đánh giá ở từng huyện, xã được thể hiện tại Bảng 19, Phụ lục C và D



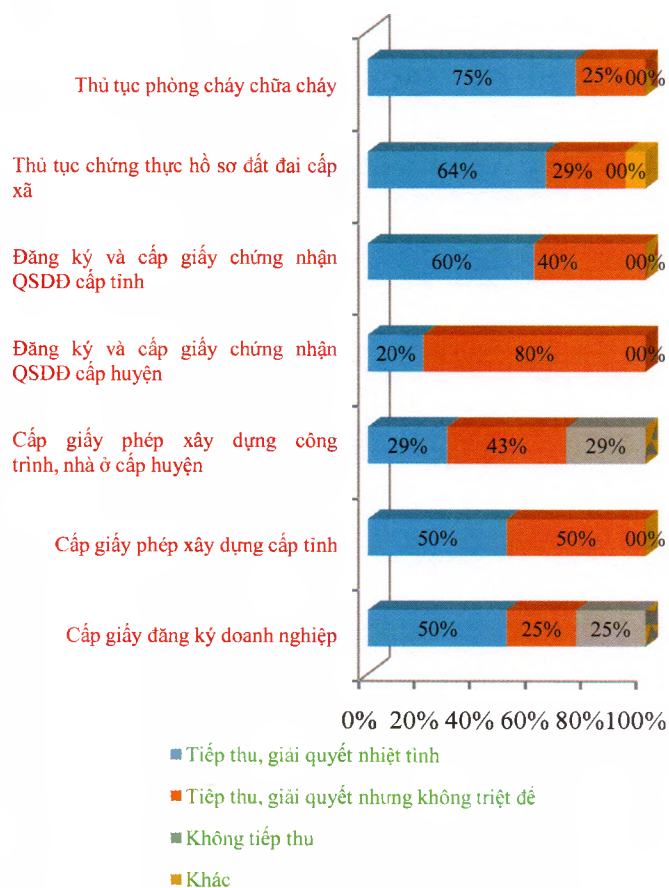
b) Về tình hình tham gia góp ý, khiếu nại, tố cáo của công dân đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước:

Mặc dù là các đơn vị có quan tâm đầu tư, trang bị các điều kiện để cá nhân, tổ chức góp ý và bản thân cá nhân, tổ chức cũng có khá nhiều ý kiến phản ánh với điều tra viên nhưng trên thực tế họ vẫn chưa quan tâm sử dụng hết quyền lợi của mình hoặc còn e dè thực hiện quyền lợi đó. Cụ thể qua kết quả khảo sát chỉ có 3% ý kiến trả lời đã từng góp ý, khiếu nại, tố cáo về việc giải quyết thủ tục hành chính.

Theo chia sẻ của những cá nhân, tổ chức này thì phần lớn những góp ý của họ được tiếp thu và giải quyết nhiệt tình, đạt tỉ lệ 53,3%. Bên cạnh đó vẫn còn đến 37,8% cá nhân, tổ chức cho rằng ý kiến góp ý của họ được tiếp thu nhưng giải quyết không triệt để, nhất là ở thủ tục đất đai của cấp huyện, mà nổi bật nhất là thành phố Sóc Trăng¹⁹. 6,7% cá nhân, tổ chức cho rằng ý kiến góp ý của họ không được tiếp thu và 2,2% đưa ra ý kiến khác và

tập trung ở thủ tục chứng thực hồ sơ đất đai cấp xã, nhiều nhất là ở Phường 2, thành phố Sóc Trăng²⁰.

Kết quả này đã diễn ra trong thực tế tại các cơ quan hành chính khi thực hiện cung cấp các dịch vụ sau:



¹⁹ Chi tiết tại Bảng 20, Phụ lục C

²⁰ Chi tiết tại Bảng 20, Phụ lục D



Như vậy, bên cạnh 3% ý kiến trả lời đã từng góp ý về việc giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan hành chính nhà nước thì có đến 97% ý kiến còn lại trả lời chưa từng góp ý, khiếu nại tố cáo.

Thủ tục có ý kiến trả lời “chưa” nhiều nhất là thủ tục cấp phép xây dựng cấp tỉnh với 98,6%. Tiếp đến là thủ tục đăng ký mới doanh nghiệp với 97,9%. Con số 97,8% và 97,4% là tỉ lệ ở thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và cấp phép xây dựng cấp huyện²¹. Thủ tục phòng cháy chữa cháy có tỉ lệ thấp hơn với 96,7%. Có tỉ lệ cao hơn thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp tỉnh (92,5%) là thủ tục chứng thực hồ sơ đất đai cấp xã với tỉ lệ 95,8%. Trong các xã, phường được khảo sát thì có đến 07/12 xã, phường, thị trấn (Phường 3, 7, thị trấn Long Phú, thị trấn Cù Lao Dung, xã Thới An Hội, xã An Lạc Tây) nhận được tỉ lệ 100% ở nội dung này, tức là chưa có cá nhân, tổ chức nào thực hiện góp ý đối với các địa phương này. Trong khi đó xã Phú Hữu nhận được ít lượt đánh giá hơn, chỉ đạt 73,3%. Điều này cho thấy địa phương này nhận được nhiều ý kiến đóng góp hơn các địa phương cùng cấp khác. Các xã còn lại nhận được tỉ lệ khá cao, từ 90 – 96,6%. (**Chi tiết tại Bảng 20, Phụ lục D**).

Về vấn đề này cơ quan nghiên cứu cũng đã tìm hiểu và tổng hợp được một số nguyên nhân.

Lý giải cho nội dung này chủ yếu các ý kiến trả lời do không có gì

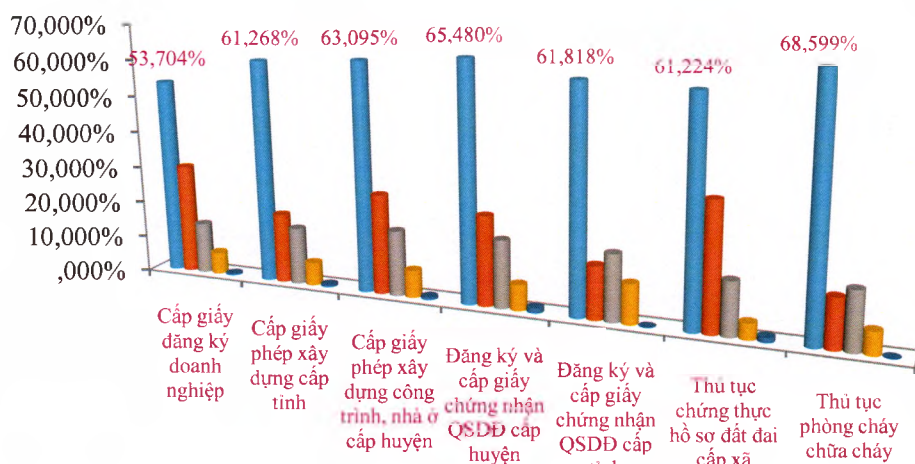
cần góp ý (62,3% tổng số ý kiến), tiếp đến là do chất lượng dịch vụ cung ứng tốt (25,4%) hoặc công chức có thiếu sót nhưng chưa đến mức phải góp ý, khiếu nại, tố cáo (16,2%) và một số lý do khác (0,8%)...

Đặc biệt, điều chúng tôi trần trở, phát hiện được là ở một khía cạnh nào đó của tình hình trên thì một số cá nhân, tổ chức nghĩ rằng có góp ý, khiếu nại, tố cáo cũng không thay đổi được gì. Mặc dù việc lựa chọn nội dung này chỉ là 6,4% nhưng xuất hiện ở tất cả dịch vụ được khảo sát. Rõ ràng theo số liệu từ biểu đồ bên dưới cho thấy thủ tục đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp tỉnh chiếm tỉ lệ áp đảo ở nội dung này, 10,9%. Trong khi đó thủ tục cấp phép xây dựng cấp huyện là 7,5%, thủ tục đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp huyện là 7,1%, thủ tục phòng cháy chữa cháy và cấp phép xây dựng cấp tỉnh đồng tỉ lệ 6,3%, 6,0% là tỉ lệ củ thủ tục đăng ký doanh nghiệp và 4,4% là tỉ lệ đánh giá của thủ tục chứng thực hồ sơ cấp xã. Đây thật sự là vấn đề để chúng ta tiếp tục nghiên cứu, quan tâm nhiều hơn.

Tất cả vấn đề trên sẽ được minh họa chi tiết qua kết quả khảo sát ở từng dịch vụ sau đây:

²¹ Chi tiết tỉ lệ ở từng huyện được nêu tại Bảng 20, Phụ lục C

■ Không có gì cần góp ý ■ Chất lượng dịch vụ cung ứng tốt ■ Thiếu sót chưa đến mức phải góp ý
 ■ Có góp ý cũng không ■ Khác



3.

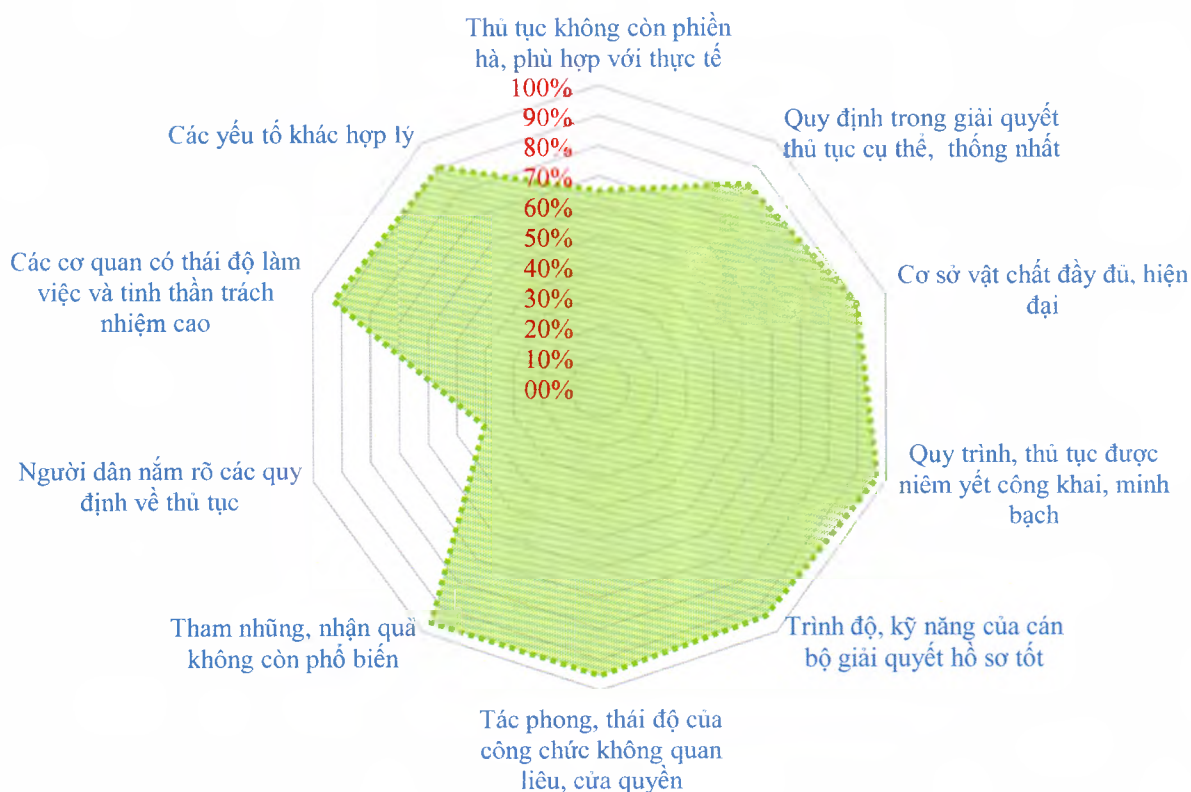
ĐÁNH GIÁ MẶT ĐƯỢC VÀ HẠN CHẾ CŨNG NHƯ NGUYÊN NHÂN TRONG VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Để có cơ sở nhận diện, đánh giá một cách đầy đủ, đúng đắn, khách quan và hệ thống được những mặt được và chưa được cũng như dễ dàng tìm ra nguyên nhân của vấn đề trong việc giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước thời gian qua, cơ quan nghiên cứu đã xin ý kiến đánh giá của các cá nhân, tổ chức đối với 10 tiêu chí về tính đơn giản, hợp lý của thủ tục với thực tế; tính cụ thể và thống nhất trong các quy định về giải quyết thủ tục hành chính; tính đầy đủ, hiện đại của cơ sở vật chất nơi giải quyết thủ tục hành chính; tính công khai, minh bạch trong việc niêm yết quy trình, thủ tục; trình độ, kỹ năng, nghiệp vụ của cán bộ, công chức thụ lý, giải quyết hồ sơ; tác phong thái độ của cán bộ giải quyết hồ sơ; tình hình tham nhũng tại cơ quan hành chính nhà nước; mức độ hiểu biết của cá nhân, tổ chức về các thủ tục; sự thống nhất và tinh thần trách nhiệm

của các cơ quan chức năng có liên quan và một số vấn đề khác như mức độ phù hợp của lương, thưởng, phụ cấp đối với đội ngũ cán bộ, công chức, tổ chức bộ máy, hiệu quả công tác kiểm tra, giám sát.

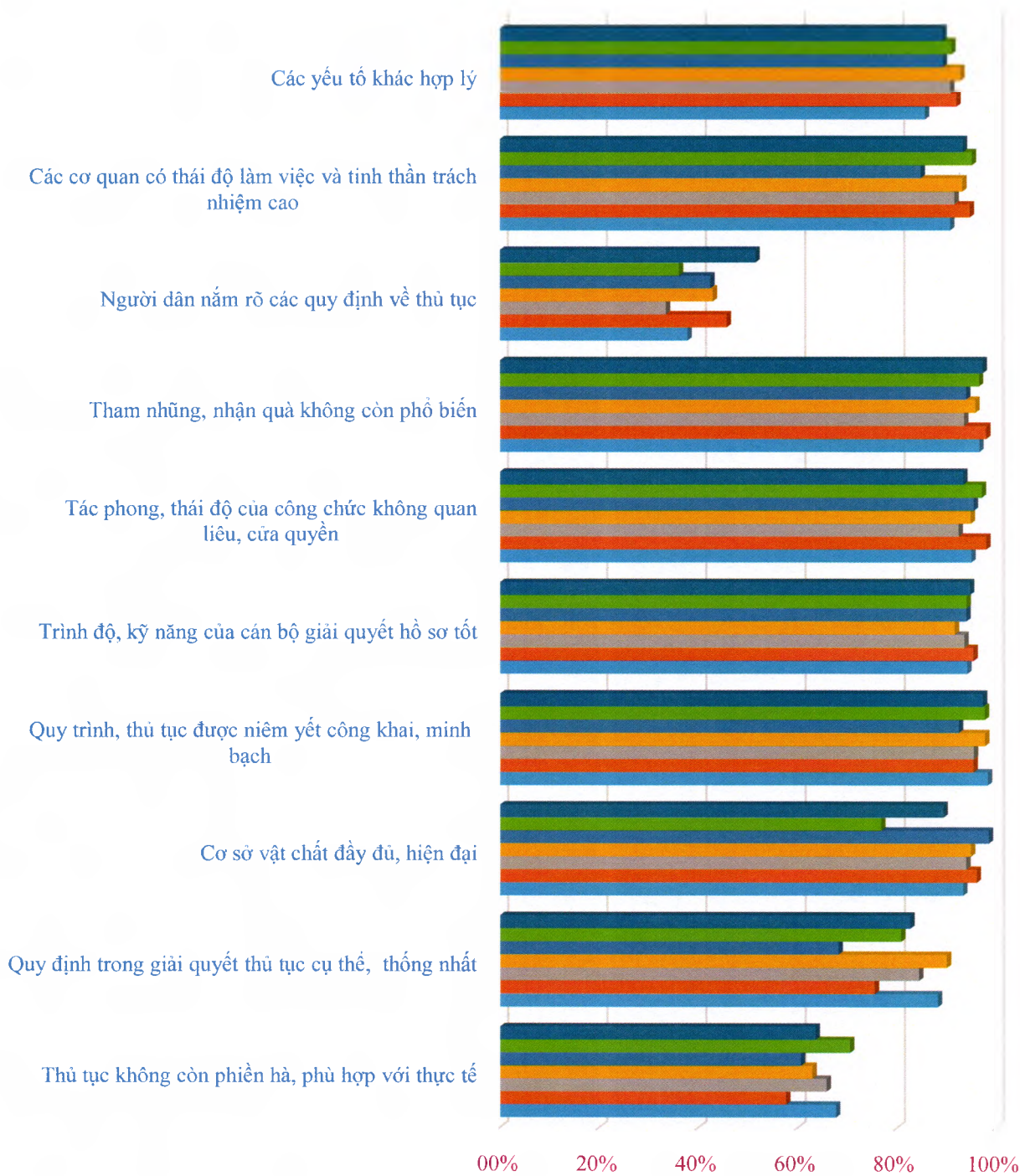
Kết quả khảo sát cho thấy về cơ bản các mặt của những hoạt động liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước thời gian qua được nhiều tổ chức, cá nhân khá tốt.

Điều này thể hiện qua lượt nhận định thực trạng yếu kém của 10 tiêu chí kể trên không nhiều, phần lớn kết quả thực hiện đã ổn định với các tỉ lệ đánh giá lần lượt như sau: 65,2% - 83,5% - 90% - 96,9% - 93,7% - 95,1% - 96,1% - 40,6% - 92,8% - 90,4%. Những số liệu này sẽ được thể hiện sinh động tại biểu đồ sau:



Như vậy qua nhận định của cá nhân, tổ chức tình trạng tham nhũng ở các cơ quan hành chính nhà nước trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính đã được đẩy lùi, cải thiện rõ rệt khi có đến 96,1% lượt bình chọn “không” cho tiêu chí thành phần này. Đặc biệt có 96,9% ý kiến cho rằng quy trình, thủ tục hiện nay tại các cơ quan đã được niêm, yết công khai, minh bạch theo quy định và 95,1% ý kiến

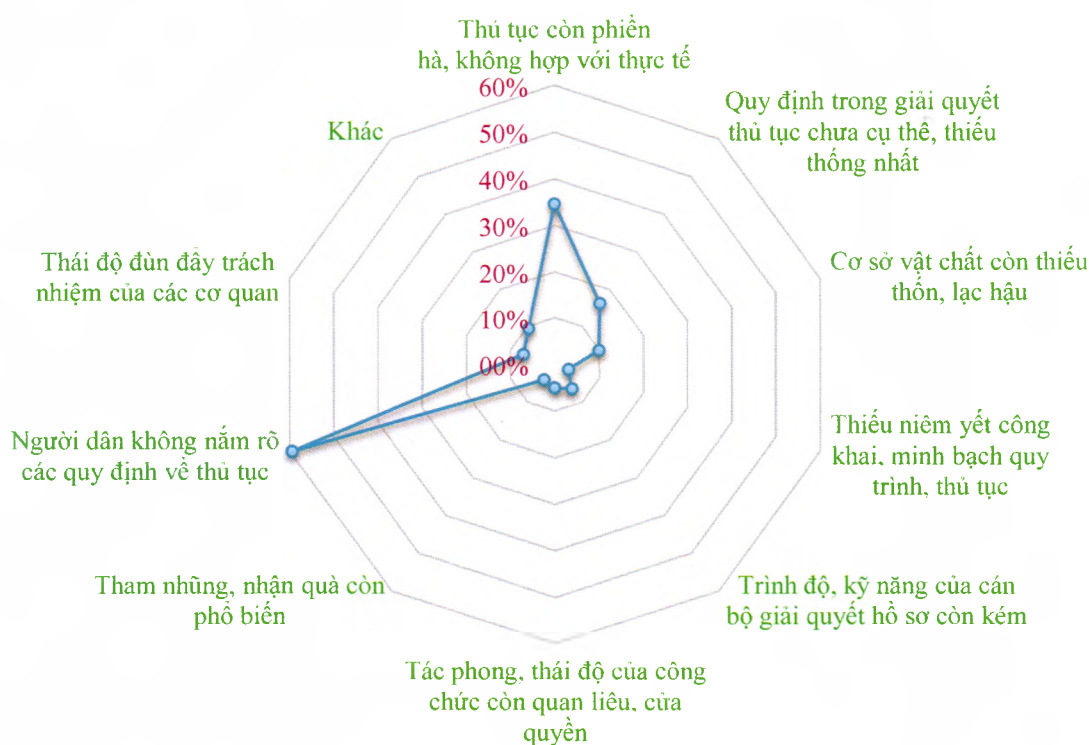
không đánh giá thấp trình độ, kỹ năng nghiệp vụ của cán bộ thụ lý, giải quyết hồ sơ, không cho đây là những nguyên nhân đưa đến những hạn chế trong việc giải quyết thủ tục hành chính. Nội dung chi tiết ở từng dịch vụ được thể hiện tại biểu đồ sau đây, riêng nội dung chi tiết tại từng huyện, từng xã đã được nêu ra tại **Bảng 21, Phụ lục C và D:**



- Thủ tục phòng cháy chữa cháy
- Thủ tục chứng thực hồ sơ đất đai cấp xã
- Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ cấp tỉnh
- Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ cấp huyện
- Cấp giấy phép xây dựng công trình, nhà ở cấp huyện
- Cấp giấy phép xây dựng cấp tỉnh
- Cấp giấy đăng ký doanh nghiệp

Bên cạnh những mặt được thì cơ quan nghiên cứu cũng ghi nhận thêm những mặt chưa được trong việc giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước và đây cũng là nguyên nhân gây ra những hạn chế, yếu kém của việc cung cấp dịch vụ hành chính công tại các cơ quan hành chính nhà nước thời gian qua. Vẫn còn nhiều

ý kiến chưa đánh giá cao nội dung về thủ tục đang áp dụng, về quy định trong giải quyết thủ tục, về cơ sở vật chất của các cơ quan, về chất lượng niêm yết, công khai thủ tục,... Biểu đồ sau đây sẽ phác họa đầy đủ “bức tranh chưa hoàn thiện” về chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan nhà nước:



Thông tin từ biểu đồ cho thấy có đến 59,4% ý kiến trả lời hạn chế của việc giải quyết thủ tục hành chính nằm ở việc người dân không nắm rõ các quy định về thủ tục hành chính. Rõ ràng việc người dân không nắm rõ các quy định về thủ tục cũng tác động không nhỏ đến quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, đây cũng là một phần nguyên nhân đưa đến tình trạng cơ quan hành chính nhà nước phải yêu cầu cá nhân, tổ chức bổ sung, hoàn thiện hồ sơ nhiều lần, gây mất nhiều thời gian, chi phí và công sức của cá

nhân, tổ chức. Mặc dù đây là nguyên nhân khách quan nhưng cũng đặt ra trách nhiệm rất lớn từ phía các cơ quan hành chính nhà nước trong việc phải tuyên truyền thường xuyên, hướng dẫn đầy đủ thủ tục để người dân, doanh nghiệp nắm rõ và phối hợp tốt với các cơ quan chức năng.

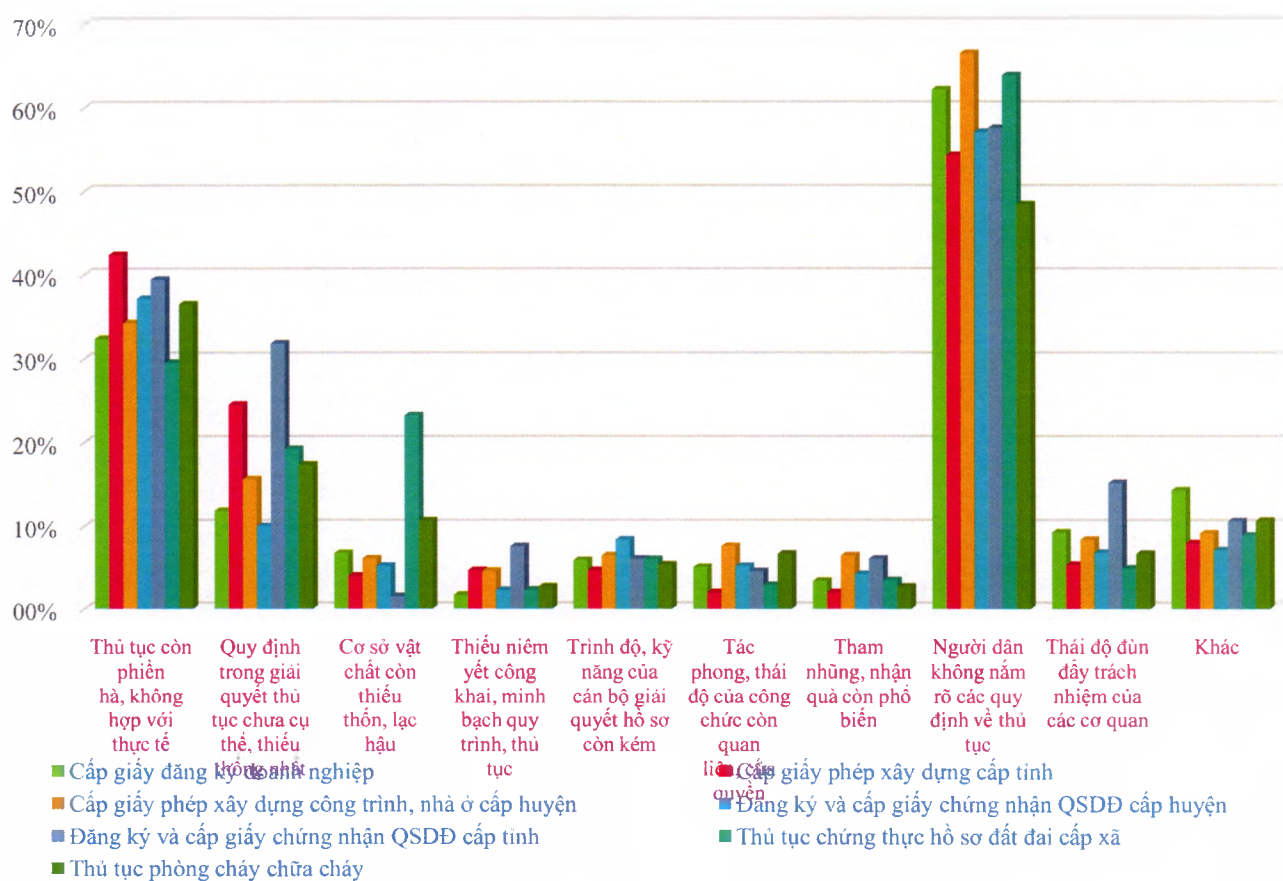
Bên cạnh đó, kết quả khảo sát cũng chỉ ra rằng có đến 34,8% ý kiến nhận định hạn chế của việc giải quyết thủ tục hành chính là do thủ tục phiền hà, không hợp với thực tế. 16,5% nhận

định quy định trong giải quyết thủ tục hành chính chưa cụ thể, thiếu tính thống nhất. 10% ý kiến đánh giá cơ sở vật chất nơi giải quyết các thủ tục còn thiếu thốn, lạc hậu. 9,6% quan tâm đến nội dung về các khoản lương, phụ cấp đối với cán bộ, công chức chưa phù hợp, tổ chức bộ máy còn bất cập, hiệu quả công tác kiểm tra, giám sát còn thấp,...và họ cho rằng đây là nguyên nhân rất quan trọng ảnh hưởng lớn đến chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước và là động lực để duy trì sự phát triển của tổ chức.

Theo ý kiến của các cá nhân, tổ chức cho rằng việc giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh còn yếu kém và nguyên nhân của thực trạng này còn có phần “đóng góp” không nhỏ của của các yếu tố chủ quan như thái độ đùn đẩy trách nhiệm giữa các cơ quan chức

năng có liên quan (chiếm 7,2% tổng số ý kiến trả lời); trình độ, kỹ năng giải quyết hồ sơ còn kém của cán bộ (chiếm 6,3%); tác phong, thái độ qua liêu, cửa quyền của công chức (chiếm 4,9%); tình trạng tham nhũng, nhận quà còn phổ biến (chiếm 3,9%) và việc thiếu quan tâm niêm yết, công khai, minh bạch quy trình, thủ tục của các cơ quan (chiếm 3,1%).

Mặc dù những hạn chế, yếu kém trong việc giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh dừng lại ở tỉ lệ thấp nhưng ở mức độ nhất định như vừa nêu cũng là vấn đề để các cơ quan tham gia cung ứng dịch vụ hành chính công quan tâm hoàn thiện. Số liệu tại **Bảng 21, Phụ lục C và D** cũng như thông tin do Biểu đồ sau cung cấp sẽ cho chúng ta biết được chi tiết hạn chế của từng đơn vị:





4. ĐỀ XUẤT CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC TRONG VIỆC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ, CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VÀ HIỆU QUẢ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TẠI TỈNH SÓC TRĂNG

4.1 Đề xuất của cá nhân, tổ chức trong việc nộp hồ sơ và nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuận tiện hơn

Xuất phát từ chính trải nghiệm của bản thân khi nộp hồ sơ và nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, các cá nhân, tổ chức đã mạnh dạn đưa ra những đề xuất hoàn thiện công tác này tại các cơ quan hành chính nhà nước.

Qua tổng hợp, có rất nhiều ý kiến đề xuất với 04 sở ngành, 04 UBND cấp huyện và 09 đơn vị cấp xã²². Các nội dung xoay quanh vấn đề đề nghị các cơ quan chức năng triển khai nhiều dịch vụ phục vụ tốt hơn cho người dân, doanh nghiệp như công bố rõ ràng thủ tục, mở rộng khu vực tiếp nhận và trả kết quả, bố trí thêm nhà vệ sinh trong khuôn viên của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trang bị bàn ghế ngồi chờ, đầu tư quạt gió khi thời tiết nóng và khi có nhiều người cùng đến giao dịch, trang bị máy bắt số, máy tra cứu thông tin; cho phép thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến và có kế hoạch tuyên truyền, phổ biến cho người dân được biết; giao trả kết quả tại nhà, cơ quan, đồng thời cần có sự thông tin qua lại giữa các cơ quan và cá nhân, tổ chức về tình hình giải quyết hồ sơ, nếu có kết quả sớm thì thông báo cho dân đến nhận sớm hơn.

Ngoài ra các cơ quan cần niêm yết hồ sơ mẫu để người dân thực hiện dễ dàng hơn; khi nhận hồ sơ nên theo thứ tự trước sau và có giấy hẹn để công dân dễ dàng ghi nhớ chính xác ngày nhận lại kết quả; linh hoạt rút ngắn thời gian so với quy định,...

²² Chi tiết tại Phụ lục E

4.2 Đề xuất của cá nhân, tổ chức để công chức phục vụ người dân tốt hơn trong thời gian tới

Với mong muốn được công chức phục vụ tốt hơn trong thời gian tới, cá nhân, tổ chức đã không ngần ngại đưa ra yêu cầu các cơ quan quan tâm cải thiện thái độ, tác phong của công chức tham gia giải quyết hồ sơ.

Cụ thể công chức một cửa cần hướng dẫn rõ ràng, nhiệt tình để người dân hiểu và chuẩn bị đầy đủ thủ tục, tránh đi lại nhiều lần. Công chức cũng cần rèn luyện tác phong chuyên nghiệp, nhanh gọn; có tinh thần trách nhiệm, luôn niềm nở, chu đáo, lịch sự khi tiếp xúc với dân, đặc biệt tận tình hướng dẫn người dân tộc, người không biết chữ; không khó chịu với người già; đảm bảo giờ giấc làm việc. Khi công chức phụ trách vắng hay đi công tác phải ủy quyền cho người khác làm thay tránh sai hẹn với dân. Công chức cần làm đúng luật nhà nước; nâng cao trình độ chuyên môn cho công chức nhất là công chức cấp xã; trong giờ làm việc tránh nghe điện thoại riêng để người dân phải chờ, gây bức bối cho nhân dân.

Ngoài ra cá nhân, tổ chức cũng đề nghị công chức cần quan tâm giải quyết sớm hơn hồ sơ của công dân chứ không phải theo thời hạn quy định vì có những thủ tục rất đơn giản, có thể giải quyết trong vòng một đến hai ngày nhưng hẹn ngày trả quá dài (theo quy định); kiểm tra kỹ hồ sơ tránh phải

bổ sung nhiều lần, trường hợp hồ sơ có sai sót thì công chức chủ động thông báo sớm cho người dân biết để hoàn thiện hồ sơ kịp thời; áp dụng công nghệ thông tin vào giải quyết công việc.

Cá nhân, tổ chức đề nghị các cơ quan cần hỗ trợ phụ cấp lương cơ bản cao để cán bộ nhiệt tình hơn và khi công chức có tiền lương cao thì sẽ giảm thiểu tình trạng tham nhũng, hối lộ.

Nguyện vọng của một số, cá nhân là mong muốn lãnh đạo các cấp, các ngành thường xuyên tiếp xúc với người dân để lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của nhân dân. Các đơn vị quan tâm tuyển cán bộ trẻ nhiệt tình, có trình độ, nghiệp vụ cao hơn,.. và bố trí người viết hồ sơ giúp người dân tộc không biết chữ, già cả cũng như hướng dẫn người dân trước khi lấy sổ thứ tự vì có trường hợp chờ gần một giờ mà do hồ sơ sai phải về; đối với thủ tục cấp phép xây dựng công chức không nên làm khó dân khi dân thuê thiết kế bên ngoài.

Bên cạnh đó các cơ quan phải thực hiện tốt cơ chế giám sát, đánh giá công chức, công việc; bồi dưỡng thêm nghiệp vụ tiếp dân cho công chức một cửa. Khi lãnh đạo đi công tác hay đi học phải ủy quyền lại cho người khác ký thay.

4.3 Đề xuất của cá nhân, tổ chức trong việc phát huy hiệu quả cơ chế phản hồi góp ý, khiếu nại, tố cáo

Bằng kinh nghiệm, quan sát thực tế của mình, cá nhân, tổ chức mong muốn các cơ quan hành chính

nhà nước hoàn thiện thêm các yếu tố sau để phát huy hiệu quả cơ chế phản hồi, góp ý, khiếu nại, tố cáo, tạo niềm



tin và thu hút được công dân tham gia vào hoạt động này, từ đó từng bước đưa phương châm “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra” đi sâu vào cuộc sống:

- Thành lập website để người dân có thể đánh giá, khiếu nại, góp ý trực tuyến để hơn sau những lần doanh nghiệp liên hệ.

- Thông báo rộng rãi nơi nhận thư góp ý và thời gian phản hồi, trả lời góp ý của dân.

- Trong giờ làm việc công chức mang thẻ không cho vào túi áo.

- Công bố số điện thoại Bí thư Tỉnh ủy và số điện thoại đường dây nóng của đơn vị để người dân góp ý trực tiếp.

4.4 Đề xuất của cá nhân, tổ chức trong việc nâng cao hiệu quả công tác cải cách thủ tục hành chính

Để nâng cao hiệu quả công tác cải cách thủ tục hành chính, hầu hết cá nhân, tổ chức ưu tiên đề xuất các cơ quan quan tâm rút ngắn thời gian hoàn thành thủ tục hành chính với 63,56% lựa chọn (trong đó lưu ý đề xuất cấp tỉnh nên giao quyền về cho cấp huyện xử lý hồ sơ liên quan đến đất đai để rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ). Kế đến là nội dung tăng cường rà soát, bãi bỏ thủ tục rườm rà với 60,38% ý kiến đề xuất (lưu ý đề xuất trường hợp thừa kế nhưng có người thân ở nước ngoài cần có quy định dễ dàng hơn). 47,89% là ý kiến đề xuất các cơ quan chú trọng tiếp nhận, xử lý kiến nghị góp ý của tổ chức, cá nhân. Đồng thời có 44,89% ý kiến đề xuất xử lý nghiêm cán bộ, công chức có hành vi quan liêu, nhũng nhiễu, tiêu cực. 42,80% ý kiến cũng đề xuất các cơ quan hành chính đẩy mạnh việc thực hiện cơ chế một cửa, một

- Người đứng đầu đơn vị cần trực tiếp gặp người khiếu nại.

- Cơ chế góp ý phải công khai minh bạch. Lãnh đạo phải giải quyết triệt để, xử lý công khai các trường hợp bị góp ý. Khi người dân có góp ý, khiếu nại, tố cáo cơ quan cần đảm bảo những ý kiến đó sẽ được cơ quan tiếp thu, giải quyết ngay, không thờ ơ, bỏ qua.

- Cử cán bộ tiếp dân để dân dễ dàng đóng góp ý kiến.

- Phải có bảng hướng dẫn khi người dân có khiếu nại, ví dụ gặp ai?

- Chấm điểm công khai công chức tiếp nhận hồ sơ về thái độ làm việc và tinh thần phục vụ dân.

cửa liên thông, tăng cường phối hợp giữa các cơ quan chức năng, giữa các bộ phận trong giải quyết thủ tục hành chính, nhất là giữa công chức tư pháp và công chức địa chính cấp xã.

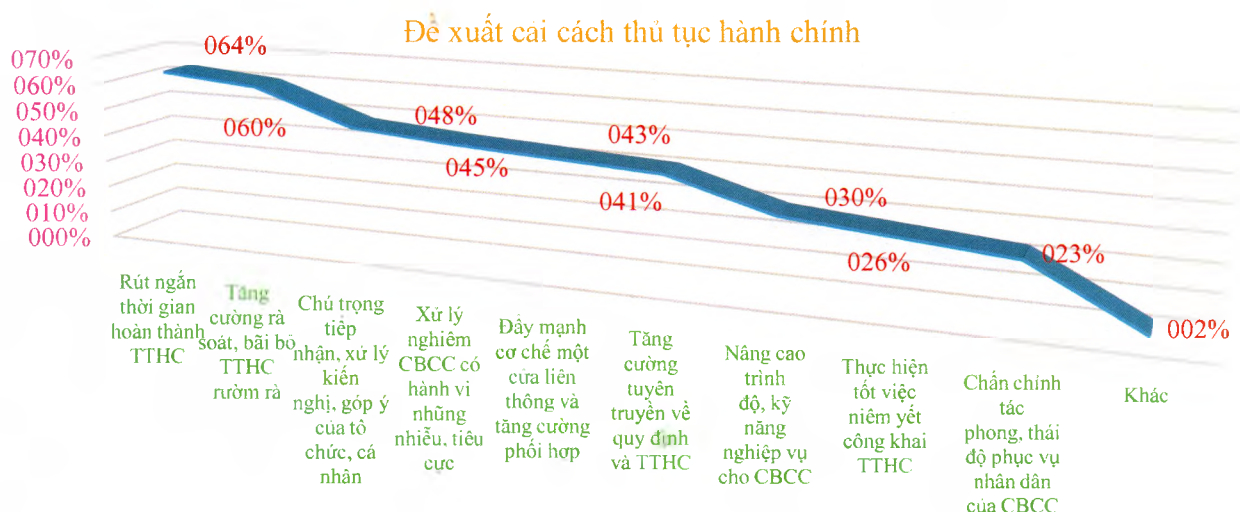
Nội dung tăng cường công tác tuyên truyền về các quy định và thủ tục hành chính cũng được đề xuất thực hiện với tỉ lệ cao, đạt 40,60%. Có tỉ lệ đề xuất thực hiện thấp hơn là các nội dung về nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức; thực hiện tốt việc niêm yết công khai thủ tục hành chính; chấn chỉnh tác phong thái độ phục vụ nhân dân của cán bộ, công chức với mức độ lần lượt là 29,58% - 26,27% - 23,03%.

Ít được đề cập nhất là nội dung khác (2,27%) liên quan đến yêu cầu cơ quan cấp phép đăng ký kinh doanh đảm bảo thông tin doanh nghiệp để

tránh người lạ thực hiện việc tiếp thị; cần có các hướng dẫn cụ thể về chứng nhận đầu tư, chính sách ưu đãi đầu tư và quan tâm đến doanh nghiệp khi hoạt động. Các cơ quan cần bố trí người tư vấn cho người dân do thủ tục còn phức tạp,...

Trong nội dung này cá nhân, tổ chức cũng đề nghị các đơn vị nên hoàn thiện mục tra cứu thông tin trên website; đồng thời cải thiện cơ sở vật chất cho tốt hơn nữa, trang bị camera giám sát thái độ làm việc của công chức; nhiệt tình hỗ trợ dân, kịp thời thông báo đến người dân được biết về số tiền thuế, các khoản phí, lệ phí trước bạ mà người dân phải đóng theo

quy định khi làm thủ tục về đất đai,...để tránh tình trạng thông báo trễ mà người dân phải chịu nộp phạt, như vậy rất thiệt thòi cho dân. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cơ quan có trách nhiệm giải quyết các thủ tục liên quan đến đất đai nên niêm yết bảng giá đất các loại phải đóng trước bạ để người dân dễ tham khảo và có hướng chuẩn bị trước tiền để đóng. Theo ý kiến của một số cá nhân, tổ chức, việc trả lương cao cho công chức và có chính sách hợp lý cho cán bộ, công chức xã phường là điều cần thiết phải thực hiện.



Ở nội dung này, dịch vụ nhận được nhiều quan tâm đề xuất rút ngắn thời gian hoàn thành các thủ tục là dịch vụ liên quan đến chứng thực hồ sơ đất đai cấp xã với 67,05% lượt đề xuất, trong đó xã Đại Ân 1 nhận được nhiều gợi ý đề xuất nhất²³; kế đến là dịch vụ đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp huyện với 66,99%.

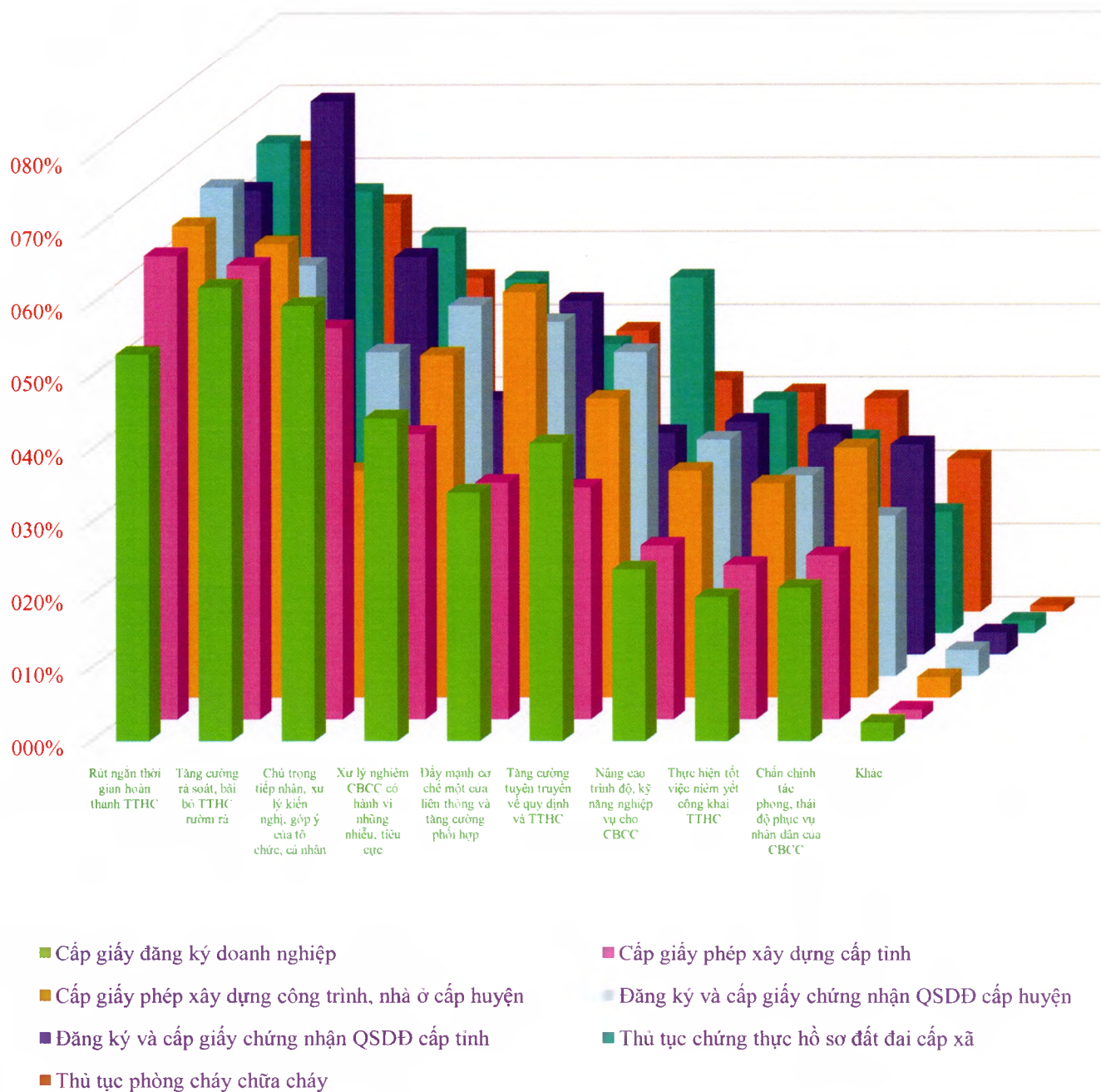
²³ Chi tiết tại Bảng 22, Phụ lục D

Trong khi đó dịch vụ cấp giấy phép xây dựng cấp tỉnh lại nhận được nhiều đề xuất về tăng cường rà soát, bãi bỏ những thủ tục hành chính rườm rà, không cần thiết với 62,25% lượt bình chọn; có tỉ lệ suýt xoa hơn là dịch vụ cấp giấy phép xây dựng công trình, nhà ở cấp huyện với 62,24% và nhiều nhất là đề xuất đối với huyện Long Phú²⁴. Riêng thủ tục đăng ký

²⁴ Chi tiết tại Bảng 22, Phụ lục C

mới doanh nghiệp lại đứng đầu về tỉ lệ đề cử quan tâm chú trọng tiếp nhận, xử lý kiến nghị, góp ý của tổ chức, cá nhân với 59,66%. Đối với nội dung xử lý nghiêm cán bộ, công chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực thì thủ tục đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ cấp huyện lại chiếm ưu thế với

50,81%. 55,59% ý kiến đề xuất đẩy mạnh việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tiếp tục thuộc về dịch vụ cấp giấy phép xây dựng công trình, nhà ở cấp huyện. Những nội dung đề xuất còn lại nhận được tỉ lệ bình chọn thấp hơn, cụ thể tại biểu đồ sau:





PHẦN 5:

KẾT LUẬN

A ĐÁNH GIÁ CHUNG

Là một phần của mục tiêu, nhiệm vụ trong Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước và là phương châm cải cách hành chính của tỉnh, “*sự hài lòng của người dân là thước đo chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước*”, do đó để có cơ sở đo lường một cách khách quan mức độ hài lòng của người dân cũng như đánh giá đầy đủ về chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước, tỉnh Sóc Trăng đã lựa chọn ngẫu nhiên 1690 cá nhân, tổ chức trên thực tế để khảo sát. Những cá nhân, tổ chức này đã cho ý kiến đánh giá, nhận định của mình đối với 05 nhóm dịch vụ thuộc thẩm quyền giải quyết của 04 sở ngành, 04 đơn vị cấp huyện và 12 đơn vị cấp xã có liên quan mật thiết tới đời sống, được người dân và xã hội đặc biệt quan tâm, từ mức độ đơn giản, dễ thực hiện đến mức độ phức tạp, khó khăn như dịch vụ đăng ký mới doanh nghiệp; cấp giấy phép xây dựng; đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; chứng thực hồ sơ liên quan đến đất đai và dịch vụ phòng cháy chữa cháy.

Đây là lần đầu tiên mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng được khảo sát và công bố rộng rãi đến nhân dân trong tỉnh. Tuy nhiên những kết

quả mà cuộc điều tra mang lại đảm bảo độ tin cậy cao. Cơ quan nghiên cứu đã lựa chọn phương pháp điều tra theo hướng dân chủ, công khai, minh bạch, để điều tra viên tiếp xúc trực tiếp với từng cá nhân, tổ chức tại địa chỉ riêng nhằm tạo lòng tin và không khí thoải mái cho mọi người chia sẻ, trao đổi.

Với kết quả đạt được và những ưu thế của mình, Chỉ số SIPAS đã thực sự là cơ sở, đòn bẩy cần thiết quan trọng, góp phần thúc đẩy mạnh mẽ quá trình cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh. Kết quả triển khai xác định Chỉ số này trong năm 2015 đã giúp các cơ quan hành chính này nhận diện rõ hơn chất lượng phục vụ của mình và sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với những dịch vụ do mình cung cấp ở mức độ nào. Ngoài ra, kết quả này sẽ được sử dụng làm chỉ số gốc để so sánh với kết quả đạt được ở những năm tiếp sau nhằm theo dõi sự thay đổi, cải thiện về chất lượng phục vụ.

Theo như kết quả đã tổng hợp, phân tích ở hầu hết các dịch vụ hành chính công của tỉnh đều nhận được sự hài lòng cao từ phía cá nhân, tổ chức. Trong đó dịch vụ đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất ở cấp huyện là có tỉ lệ hài lòng cao nhất. Tuy nhiên, mặt bằng chung là kết quả giữa các dịch vụ là không chênh lệch nhiều.

B ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Kết quả khảo sát Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của các cơ quan hành chính là kênh thông tin phản ánh đầy đủ, khách quan ý kiến đánh giá cùng những mong đợi của người dân về hiệu quả hoạt động, chất lượng phục vụ của nền hành chính. Đây cũng là nguồn dữ liệu tương đối chính xác về kết quả, tác động của cải cách hành chính đối với cá nhân, tổ chức. Tất cả chỉ tiêu được dùng trong khảo sát Chỉ số SIPAS đều xuất phát từ các quy định của pháp luật đang được triển khai, thực thi trên phạm vi toàn quốc, tác động trực tiếp đến cuộc sống và triển vọng phát triển của địa phương. Do đó, cơ quan nghiên cứu kiến nghị:

1. Đối với UBND tỉnh:

- Chỉ đạo các sở, ban ngành, UBND cấp huyện và cấp xã quan tâm nghiên cứu, khai thác hiệu quả những thông tin, kết quả do Báo cáo này cung cấp để phục vụ tốt hơn công tác quản lý, điều hành ở đơn vị, địa phương; đồng thời nghiên cứu kỹ những vấn đề cá nhân, tổ chức chưa hài lòng và dành ưu tiên nguồn lực giải quyết những vấn đề đó; qua đó kịp thời tiếp thu ý kiến đóng góp và nguyện vọng chính đáng của người dân để từng bước cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công, đảm bảo ngày càng cao lợi ích, nguyện vọng chính đáng của nhân dân trong tỉnh.

- Chỉ đạo các đơn vị tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa của hoạt động điều tra, khảo sát để người dân “mở lòng” và nhiệt tình hợp tác, hỗ trợ điều tra, đóng góp ý kiến. Vì việc triển khai xác định Chỉ số SIPAS ngoài nhiệm vụ

đánh giá chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính và mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức còn có nhiệm vụ không kém phần quan trọng là nâng cao hiểu biết và tinh thần trách nhiệm của cá nhân, tổ chức trong việc tham gia đánh giá kết quả cải cách hành chính, góp phần tích cực vào xây dựng nền hành chính phục vụ, dân chủ.

2. Đối với các sở, ban ngành, các huyện, thị xã, thành phố, các xã phường, thị trấn:

Tiếp tục quan tâm phối hợp chặt chẽ với Sở Nội vụ trong việc hỗ trợ cung cấp đầy đủ thông tin về đối tượng được điều tra và tuyên truyền cho cá nhân, tổ chức nhận thức rõ mục đích, ý nghĩa và tầm quan trọng của công tác này để kết quả Chỉ số SIPAS những năm tiếp sau chất lượng, hữu ích hơn.

3. Đối với cá nhân, tổ chức trong tỉnh:

Quan tâm phối hợp, hỗ trợ cung cấp đầy đủ thông tin cho điều tra viên thực hiện nhiệm vụ phỏng vấn, khảo sát trong thời gian tới; phát huy hơn nữa vai trò giám sát và trách nhiệm xây dựng chính quyền ngày càng trong sạch, vững mạnh.

Chúng tôi tin chắc rằng với kế hoạch và hành động thực tiễn cụ thể, các cấp, các ngành sẽ tạo dựng niềm tin trong dân về quyết tâm, khả năng đổi mới vì dân. Do đó, hơn bao giờ hết các cấp, các ngành cần cải thiện chất lượng phục vụ, tinh thần trách nhiệm, năng lực chuyên môn của đội ngũ công chức, quan tâm chỉ đạo chấn chỉnh tình trạng, hạn chế hiện tại của



đơn vị và có giải pháp, hành động thiết thực, kịp thời, chủ động đơn giản hóa thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

Kết thúc năm 2016, bước sang năm 2017 và những năm tiếp theo, nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh ngày càng nặng nề, trọng tâm của công tác cải cách hành chính hướng vào

việc lấy sự phục vụ cho cá nhân, tổ chức làm tâm điểm, mục tiêu phát triển. Theo đó, nhiệm vụ của các cấp, các ngành phải không ngừng đổi mới, không ngừng hoàn thiện mình, đẩy mạnh hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ ngày càng tốt hơn tiến trình cải cách hành chính của tỉnh nhà./.



PHỤ LỤC A

NỘI DUNG CHI TIẾT VỀ MẪU KHẢO SÁT

Phiếu số: 01/KSHL

TP/Huyện/Thị:.....

Số TT:

UBND TỈNH SÓC TRĂNG
SỞ NỘI VỤ

PHIẾU KHẢO SÁT

Mức độ hài lòng của tổ chức và công dân đối với
thủ tục tại tỉnh Sóc Trăng

I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT:

Để có cơ sở cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước; được sự đồng ý của UBND tỉnh, Sở Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với thủ tục tại tỉnh Sóc Trăng. Sở Nội vụ kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời các câu hỏi sau đây.

Thông tin cung cấp sẽ được giữ bí mật. Ông/Bà không phải ghi tên mình.

II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI:

Đề nghị Ông/Bà đánh dấu (X) vào ô vuông (□) trước các phương án trả lời mà Ông/Bà chọn.

III. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI:

Xin ông (bà) vui lòng cho biết một số đặc điểm của bản thân:

Độ tuổi		Nghề nghiệp		Học vấn	
1. Dưới 40 tuổi	☐	1. Cán bộ hưu trí	☐	0. Dưới tiểu học	
2. Từ 40 tuổi trở lên	☐	2. Nông dân, công nhân	☐	1. Tiểu học	
Giới tính		3. Cán bộ, công chức, viên chức	☐	2. Trung học cơ sở	
		4. Lực lượng vũ trang	☐	3. Trung học phổ thông	
1. Nam	☐	5. Kinh doanh, buôn bán	☐	4. Trung cấp chuyên nghiệp	
2. Nữ	☐	6. Nghề nghiệp khác	☐	5. Cao đẳng và Đại học	
				6. Trên đại học	

Xin mời Ông/Bà trả lời các câu hỏi ở trang sau.

Xin chân thành cảm ơn Ông/Bà đã hợp tác!



Ngày phỏng vấn:

Người thực hiện phỏng vấn:

Người kiểm tra:.....

Ghi chú những chữ viết tắt trong bảng hỏi:

- Bộ phận TN & TKQ: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
- TTHC: thủ tục hành chính



PHẦN I. MỨC ĐỘ THUẬN TIỆN

Câu 1. Ông/Bà có tìm hiểu thông tin về thủ tục, hồ sơ trước khi thực hiện không?

1. Có

2. Không

Nếu có, Ông/Bà tìm hiểu qua hình thức nào? (Có thể đánh X vào nhiều lựa chọn)

1. Trang thông tin điện tử

☐

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

☐

3. Hỏi trực tiếp công chức phụ trách

☐

4. Hỏi người thân hoặc bản thân đã từng thực hiện

☐

5. Thông qua người môi giới

☐

6. Khác:.....

Câu 2. Thủ tục có được niêm yết công khai tại Bộ phận TN & TKQ không?

1. Có ☐

2. Không ☐

3. Không để ý ☐

Câu 3. Vị trí nơi làm việc của Bộ phận TN & TKQ có thuận tiện, dễ tìm không?

1. Có ☐

2. Không ☐

Câu 4. Ông/Bà đánh giá thế nào về cơ sở vật chất tại Bộ phận TN & TKQ?

Yếu tố	Không có (hoặc có nhưng không hoạt động)	Nếu có, cảm nhận của Ông/Bà			
		1. Rất hài lòng	2. Hài lòng	3. Ít hài lòng	4. Không hài lòng
1. Diện tích, không gian	☐	☐	☐	☐	☐
2. Máy tra cứu thông tin	☐	☐	☐	☐	☐
3. Bàn, ghế	☐	☐	☐	☐	☐
4. Bút	☐	☐	☐	☐	☐
5. Nước uống	☐	☐	☐	☐	☐
6. Nhà vệ sinh	☐	☐	☐	☐	☐
7. Khác (máy lấy số, camera, quạt, ...)	☐	☐	☐	☐	☐

Câu 5: Ông/Bà đã sử dụng hình thức nào dưới đây để chờ tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ?

1. Lấy số thứ tự tại máy bấm số tự động ☐

2. Chờ theo thứ tự ☐

3. Theo chỉ định của cán bộ xử lý ☐

4. Khác (nêu rõ):

Câu 6. Sau khi hồ sơ được tiếp nhận, Ông/Bà có tìm hiểu tình hình giải quyết hồ sơ của

mình không?

1. Có

2. Không

Nếu có, Ông/Bà cho biết tìm hiểu thông tin qua hình thức nào?

1. Trên Trang Thông tin điện tử của ☐

2. Tại máy tra cứu thông tin của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ☐

3. Hỏi qua điện thoại của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả ☐

4. Hỏi trực tiếp công chức ☐

5. Khác (nêu rõ).....

Câu 7. Ông/Bà có đề xuất gì để việc nộp hồ sơ và nhận kết quả tại Bộ phận TN & TKQ thuận tiện hơn trong thời gian tới?

.....
.....
.....

PHẦN II. KHẢ NĂNG ĐÁP ỨNG

Câu 8. Thái độ làm việc của công chức khi tiếp nhận và trả hồ sơ cho Ông/Bà như thế nào?

1. Rất nhiệt tình ☐ 2. Nhiệt tình ☐ 3. Bình thường ☐

4. Chưa nhiệt tình ☐ 5. Thờ ơ, không quan tâm ☐

Câu 9. Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ cho Ông/Bà có dễ hiểu không?

1. Rất dễ hiểu ☐ 2. Dễ hiểu ☐ 3. Bình thường ☐ 4. Khó hiểu ☐ 5. Rất khó hiểu ☐

Nếu chọn **khó hiểu hoặc rất khó hiểu**, Ông/Bà cho biết do những nguyên nhân nào sau đây:

1. Công chức hướng dẫn chưa rõ ràng ☐

2. Công chức không nhiệt tình/gây phiền hà ☐

3. Thủ tục hồ sơ quá dài ☐

4. Khác (nêu rõ)

Câu 10. Ông/Bà có bất gặp việc công chức ưu tiên tiếp nhận và trả hồ sơ cho tổ chức, cá nhân khác không theo đúng thứ tự không?

1. Có ☐ 2. Không ☐

Nếu có, Ông/Bà cho biết đó là những trường hợp nào?

1. Ưu tiên cho người già yếu hoặc phụ nữ mang thai ☐

2. Ưu tiên cho người thân, quen ☐

3. Khác (nêu rõ).....

Câu 11. Thời gian Ông/Bà phải chờ đợi để đến lượt tiếp nhận và trả hồ sơ?

1. Dưới 15 phút ☐ 2. Từ 15 phút đến 30 phút ☐ 3. Trên 30 phút ☐



Nếu phải chờ đợi trên 30 phút trở lên, Ông/Bà cho biết nguyên nhân nào sau đây:

1. Do nhiều tổ chức, doanh nghiệp đến giao dịch cùng một lúc ☐
2. Do công chức xử lý chậm ☐
3. Do công chức đi vắng ☐
4. Do công chức làm việc riêng (nói chuyện riêng, gọi điện thoại...) ☐
5. Do công chức ưu tiên cho người thân, quen ☐
6. Khác (nêu rõ)

Câu 12. Ông/Bà có từng bị công chức từ chối tiếp nhận và trả hồ sơ vì lý do sắp hết giờ làm việc không?

1. Có ☐
2. Không ☐

Nếu có, thời điểm đó còn bao lâu nữa mới chính thức hết giờ làm việc theo quy định?,phút

Câu 13. Ông/Bà phải hoàn chỉnh hồ sơ bao nhiêu lần để được tiếp nhận và giải quyết?

1. Một lần ☐
2. Nhiều lần (nêu rõ): lần ☐

Nếu phải mất nhiều lần để hoàn chỉnh hồ sơ, Ông/Bà cho biết vì nguyên nhân nào?

1. Do chưa chuẩn bị hồ sơ đầy đủ ☐
2. Do thủ tục, hồ sơ niêm yết không rõ ràng ☐
3. Do thủ tục, hồ sơ niêm yết quá phức tạp ☐
4. Do công chức giải thích, hướng dẫn không đầy đủ thủ tục, hồ sơ ☐
5. Khác (nêu rõ)

Câu 14. Sau khi hồ sơ đã được tiếp nhận, Ông/Bà có phải nhận lại hồ sơ để bổ sung, điều chỉnh không?

1. Có ☐
2. Không ☐

** Nếu có, xin trả lời các câu hỏi sau:*

Câu 14.a. Ông/Bà nhận thông báo bổ sung, điều chỉnh hồ sơ qua hình thức nào:

1. Công văn, thông báo ☐
2. Điện thoại ☐
3. Khác:

Câu 14.b. Ông/Bà có được giải thích nguyên nhân phải bổ sung, điều chỉnh hồ sơ không?

1. Có ☐
2. Không ☐

Câu 14.c. Nếu có, do nguyên nhân nào sau đây?

1. Do công chức hướng dẫn chưa đầy đủ, kiểm tra chưa chính xác ☐
2. Do còn có sai lệch trong hồ sơ ☐

Câu 14.d. Ông/Bà có thái độ thế nào khi phải bổ sung, điều chỉnh hồ sơ sau khi đã được tiếp nhận?

1. Rất bức bối ☐
2. Phản ánh ngay với người có thẩm quyền ☐
3. Bỏ qua vì ai cũng có sai sót ☐
4. Bỏ qua vì điều chỉnh, bổ sung là do lỗi người nộp ☐
5. Vui vẻ hoàn thiện hồ sơ ☐



Câu 14.e. Ông/Bà có được công chức tiếp nhận hồ sơ xin lỗi không?

1. Có ☐ (>> câu 14.f)

2. Không ☐

Câu 14.f. Ông/Bà cho biết được xin lỗi qua hình thức nào?

1. Văn bản ☐

2. Điện thoại ☐

3. Gặp trực tiếp ☐

Câu 15. Thời gian Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trả hồ sơ cho Ông/Bà so với hạn là:

1. Sớm hạn ☐

2. Đúng hạn ☐

3. Trễ hạn ☐ (>> câu 15.a; 15.b)

Câu 15.a. Ông/Bà cho biết nguyên nhân vì sao hồ sơ bị trả trễ hạn?

1. Do hồ sơ phức tạp, cần xử lý thêm ☐

2. Công chức không làm văn bản yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định ☐

3. Do công chức trả hồ sơ đi vắng ☐

4. Do bộ phận chuyên môn chưa xử lý xong hồ sơ ☐

5. Do công chức gợi ý Ông/Bà tặng quà biếu, phong bì ☐

6. Khác (nêu rõ).....

Câu 15.b. Ông/Bà có nhận được văn bản xin lỗi và giải thích vì sao hồ sơ bị trả trễ hạn trước khi đến nhận kết quả không?

1. Có ☐

2. Không ☐

Câu 16. Ông/Bà có đề xuất gì để công chức phục vụ người dân được tốt hơn trong thời gian tới:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

PHẦN III. CHI PHÍ SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Câu 17. Ông/Bà đánh giá thế nào về tổng số tiền (mức thu phí, lệ phí) phải nộp khi thực hiện thủ tục

1. Quá thấp ☐

2. Thấp ☐

3. Hợp lý ☐

4. Cao ☐

5. Quá cao ☐

Nếu Ông/Bà cho rằng mức thu phí, lệ phí là **cao hoặc quá cao**, vui lòng cho biết nguyên nhân:

1. Do thu nhập của Ông/Bà còn thấp ☐

2. Do có quá nhiều loại phí liên quan ☐

3. Khác (nêu rõ).....

Câu 18. Ông/Bà có chi tiền bồi dưỡng thêm cho công chức không?

1. Có ☐ (>> 18.a, 18.b)

2. Không ☐



18.a. Ông/Bà vui lòng cho biết nguyên nhân: (có thể chọn nhiều đáp án)

1. Tự ý bồi dưỡng vì công chức làm tốt ☐
2. Do thói quen từ trước tới nay ☐
3. Muốn chắc chắn hồ sơ được tiếp nhận ☐
4. Muốn hồ sơ được giải quyết nhanh chóng ☐
5. Qua trung gian, môi giới gợi ý ☐
6. Công chức cố tình gợi ý ☐
7. Công chức gây khó khăn trong quá trình tiếp nhận và trả hồ sơ ☐
8. Khác (nêu rõ):.....

18.b. Việc Ông/bà chi tiền bồi dưỡng cho công chức có được họ nhận không?

1. Đôi lúc ☐
2. Thường xuyên ☐
3. Từ chối nhận ☐

Câu 19. Ông/Bà có đề xuất gì về chi phí sử dụng dịch vụ để nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trong thời gian tới:

1. Tăng phí, lệ phí ☐
2. Giảm phí, lệ phí ☐
3. Giữ nguyên ☐

PHẦN IV. CƠ CHẾ PHẢN HỒI GÓP Ý, KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Câu 20. Các điều kiện đảm bảo cho tổ chức, cá nhân góp ý, khiếu nại, tố cáo (như việc đeo thẻ, đặt bảng tên của công chức, hòm thư góp ý, sổ góp ý, số điện thoại đường dây nóng...) có dễ thấy hay không?

1. Dễ thấy ☐
2. Không quan tâm ☐
3. Khó thấy ☐

Câu 21. Ông/Bà đã từng góp ý, khiếu nại, tố cáo về việc giải quyết TTHC tại Bộ phận TN& TKQ chưa?

1. Có ☐ (>> câu 21.a)
2. Chưa ☐ (>> câu 21.b)

Câu 21.a. Nếu có, ý kiến góp ý, khiếu nại, tố cáo của Ông/Bà được tiếp thu, giải quyết như thế nào?

1. Tiếp thu, giải quyết nhiệt tình ☐
2. Tiếp thu, giải quyết nhưng không triệt để ☐
3. Không tiếp thu ☐
4. Khác (nêu rõ):.....

Câu 21.b. Nếu chưa, Ông/Bà cho biết vì những nguyên nhân nào?

1. Do không có gì cần góp ý ☐
2. Do chất lượng dịch vụ cung ứng tốt ☐
3. Do những thiếu sót đó chưa đến mức phải góp ý hoặc khiếu nại, tố cáo ☐
4. Do Ông/Bà nghĩ rằng có góp ý, khiếu nại, tố cáo cũng không thay đổi được gì ☐
5. Khác (nêu rõ):.....

Câu 21.c. Ông/Bà có đề xuất gì để cơ chế phản hồi góp ý, khiếu nại, tố cáo phát huy hiệu quả cao:

.....

.....

.....

PHẦN V. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ

Câu 22: Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng chung của mình đối với chất lượng cung ứng dịch vụ?

1. Rất hài lòng ☐	2. Hài lòng ☐	3. Không hài lòng ☐	4. Rất không hài lòng ☐	5. Không ý kiến ☐
--	--------------------------------------	--	--	--

Câu 23: Nếu trong việc giải quyết TTHC liên quan đến còn có những hạn chế, yếu kém, theo Ông/Bà đâu là những nguyên nhân chủ yếu? (được chọn nhiều phương án)

1. Các thủ tục còn phiền hà, không hợp với thực tế	☐
2. Các quy định trong việc giải quyết thủ tục chưa cụ thể và thiếu tính thống nhất	☐
3. Cơ sở vật chất nơi giải quyết các thủ tục còn thiếu thốn, lạc hậu	☐
4. Thiếu công khai, minh bạch trong việc niêm yết quy trình, thủ tục	☐
5. Trình độ, kỹ năng nghiệp vụ của cán bộ thụ lý, giải quyết hồ sơ còn yếu kém	☐
6. Tác phong, thái độ của cán bộ giải quyết hồ sơ còn quan liêu, cửa quyền	☐
7. Hành vi tham nhũng, nhận quà đút lót còn khá phổ biến	☐
8. Bản thân người dân không nắm rõ các quy định về các thủ tục	☐
9. Sự thiếu thống nhất, thái độ đùn đẩy trách nhiệm của các cơ quan chức năng có liên quan	☐
10. Khác (lương, thưởng, phụ cấp đối với đội ngũ cán bộ, công chức chưa phù hợp; tổ chức bộ máy để giải quyết thủ tục còn bất cập; hiệu quả công tác kiểm tra, giám sát còn thấp,...)	☐

Câu 24: Theo Ông/Bà, để nâng cao hiệu quả cải cách các thủ tục hành chính về cần tập trung thực hiện những việc làm nào dưới đây? (được chọn nhiều phương án)

1. Tăng cường rà soát, bãi bỏ những các thủ tục hành chính rườm rà, không cần thiết	☐
2. Rút ngắn thời gian hoàn thành các các thủ tục hành chính cho người dân	☐
3. Đẩy mạnh việc thực hiện cơ chế một cửa liên thông, tăng cường phối hợp giữa các cơ quan chức năng trong giải quyết các thủ tục hành chính	☐
4. Thực hiện tốt việc niêm yết công khai quy trình giải quyết các các thủ tục hành chính	☐
5. Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	☐
6. Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ nhân dân của cán bộ giải quyết các thủ tục hành chính	☐
7. Tăng cường tuyên truyền cho người dân, doanh nghiệp về các quy định và thủ tục hành chính	☐
8. Chú trọng nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý những khiếu nại, kiến nghị của tổ chức, cá nhân	☐
9. Xử lý nghiêm những cán bộ có hành vi quan liêu, nhũng nhiễu, tiêu cực	☐
10. Ý kiến khác (ghi rõ)	

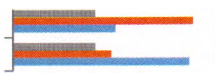


PHỤ LỤC B

KẾT QUẢ TỔNG HỢP CHI TIẾT SỐ PHIẾU KHẢO SÁT

TT	Đơn vị	Tổng cộng			Phiếu số 1			Phiếu số 2a			Phiếu số 2b			Phiếu số 3a			Phiếu số 3b			Phiếu số 4		
		Theo kế hoạch	Đã thực hiện	Tỷ lệ %	Theo kế hoạch	Đã thực hiện	Tỷ lệ %	Theo kế hoạch	Đã thực hiện	Tỷ lệ %	Theo kế hoạch	Đã thực hiện	Tỷ lệ %	Theo kế hoạch	Đã thực hiện	Tỷ lệ %	Theo kế hoạch	Đã thực hiện	Tỷ lệ %	Theo kế hoạch	Đã thực hiện	Tỷ lệ %
1	Sở Ngành	857	711	82,96%																		
1	Sở Kế hoạch và Đầu tư	287	245	85,37%	287	245	85,37%															
2	Sở Xây dựng	156	156	100,00%				156	156	100,00%												
3	Sở Tài nguyên và Môi trường	74	67	90,54%										74	67	90,54%						
4	Phòng PC 66	340	243	71,47%																340	243	71,47%
5	Huyện Củ Lao Dung	118	118								38	38	100,00%	80	80	100,00%						
	Thị trấn Củ Lao Dung	30	29	96,67%													30	29	96,67%			
	Xã An Thạnh Nhì	30	30	100,00%													30	30	100,00%			
	Xã Đại Ân I	30	30	100,00%													30	30	100,00%			
6	Huyện Kế Sách	124	124								44	44	100,00%	80	80	100,00%						
	Thị trấn Kế Sách	30	30	100,00%													30	30	100,00%			
	Xã An Lạc Tây	30	29	96,67%													30	29	96,67%			
	Xã Thới An Hội	30	29	96,67%													30	29	96,67%			

TT	Đơn vị	Tổng cộng			Phiếu số 1			Phiếu số 2a			Phiếu số 2b			Phiếu số 3a			Phiếu số 3b			Phiếu số 4		
		Theo kế hoạch	Đã thực hiện	Tỷ lệ %	Theo kế hoạch	Đã thực hiện	Tỷ lệ %	Theo kế hoạch	Đã thực hiện	Tỷ lệ %	Theo kế hoạch	Đã thực hiện	Tỷ lệ %	Theo kế hoạch	Đã thực hiện	Tỷ lệ %	Theo kế hoạch	Đã thực hiện	Tỷ lệ %	Theo kế hoạch	Đã thực hiện	Tỷ lệ %
7	Huyện Long Phú	176	174								96	94	97,92%	80	80	100,00%						
	Thị trấn Long Phú	30	29	96,67%													30	29	96,67%			
	Xã Phú Hữu	30	29	96,67%													30	29	96,67%			
	Xã Long Phú	30	28	93,33%													30	28	93,33%			
8	Thành phố Sóc Trăng	211	211								131	131	100,00%	80	80	100,00%						
	Phường 2	33	30	90,91%													33	30	90,91%			
	Phường 3	30	30	100,00%													30	30	100,00%			
	Phường 7	30	29	96,67%													30	29	96,67%			
	Tổng	1849	1690																			



PHỤ LỤC C

PHÂN TÍCH KẾT QUẢ KHẢO SÁT TẠI CẤP HUYỆN

1. Bảng 1: Đánh giá về mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính

Đơn vị hành chính	Dịch vụ	Mức độ hài lòng				
		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Không có ý kiến	Hài lòng	Rất hài lòng
Huyện Long Phú	Cấp phép xây dựng công trình nhà ở ²⁵	0,00%	1,08%	1,08%	80,65%	17,20%
	Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ ²⁶	1,25%	7,50%	0,00%	76,25%	15,00%
Thành phố Sóc Trăng	Cấp phép xây dựng công trình nhà ở	0,00%	5,38%	7,69%	81,54%	5,38%
	Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ	0,00%	1,25%	1,25%	93,75%	3,75%
Huyện Cù Lao Dung	Cấp phép xây dựng công trình nhà ở	0,00%	2,78%	0,00%	88,89%	8,33%
	Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ	0,00%	2,53%	1,27%	91,14%	5,06%
Huyện Kế Sách	Cấp phép xây dựng công trình nhà ở	0,00%	2,50%	2,50%	77,50%	17,50%
	Đăng ký và cấp giấy chứng nhận QSDĐ	0,00%	3,75%	5,00%	78,75%	12,50%

²⁵ Viết tắt 2b

²⁶ Viết tắt 3a1



2. Bảng 2: Đánh giá về tiêu chí tìm hiểu thông tin về thủ tục, hồ sơ trước khi thực hiện

Đơn vị hành chính	Dịch vụ	Trang thông tin điện tử		Qua phương tiện thông tin đại chúng		Hỏi trực tiếp công chức phụ trách		Hỏi người thân hoặc bản thân đã từng thực hiện		Thông qua môi giới		Khác	
		Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không
Huyện Long Phú	2b	9,09%	90,91%	3,90%	96,10%	68,83%	31,17%	32,5%	67,5%	3,9%	96,1%	0,0%	100,0%
	3a1	1,49%	98,51%	7,46%	92,54%	70,15%	29,85%	28,4%	71,6%	1,5%	98,5%	10,4%	89,6%
Thành phố Sóc Trăng	2b	10,62%	89,38%	7,08%	92,92%	53,10%	46,90%	34,5%	65,5%	11,5%	88,5%	3,5%	96,5%
	3a1	19,12%	80,88%	13,24%	86,76%	61,76%	38,24%	39,7%	60,3%	2,9%	97,1%	2,9%	97,1%
Huyện Cù Lao Dung	2b	8,00%	92,00%	24,00%	76,00%	60,00%	40,00%	56,0%	44,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	3a1	4,84%	95,16%	11,29%	88,71%	70,97%	29,03%	41,9%	58,1%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Huyện Kế Sách	2b	18,75%	81,25%	18,75%	81,25%	65,63%	34,38%	31,3%	68,8%	0,0%	100,0%	3,1%	96,9%
	3a1	3,08%	96,92%	1,56%	98,44%	84,38%	15,63%	21,9%	78,1%	0,0%	100,0%	1,6%	98,4%

3. Bảng 3: Đánh giá về tiêu chí niềm yết, công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Đơn vị hành chính	Dịch vụ	Công khai		
		Có	Không	Không đề ý
Huyện Long Phú	2b	79,79%	2,13%	18,09%
	3a1	69,62%	0,00%	30,38%
Thành phố Sóc Trăng	2b	67,69%	1,54%	30,77%
	3a1	78,75%	0,00%	21,25%
Huyện Cù Lao Dung	2b	61,11%	5,56%	33,33%
	3a1	71,79%	1,28%	26,92%
Huyện Kế Sách	2b	81,40%	2,33%	16,28%
	3a1	68,75%	1,25%	30,00%

4. Bảng 4: Đánh giá về tiêu chí thuận tiện, dễ tìm của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Đơn vị hành chính	Dịch vụ	Mức thuận tiện	
		Có	Không
Huyện Long Phú	2b	100,00%	0,00%
	3a1	98,75%	1,25%
Thành phố Sóc Trăng	2b	99,23%	0,77%
	3a1	98,75%	1,25%
Huyện Cù Lao Dung	2b	100,00%	0,00%
	3a1	100,00%	0,00%
Huyện Kế Sách	2b	100,00%	0,00%
	3a1	100,00%	0,00%

5. Bảng 5: Đánh giá về cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Huyện Long Phú	Dịch vụ	Có	Không	Không đề ý	Cảm nhận			
					Không hài lòng	Ít hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng
Diện tích	2b	100,00%	0,00%	0,00%	1,09%	1,09%	80,43%	17,39%
	3a1	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,80%	75,95%	20,25%
Máy tra cứu	2b	59,14%	30,11%	10,75%	3,64%	0,00%	78,18%	18,18%
	3a1	42,31%	37,18%	20,51%	0,00%	0,00%	81,82%	18,18%
Bàn ghế	2b	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,15%	80,65%	17,20%
	3a1	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,80%	77,22%	18,99%
Bút	2b	96,77%	1,08%	2,15%	0,00%	0,00%	82,22%	17,78%
	3a1	98,70%	0,00%	1,30%	0,00%	1,32%	78,95%	19,74%
Nước uống	2b	62,37%	26,88%	10,75%	5,17%	0,00%	75,86%	18,97%
	3a1	60,26%	21,79%	17,95%	2,13%	4,26%	76,60%	17,02%
Nhà vệ sinh	2b	77,17%	6,52%	16,30%	1,41%	4,23%	76,06%	18,31%
	3a1	68,35%	6,33%	25,32%	5,56%	7,41%	75,93%	11,11%
Khác	2b	98,77%	1,23%	0,00%	17,50%	80,00%	1,25%	1,25%
	3a1	94,20%	2,90%	2,90%	10,77%	76,92%	9,23%	3,08%



Thành phố Sóc Trăng	Dịch vụ	Có	Không	Không để ý	Cảm nhận			
					Không hài lòng	Ít hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng
Diện tích	2b	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,33%	87,60%	10,08%
	3a1	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,25%	90,00%	8,75%
Máy tra cứu	2b	56,92%	33,08%	10,00%	2,70%	2,70%	82,43%	12,16%
	3a1	75,00%	13,75%	11,25%	0,00%	6,67%	85,00%	8,33%
Bàn ghế	2b	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,54%	89,23%	9,23%
	3a1	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,25%	91,25%	7,50%
Bút	2b	99,22%	0,78%	0,00%	0,00%	0,78%	91,41%	7,81%
	3a1	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	83,75%	16,25%
Nước uống	2b	58,46%	28,46%	13,08%	9,21%	5,26%	81,58%	3,95%
	3a1	73,08%	14,10%	12,82%	1,75%	8,77%	82,46%	7,02%
Nhà vệ sinh	2b	67,69%	4,62%	27,69%	4,55%	11,36%	77,27%	6,82%
		75,64%	7,69%	16,67%	1,69%	6,78%	86,44%	5,08%
Khác	2b	96,85%	1,57%	1,57%	6,50%	87,80%	4,07%	1,63%
	3a1	96,20%	2,53%	1,27%	5,26%	89,47%	3,95%	1,32%

Huyện Cù Lao Dung	Dịch vụ	Có	Không	Không để ý	Cảm nhận			
					Không hài lòng	Ít hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng
Diện tích	2b	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,78%	97,22%	0,00%
	3a1	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,25%	93,75%	5,00%
Máy tra cứu	2b	22,22%	66,67%	11,11%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
	3a1	60,00%	36,25%	3,75%	0,00%	0,00%	95,83%	4,17%
Bàn ghế	2b	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
	3a1	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	95,00%	5,00%
Bút	2b	97,22%	2,78%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
	3a1	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	96,25%	3,75%
Nước uống	2b	66,67%	30,56%	2,78%	0,00%	4,17%	95,83%	0,00%
	3a1	60,00%	38,75%	1,25%	0,00%	0,00%	93,75%	6,25%
Nhà vệ sinh	2b	65,71%	14,29%	20,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
	3a1	88,75%	8,75%	2,50%	0,00%	0,00%	97,22%	2,78%
Khác	2b	91,43%	8,57%	0,00%	0,00%	96,88%	3,13%	0,00%
	3a1	97,37%	2,63%	0,00%	2,70%	94,59%	2,70%	0,00%

Huyện Kế Sách	Dịch vụ	Có	Không	Không để ý	Cảm nhận			
					Không hài lòng	Ít hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng
Diện tích	2b	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,33%	58,14%	39,53%
	3a1	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,25%	83,75%	15,00%
Máy tra cứu	2b	53,85%	43,59%	2,56%	4,76%	4,76%	71,43%	19,05%
	3a1	45,57%	50,63%	3,80%	11,11%	0,00%	63,89%	25,00%
Bàn ghế	2b	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	83,72%	16,28%
	3a1	98,75%	1,25%	0,00%	0,00%	0,00%	81,01%	18,99%
Bút	2b	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,44%	78,05%	19,51%
	3a1	96,25%	2,50%	1,25%	0,00%	0,00%	84,42%	15,58%
Nước uống	2b	85,37%	14,63%	0,00%	2,86%	2,86%	74,29%	20,00%
	3a1	69,62%	27,85%	2,53%	10,91%	7,27%	70,91%	10,91%
Nhà vệ sinh	2b	92,68%	7,32%	0,00%	2,63%	5,26%	78,95%	13,16%
	3a1	85,53%	5,26%	9,21%	3,08%	6,15%	76,92%	13,85%
Khác	2b	85,29%	14,71%	0,00%	10,34%	89,66%	0,00%	0,00%
	3a1	91,43%	5,71%	2,86%	14,06%	75,00%	7,81%	3,13%

6. Bảng 6: Đánh giá về hình thức chờ tiếp nhận và trả kết quả

Đơn vị hành chính	Dịch vụ	Hình thức chờ TN&TKQ			Khác
		Lấy số thứ tự tại máy	Chờ theo thứ tự	Theo chỉ định của cán bộ xử lý	
Huyện Long Phú	2b	35%	54%	9%	2%
	3a1	51,25%	46,25%	2,50%	
Thành phố Sóc Trăng	2b	75%	17%	8%	1%
	3a1	73,75%	22,50%	3,75%	
Huyện Cù Lao Dung	2b	6%	78%	17%	0%
	3a1	5,00%	85,00%	10,00%	
Huyện Kế Sách	2b	7%	62%	29%	2%
	3a1	6,25%	76,25%	17,50%	



7. Bảng 7: Đánh giá về việc tìm hiểu tình hình giải quyết hồ sơ

Đơn vị hành chính	Dịch vụ	Tìm hiểu tình hình giải quyết		Tìm hiểu thông tin qua hình thức									
				Trên trang thông tin điện tử		Tại máy tra cứu thông tin		Hỏi qua điện thoại		Hỏi trực tiếp công chức		Hình thức khác	
		Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không
Huyện Long Phú	2b	54,84%	45,16%	2,00%	98,00%	0,00%	100%	28,00%	72,00%	72,55%	27,45%	0,00%	100%
	3a1	43,75%	56,25%	2,86%	97,14%	2,86%	97,14%	37,1%	62,9%	65,71%	34,29%	2,86%	97,14%
Thành phố Sóc Trăng	2b	51,54%	48,46%	2,94%	97,06%	2,94%	97,06%	32,35%	67,65%	60,29%	39,71%	1,49%	98,51%
	3a1	58,75%	41,25%	0,00%	100%	4,26%	95,74%	34,0%	66,0%	65,96%	34,04%	0,00%	100%
Huyện Củ Lao Dung	2b	38,89%	61,11%	0,00%	100%	8,33%	91,67%	58,33%	41,67%	58,33%	41,67%	0,00%	100%
	3a1	51,25%	48,75%	0,00%	100%	0,00%	100%	41,5%	58,5%	60,98%	39,02%	0,00%	100%
Huyện Kế Sách	2b	81,40%	18,60%	17,14%	82,86%	0,00%	100%	31,43%	68,57%	65,71%	34,29%	0,00%	100%
	3a1	57,50%	42,50%	0,00%	100%	0,00%	100%	28,9%	71,1%	80,00%	20,00%	0,00%	100%

8. Bảng 8: Đánh giá về thái độ làm việc của công chức khi tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ

Đơn vị hành chính	Dịch vụ	Thái độ làm việc				
		Thờ ơ, không quan tâm	Chưa nhiệt tình	Bình thường	Nhiệt tình	Rất nhiệt tình
Huyện Long Phú	2b	0,0%	1,1%	9,6%	77,7%	11,7%
	3a1	1,25%	6,25%	17,50%	60,00%	15,00%
Thành phố Sóc Trăng	2b	2,33%	3,10%	26,36%	63,57%	4,65%
	3a1	0,00%	2,50%	22,50%	67,50%	7,50%
Huyện Cù Lao Dung	2b	0,00%	2,78%	8,33%	77,78%	11,11%
	3a1	0,00%	1,25%	11,25%	78,75%	8,75%
Huyện Kế Sách	2b	0,00%	4,76%	14,29%	45,24%	35,71%
	3a1	0,00%	1,25%	21,25%	62,50%	15,00%

9. Bảng 9: Đánh giá về việc công chức hướng dẫn thủ tục dễ hiểu

Đơn vị hành chính	Dịch vụ	Mức độ hướng dẫn					Nguyên nhân hướng dẫn khó hiểu và rất khó hiểu			
		Rất khó hiểu	Khó hiểu	Bình thường	Dễ hiểu	Rất dễ hiểu	Công chức hướng dẫn chưa rõ ràng	Công chức không nhiệt tình	Thủ tục hồ sơ quá dài	Khác
Huyện Long Phú	2b		1,06%	3,19%	80,85%	14,89%				
	3a1	2,50%	6,25%	13,75%	71,25%	6,25%	50,00%	16,67%	16,67%	16,67%
Thành phố Sóc Trăng	2b		1,55%	28,68%	68,22%	1,55%	50,00%	50,00%		
	3a1	0,00%	2,50%	28,75%	62,50%	6,25%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%
Huyện Cù Lao Dung	2b		0,00%	5,56%	83,33%	11,11%				
	3a1	0,00%	0,00%	7,50%	88,75%	3,75%				
Huyện Kế Sách	2b		0,00%	9,30%	76,74%	13,95%				
	3a1	0,00%	2,50%	15,00%	63,75%	18,75%	0,00%	0,00%	100%	0,00%

10. Bảng 10: Đánh giá về việc công chức ưu tiên tiếp nhận và trả hồ sơ

Đơn vị hành chính	Dịch vụ	Công chức ưu tiên tiếp nhận		Trường hợp ưu tiên tiếp nhận		
		Có	Không	Người già hoặc phụ nữ mang thai	Người thân, quen	Khác
Huyện Long Phú	2b	2,15%	97,85%	100,00%	0,00%	0,00%
	3a1	13,75%	86,25%	50,00%	37,50%	12,50%
Thành phố Sóc Trăng	2b	10,77%	89,23%	33,33%	66,67%	0,00%
	3a1	7,50%	92,50%	60,00%	40,00%	0,00%
Huyện Cù Lao Dung	2b	8,82%	91,18%	50,00%	50,00%	0,00%
	3a1	11,25%	88,75%	50,00%	50,00%	0,00%
Huyện Kế Sách	2b	35,71%	64,29%	92,86%	7,14%	0,00%
	3a1	10,00%	90,00%	12,50%	87,50%	0,00%

11. Bảng 11: Đánh giá về thời gian chờ đợi để đến lượt tiếp nhận và trả hồ sơ

Đơn vị hành chính	Dịch vụ	Thời gian chờ đợi			Nguyên nhân chờ đợi trên 30 phút											
					Nhiều tổ chức, các nhân cùng giao dịch một lúc		Công chức xử lý chậm		Công chức đi vắng		Công chức làm việc riêng		Ưu tiên cho người thân quen		Nguyên nhân khác	
		<15 phút	15 - 30 phút	>30 phút	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không
Huyện Long Phú	2b	47,25%	45,05%	7,69%	83,33%	16,67%	0,00%	100%	0,00%	100%	16,67%	83,33%	0,00%	100 %	0,00%	100%
	3a1	25,97%	46,75%	27,27%	75,00%	25,00%	20,00%	80,00%	5,00%	95,00%	5,00%	95,00%	0,00%	100%	0,00%	100%
Thành phố Sóc Trăng	2b	29,23%	43,85%	26,92%	84,85%	15,15%	24,24%	75,76%	6,06%	93,94%	3,03%	96,97%	3,03%	96,97%	0,00%	100%
	3a1	26,25%	57,50%	16,25%	76,92%	23,08%	23,08%	76,92%	7,69%	92,31%	0,00%	100%	0,00%	100%	7,69%	92,31%
Huyện Cù Lao Dung	2b	44,44%	44,44%	11,11%	75,00%	25,00%	25,00%	75,00%	25,00%	75,00%	0,00%	100%	0,00%	100%	0,00%	100%
	3a1	30,00%	51,25%	18,75%	93,33%	6,67%	0,00%	100%	6,67%	93,33%	0,00%	100%	6,67%	93,33%	0,00%	100%
Huyện Kế Sách	2b	30,95%	52,38%	16,67%	40,00%	60,00%	60,00%	40,00%	0,00%	100%	0,00%	100%	0,00%	100%	0,00%	100%
	3a1	33,75%	43,75%	22,50%	77,78%	22,22%	11,11%	88,89%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	5,56%	94,44%	11,11%	88,89%

12. Bảng 12: Đánh giá về tình trạng công chức từ chối tiếp nhận và trả kết quả vì lý do sắp hết giờ làm việc

Đơn vị hành chính	Dịch vụ	Từng bị công chức từ chối tiếp nhận hồ sơ	
		Có	Không
Huyện Long Phú	2b	1,06%	98,94%
	3a1	0,00%	100%
Thành phố Sóc Trăng	2b	3,85%	96,15%
	3a1	2,50%	97,50%
Huyện Cù Lao Dung	2b	2,78%	97,22%
	3a1	1,25%	98,75%
Huyện Kế Sách	2b	7,14%	92,86%
	3a1	6,25%	93,75%



13. Bảng 13: Đánh giá về số lần cá nhân, tổ chức phải hoàn thiện hồ sơ trước khi được tiếp nhận

Đơn vị hành chính	Dịch vụ	Số lần hoàn chỉnh hồ sơ		Nguyên nhân mất nhiều lần để hoàn chỉnh hồ sơ									
				Do chưa chuẩn bị đầy đủ hồ sơ		Do thủ tục niêm yết không rõ ràng		Do thủ tục niêm yết quá phức tạp		Do công chức hướng dẫn, giải thích không đầy đủ		Lý do khác	
		Một lần	Nhiều lần	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không
Huyện Long Phú	2b	84,95%	15,05%	71,43%	28,57%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	7,14%	92,86%	28,57%	71,43%
	3a1	74,68%	25,32%	70,59%	29,41%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	29,41%	70,59%	11,76%	88,24%
Thành phố Sóc Trăng	2b	66,67%	33,33%	73,17%	26,83%	2,44%	97,56%	0,00%	0,00%	17,07%	82,93%	9,76%	90,24%
	3a1	67,50%	32,50%	80,77%	19,23%	7,69%	92,31%	0,00%	100,00%	19,23%	80,77%	3,85%	96,15%
Huyện Cù Lao Dung	2b	80,00%	20,00%	100,00%	0,00%	25,00%	75,00%	0,00%	0,00%	37,50%	62,50%	12,50%	87,50%
	3a1	83,75%	16,25%	58,33%	41,67%	0,00%	100,00%	16,67%	83,33%	16,67%	83,33%	16,67%	83,33%
Huyện Kế Sách	2b	82,50%	17,50%	57,14%	42,86%	14,29%	85,71%	0,00%	0,00%	28,57%	71,43%	0,00%	100,00%
	3a1	72,50%	27,50%	57,14%	42,86%	14,29%	85,71%	9,52%	90,48%	28,57%	71,43%	0,00%	100,00%

14. Bảng 14: Đánh giá về tình trạng nhận lại hồ sơ để bổ sung, hoàn chỉnh sau khi nộp

Đơn vị hành chính	Dịch vụ	Nhận lại hồ sơ để bổ sung		Hình thức thông báo bổ sung		
		Có	Không	Công văn, thông báo	Điện thoại	Khác
Huyện Long Phú	2b	10,64%	89,36%	50,00%	37,50%	12,50%
	3a1	22,50%	77,50%	0,00%	70,59%	29,41%
Thành phố Sóc Trăng	2b	25,58%	74,42%	15,15%	75,76%	9,09%
	3a1	26,25%	73,75%	23,81%	57,14%	19,05%
Huyện Cù Lao Dung	2b	8,33%	91,67%	33,33%	0,00%	66,67%
	3a1	12,50%	87,50%	22,22%	55,56%	22,22%
Huyện Kế Sách	2b	21,95%	78,05%	25,00%	37,50%	37,50%
	3a1	18,75%	81,25%	26,67%	26,67%	46,67%

Đơn vị hành chính	Dịch vụ	Giải thích nguyên nhân phải bổ sung		Nguyên nhân phải bổ sung, điều chỉnh hồ sơ			
				Công chức hướng dẫn chưa đầy đủ, kiểm tra chưa chính xác		Sai lệch trong hồ sơ	
		Có	Không	Có	Không	Có	Không
Huyện Long Phú	2b	100,00%	0,00%	62,50%	37,50%	37,50%	62,50%
	3a1	94,44%	5,56%	50,00%	50,00%	61,11%	38,89%
Thành phố Sóc Trăng	2b	100,00%	0,00%	21,21%	78,79%	81,82%	18,18%
	3a1	100,00%	0,00%	23,81%	76,19%	76,19%	23,81%
Huyện Cù Lao Dung	2b	100,00%	0,00%	33,33%	66,67%	100,00%	0,00%
	3a1	77,78%	22,22%	33,33%	66,67%	66,67%	33,33%
Huyện Kế Sách	2b	100,00%	0,00%	12,50%	87,50%	87,50%	12,50%
	3a1	100,00%	0,00%	40,00%	60,00%	60,00%	40,00%

Đơn vị hành chính	Dịch vụ	Thái độ, phản ứng của cá nhân, tổ chức khi phải bổ sung				
		Rất bức bối	Phản ánh ngay với người có thẩm quyền	Bỏ qua vì ai cũng có sai sót	Bỏ qua vì điều chỉnh, bổ sung là do lỗi người nộp hồ sơ	Vui vẻ hoàn thiện hồ sơ
Huyện Long Phú	2b	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%
	3a1	11,76%	11,76%	29,41%	11,76%	35,29%
Thành phố Sóc Trăng	2b	12,12%	0,00%	30,30%	9,09%	48,48%
	3a1	14,29%	4,76%	33,33%	28,57%	19,05%
Huyện Cù Lao Dung	2b	0,00%	0,00%	66,67%	0,00%	33,33%
	3a1	0,00%	12,50%	37,50%	0,00%	50,00%
Huyện Kế Sách	2b	0,00%	0,00%	37,50%	0,00%	62,50%
	3a1	6,67%	6,67%	53,33%	0,00%	33,33%

Đơn vị hành chính	Dịch vụ	Việc xin lỗi khi yêu cầu hoàn chỉnh hồ sơ		Hình thức xin lỗi	
		Có	Không	Điện thoại	Gặp trực tiếp
Huyện Long Phú	2b	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
	3a1	31,25%	68,75%	40,00%	60,00%
Thành phố Sóc Trăng	2b	16,67%	83,33%	66,67%	33,33%
	3a1	17,65%	82,35%	0,00%	100,00%
Huyện Cù Lao Dung	2b	33,33%	66,67%	100,00%	0,00%
	3a1	14,29%	85,71%	0,00%	100,00%
Huyện Kế Sách	2b	37,50%	62,50%	33,33%	66,67%
	3a1	9,09%	90,91%	0,00%	100,00%



15. Bảng 15: Đánh giá về thời gian trả kết quả

Đơn vị hành chính	Dịch vụ	Thời gian trả hồ sơ			Nguyên nhân trễ hạn					Việc xin lỗi khi giải quyết hồ sơ trễ hạn	
		Sớm hạn	Đúng hạn	Trễ hạn	Hồ sơ phức tạp cần xử lý thêm	Công chức không làm văn bản yêu cầu bổ sung hồ sơ	Công chức trả hồ sơ đi vắng	Bộ phận chuyên môn chưa xử lý xong	Khác	Có	Không
Huyện Long Phú	2b	1,09%	92,39%	6,52%	40,00%	0,00%	0,00%	60,00%	0,00%	25,00%	75,00%
	3a1	1,09%	92,39%	6,52%	40,00%	0,00%	0,00%	60,00%	0,00%	25,00%	75,00%
Thành phố Sóc Trăng	2b	1,54%	83,85%	14,62%	26,32%	15,79%	0,00%	36,84%	21,05%	0,00%	100,00%
	3a1	1,54%	83,85%	14,62%	26,32%	15,79%	0,00%	36,84%	21,05%	0,00%	100,00%
Huyện Cù Lao Dung	2b	1,54%	83,85%	14,62%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
	3a1	2,78%	91,67%	5,56%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Huyện Kế Sách	2b	7,32%	80,49%	12,20%	0,00%	20,00%	20,00%	40,00%	20,00%	0,00%	100,00%
	3a1	7,32%	80,49%	12,20%	0,00%	20,00%	20,00%	40,00%	20,00%	0,00%	100,00%

16. Bảng 16: Đánh giá về tính hợp lý của mức phí, lệ phí phải nộp

Đơn vị hành chính	Dịch vụ	Đánh giá về mức thu phí, lệ phí				Nguyên nhân đánh giá mức phí cao		
		Thấp	Hợp lý	Cao	Quá cao	Thu nhập còn thấp	Có quá nhiều loại phí liên quan	Khác
Huyện Long Phú	2b	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%
	3a1	1,28%	75,64%	19,23%	3,85%	55,56%	38,89%	5,56%
Thành phố Sóc Trăng	2b	2,13%	88,30%	9,57%	0,00%	21,43%	78,57%	0,00%
	3a1	0,00%	90,00%	7,50%	2,50%	12,50%	62,50%	25,00%
Huyện Cù Lao Dung	2b	1,54%	85,38%	10,77%	2,31%	0,00%	100,00%	0,00%
	3a1	0,00%	86,08%	12,66%	1,27%	12,50%	87,50%	0,00%
Huyện Kế Sách	2b	0,00%	94,29%	5,71%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
	3a1	1,25%	83,75%	12,50%	2,50%	63,64%	27,27%	9,09%



17. Bảng 17: Đánh giá về việc chi tiền bồi dưỡng thêm cho công chức

Đơn vị hành chính	Dịch vụ	Việc chi tiền bồi dưỡng cho công chức		Mức độ công chức nhận tiền bồi dưỡng		
		Có	Không	Đôi lúc	Thường xuyên	Từ chối
Huyện Long Phú	2b	2,17%	97,83%	50,00%	50,00%	0,00%
	3a1	6,25%	93,75%	20,00%	0,00%	80,00%
Thành phố Sóc Trăng	2b	5,43%	94,57%	60,00%	40,00%	0,00%
	3a1	2,50%	97,50%	0,00%	0,00%	100,00%
Huyện Cù Lao Dung	2b	2,78%	97,22%	100,00%	0,00%	0,00%
	3a1	2,50%	97,50%	100,00%	0,00%	0,00%
Huyện Kế Sách	2b	12,50%	87,50%	40,00%	40,00%	20,00%
	3a1	7,50%	92,50%	50,00%	50,00%	0,00%

Đơn vị hành chính	Dịch vụ	Nguyên nhân chi tiền bồi dưỡng															
		Tự ý bồi dưỡng vì công chức làm tốt		Do thói quen		Muốn chắc chắn hồ sơ được tiếp nhận		Muốn hồ sơ giải quyết nhanh chóng		Qua trung gian, môi giới gợi ý		Công chức cố tình gợi ý		Công chức gây khó khăn trong quá trình TN&TKQ		Khác	
		Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không
Huyện Long Phú	2b	50,00%	50,00%	0,00%	100%	0,00%	100%	0,00%	100%	0,00%	100%	50%	50,00%	50,00%	50,00%	0,00%	100%
	3a1	40,00%	60,00%	60,00%	40,00%	0,00%	100%	0,00%	100%	0,00%	100%	0,00%	100%	0,00%	100%	0,00%	100%
Thành phố Sóc Trăng	2b	50,00%	50,00%	16,67%	83,33%	0,00%	100%	16,67%	83,33%	16,67%	83,33%	0,00%	100%	0,00%	100%	0,00%	100%
	3a1	50,00%	50,00%	0,00%	100%	0,00%	100%	50,00%	50,00%	0,00%	100%	0,00%	100%	0,00%	100%	0,00%	100%
Huyện Cù Lao Dung	2b	50,00%	50,00%	0,00%	100%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	0,00%	100%	0,00%	100%	0,00%	100%	0,00%	100%
	3a1	50,00%	50,00%	0,00%	100%	0,00%	100%	100%	0,00%	0,00%	100%	0,00%	100%	0,00%	100%	0,00%	100%
Huyện Kế Sách	2b	60,00%	40,00%	20,00%	80,00%	20,00%	80,00%	20,00%	80,00%	0,00%	100%	0,00%	100%	0,00%	100%	0,00%	100%
	3a1	33,33%	66,67%	83,33%	16,67%	16,67%	83,33%	33,33%	66,67%	33,33%	66,67%	0,00%	100%	33,33%	66,67%	0,00%	100%

18. Bảng 18: Đánh giá về việc đề xuất chi phí sử dụng dịch vụ

Đơn vị hành chính	Dịch vụ	Đề xuất chi phí sử dụng dịch vụ		
		Tăng phí, lệ phí	Giảm phí, lệ phí	Giữ nguyên
Huyện Long Phú	2b	1,12%	20,22%	78,65%
	3a1	1,12%	20,22%	78,65%
Thành phố Sóc Trăng	2b	2,33%	25,58%	72,09%
	3a1	2,33%	25,58%	72,09%
Huyện Cù Lao Dung	2b	0,00%	12,50%	87,50%
	3a1	0,00%	12,50%	87,50%
Huyện Kế Sách	2b	2,44%	7,32%	90,24%
	3a1	2,44%	7,32%	90,24%

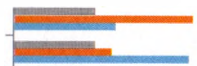
19. Bảng 19: Đánh giá về điều kiện đảm bảo cơ chế phản hồi, góp ý, khiếu nại, tố cáo

Đơn vị hành chính	Dịch vụ	Điều kiện đảm bảo góp ý		
		Dễ thấy	Không quan tâm	Khó thấy
Huyện Long Phú	2b	80,85%	17,02%	2,13%
	3a1	77,50%	21,25%	1,25%
Thành phố Sóc Trăng	2b	70,00%	27,69%	2,31%
	3a1	71,25%	25,00%	3,75%
Huyện Cù Lao Dung	2b	88,89%	11,11%	0,00%
	3a1	64,56%	35,44%	0,00%
Huyện Kế Sách	2b	90,24%	9,76%	0,00%
	3a1	81,25%	17,50%	1,25%

20. Bảng 20: Khảo sát về mức độ góp ý, khiếu nại, tố cáo của cá nhân, tổ chức về việc giải quyết TTHC

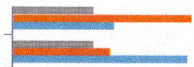
Đơn vị hành chính	Dịch vụ	Từng góp ý việc giải quyết TTHC	Kết quả xử lý ý kiến góp ý		
			Tiếp thu, giải quyết nhiệt tình	Tiếp thu, giải quyết nhưng không triệt để	Không tiếp thu
Huyện Long Phú	2b	0,0%			
	3a1	5,1%	33,3%	66,7%	0,0%
Thành phố Sóc Trăng	2b	2,3%	33,3%	33,3%	33,3%
	3a1	2,5%	0,0%	100,0%	0,0%
Huyện Cù Lao Dung	2b	2,8%	0,0%	100,0%	0,0%
	3a1	0,0%			
Huyện Kế Sách	2b	9,8%	33,3%	33,3%	33,3%
	3a1	1,3%			0,0%

Đơn vị hành chính	Dịch vụ	Chưa từng góp ý việc giải quyết TTHC	Nguyên nhân chưa góp ý				
			Không có gì cần góp ý	Chất lượng dịch vụ cung ứng tốt	Thiếu sót chưa đến mức phải góp ý	Có góp ý cũng không	Khác
Huyện Long Phú	2b	100,0%	75,7%	25,7%	2,7%	1,4%	0,0%
	3a1	94,9%	49,3%	34,3%	13,4%	11,9%	0,0%
Thành phố Sóc Trăng	2b	97,7%	50,8%	20,2%	21,8%	13,7%	1,6%
	3a1	97,5%	63,2%	15,8%	26,3%	6,6%	0,0%
Huyện Cù Lao Dung	2b	97,2%	73,1%	53,8%	46,2%	0,0%	0,0%
	3a1	100,0%	83,8%	22,1%	10,3%	1,5%	1,5%
Huyện Kế Sách	2b	90,2%	75,0%	39,3%	14,3%	3,6%	0,0%
	3a1	98,7%	65,7%	27,1%	22,9%	8,6%	4,3%



21. Bảng 21: Đánh giá về những hạn chế và nguyên nhân của vấn đề

Đơn vị hành chính	Dịch vụ	Những nội dung bị đánh giá hạn chế và nguyên nhân									
		Thủ tục còn phiền hà, không hợp với thực tế	Quy định trong giải quyết thủ tục chưa cụ thể, thiếu thống nhất	Cơ sở vật chất còn thiếu thốn, lạc hậu	Thiếu niềm yết công khai, minh bạch quy trình, thủ tục	Trình độ, kỹ năng của cán bộ giải quyết hồ sơ còn kém	Tác phong, thái độ của công chức còn quan liêu, cửa quyền	Tham nhũng, nhận quà còn phổ biến	Người dân không nắm rõ các quy định về thủ tục	Thái độ đùn đẩy trách nhiệm của các cơ quan	Khác
Huyện Long Phú	2b	41,8%	17,9%	3,0%	1,5%	4,5%	4,5%	4,5%	70,1%	9,0%	4,5%
	3a1	50,0%	15,0%	5,0%	2,5%	15,0%	3,8%	7,5%	61,3%	7,5%	5,0%
Thành phố Sóc Trăng	2b	41,2%	16,8%	2,5%	5,0%	8,4%	10,1%	9,2%	66,4%	6,7%	8,4%
	3a1	40,0%	7,5%	3,8%	3,8%	6,3%	6,3%	1,3%	65,0%	3,8%	6,3%
Huyện Cù Lao Dung	2b	14,7%	5,9%	17,6%	5,9%	5,9%	8,8%	5,9%	82,4%	11,8%	5,9%
	3a1	21,4%	7,1%	7,1%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%	51,4%	4,3%	4,3%
Huyện Kế Sách	2b	20,0%	17,5%	12,5%	7,5%	5,0%	5,0%	2,5%	45,0%	10,0%	22,5%
	3a1	35,0%	10,0%	5,0%	2,5%	11,3%	6,3%	7,5%	50,0%	11,3%	12,5%



22. Bảng 22: Đánh giá về đề xuất nâng cao hiệu quả cải cách thủ tục hành chính trong thời gian tới

Đơn vị hành chính	Dịch vụ	Đề xuất nâng cao hiệu quả cải cách thủ tục hành chính									
		Tăng cường rà soát, bãi bỏ TTHC rườm rà	Rút ngắn thời gian hoàn thành TTHC	Đẩy mạnh cơ chế một cửa liên thông và tăng cường phối hợp	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho CBCC	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ nhân dân của CBCC	Chú trọng tiếp nhận, xử lý kiến nghị, góp ý của tổ chức, cá nhân	Tăng cường tuyên truyền về quy định và TTHC	Xử lý nghiêm CBCC có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực	Khác
Huyện Long Phú	2b	68,2%	63,5%	52,9%	28,2%	30,6%		29,4%	41,2%	44,7%	2,4%
	3a1	66,3%	65,0%	51,3%	27,5%	36,3%	20,0%	41,3%	52,5%	58,8%	6,3%
Thành phố Sóc Trăng	2b	63,7%	69,4%	61,3%	25,8%	29,8%		29,0%	40,3%	48,4%	4,8%
	3a1	67,5%	73,8%	50,0%	28,8%	27,5%	27,5%	43,8%	48,8%	43,8%	2,5%
Huyện Cù Lao Dung	2b	44,1%	70,6%	55,9%	35,3%	47,1%		47,1%	52,9%	58,8%	0,0%
	3a1	47,8%	65,2%	52,2%	30,4%	33,3%	24,6%	44,9%	34,8%	40,6%	4,3%
Huyện Kế Sách	2b	57,5%	52,5%	47,5%	40,0%	25,0%		22,5%	35,0%	40,0%	0,0%
	3a1	42,5%	63,8%	41,3%	23,8%	32,5%	16,3%	47,5%	40,0%	58,8%	1,3%



PHỤ LỤC D

PHÂN TÍCH KẾT QUẢ KHẢO SÁT TẠI CẤP XÃ

1. Bảng 1: Đánh giá về mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính cấp xã

Đơn vị hành chính	Mức độ hài lòng			
	Không hài lòng	Không có ý kiến	Hài lòng	Rất hài lòng
Xã Long Phú	0,0%	0,0%	81,0%	19,0%
Thị trấn Long Phú	0,0%	6,7%	70,0%	23,3%
Xã Phú Hữu	0,0%	0,0%	90,0%	10,0%
Phường 2	0,0%	3,3%	93,3%	3,3%
Phường 3	3,3%	6,7%	90,0%	0,0%
Phường 7	3,3%	26,7%	70,0%	0,0%
Xã Anh Thạnh 2	0,0%	3,3%	96,7%	0,0%
Xã Đại Ân 1	0,0%	3,4%	96,6%	0,0%
Thị trấn Cù Lao Dung	0,0%	0,0%	86,2%	13,8%
Thị trấn Kế Sách	13,8%	3,4%	65,5%	17,2%
Xã Thới An Hội	3,3%	0,0%	90,0%	6,7%
Xã An Lạc Tây	0,0%	0,0%	95,8%	4,2%



2. Bảng 2: Đánh giá về tiêu chí tìm hiểu thông tin về thủ tục, hồ sơ trước khi thực hiện

Đơn vị hành chính	Trang thông tin điện tử của UBND huyện		Qua phương tiện thông tin đại chúng		Hỏi trực tiếp công chức phụ trách		Hỏi người thân hoặc bản thân đã từng thực hiện		Thông qua môi giới		Khác	
	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không
Xã Long Phú	14,3%	85,7%	14,3%	85,7%	57,1%	42,9%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%	7,1%	92,9%
Thị trấn Long Phú	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	85,0%	15,0%	15,0%	85,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Xã Phú Hữu	10,3%	89,7%	41,4%	58,6%	82,8%	17,2%	55,2%	44,8%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Phường 2	6,3%	93,8%	6,3%	93,8%	62,5%	37,5%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%	6,3%	93,8%
Phường 3	8,3%	91,7%	0,0%	100,0%	62,5%	37,5%	33,3%	66,7%	8,3%	91,7%	0,0%	100,0%
Phường 7	31,6%	68,4%	15,8%	84,2%	63,2%	36,8%	63,2%	36,8%	5,3%	94,7%	0,0%	100,0%
Xã Anh Thạnh 2	4,8%	95,2%	20,0%	80,0%	50,0%	50,0%	40,0%	60,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Xã Đại Ân 1	7,1%	92,9%	32,1%	67,9%	96,4%	3,6%	96,4%	3,6%	3,6%	96,4%	0,0%	100,0%
Thị trấn Cù Lao Dung	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	77,8%	22,2%	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Thị trấn Kế Sách	0,0%	100,0%	5,0%	95,0%	85,0%	15,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Xã Thới An Hội	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	85,7%	14,3%	14,3%	85,7%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Xã An Lạc Tây	7,7%	92,3%	11,5%	88,5%	92,3%	7,7%	34,6%	65,4%	3,8%	96,2%	0,0%	100,0%

3. Bảng 3: Đánh giá về tiêu chí niềm yết, công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Đơn vị hành chính	Công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả		
	Có	Không	Không đề ý
Xã Long Phú	68,2%	4,5%	27,3%
Thị trấn Long Phú	53,3%	0,0%	46,7%
Xã Phú Hữu	86,7%	3,3%	10,0%
Phường 2	58,6%	0,0%	41,4%
Phường 3	53,3%	3,3%	43,3%
Phường 7	63,3%	0,0%	36,7%
Xã Anh Thạnh 2	48,3%	3,4%	48,3%
Xã Đại Ân 1	79,3%	0,0%	20,7%
Thị trấn Cù Lao Dung	53,3%	0,0%	46,7%
Thị trấn Kế Sách	70,0%	10,0%	20,0%
Xã Thới An Hội	96,7%	0,0%	3,3%
Xã An Lạc Tây	96,4%	0,0%	3,6%

4. Bảng 4: Đánh giá về tiêu chí thuận tiện, dễ tìm của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Đơn vị hành chính	Mức thuận tiện	
	Có	Không
Xã Long Phú	95,5%	4,5%
Thị trấn Long Phú	100,0%	0,0%
Xã Phú Hữu	100,0%	0,0%
Phường 2	100,0%	0,0%
Phường 3	96,7%	3,3%
Phường 7	100,0%	0,0%
Xã Anh Thạnh 2	100,0%	0,0%
Xã Đại Ân 1	100,0%	0,0%
Thị trấn Cù Lao Dung	100,0%	0,0%
Thị trấn Kế Sách	96,7%	3,3%
Xã Thới An Hội	100,0%	0,0%
Xã An Lạc Tây	100,0%	0,0%

5. Bảng 5: Đánh giá về cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Xã Long Phú	Có	Không	Không đề ý	Cảm nhận			
				Không hài lòng	Ít hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng
Diện tích	95,45%	4,55%	0,00%	4,76%	14,29%	66,67%	14,29%
Máy tra cứu	22,73%	45,45%	31,82%	25,00%	0,00%	50,00%	25,00%
Bàn ghế	95,45%	4,55%	0,00%	0,00%	19,05%	71,43%	9,52%
Bút	77,27%	9,09%	13,64%	0,00%	0,00%	82,35%	17,65%
Nước uống	45,45%	31,82%	22,73%	0,00%	0,00%	90,00%	10,00%
Nhà vệ sinh	50,00%	13,64%	36,36%	0,00%	0,00%	81,82%	18,18%
Khác	77,27%	18,18%	4,55%	11,76%	88,24%	0,00%	0,00%

Thị trấn Long Phú	Có	Không	Không đề ý	Cảm nhận			
				Không hài lòng	Ít hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng
Diện tích	100,00%	0,00%	0,00%	3,45%	20,69%	75,86%	0,00%
Máy tra cứu	3,33%	80,00%	16,67%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Bàn ghế	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	93,33%	3,33%
Bút	93,33%	6,67%	0,00%	0,00%	3,57%	89,29%	7,14%
Nước uống	60,00%	26,67%	13,33%	0,00%	5,56%	88,89%	5,56%
Nhà vệ sinh	56,67%	16,67%	26,67%	5,88%	17,65%	70,59%	5,88%
Khác	72,00%	24,00%	4,00%	5,56%	83,33%	11,11%	0,00%

Xã Phú Hữu	Có	Không	Không đề ý	Cảm nhận			
				Không hài lòng	Ít hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng
Diện tích	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	70,00%	20,00%
Máy tra cứu	0,00%	100,00%	0,00%				
Bàn ghế	96,67%	3,33%	0,00%	0,00%	10,34%	75,86%	13,79%
Bút	96,67%	3,33%	0,00%	0,00%	3,45%	89,66%	6,90%
Nước uống	50,00%	50,00%	0,00%	6,67%	26,67%	66,67%	0,00%
Nhà vệ sinh	93,33%	6,67%	0,00%	7,14%	17,86%	67,86%	7,14%
Khác	96,43%	3,57%	0,00%	0,00%	62,96%	18,52%	18,52%

Phường 2	Có	Không	Không đề ý	Cảm nhận			
				Không hài lòng	Ít hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng
Diện tích	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Máy tra cứu	24,14%	65,52%	10,34%	0,00%	14,29%	85,71%	0,00%
Bàn ghế	96,55%	3,45%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Bút	96,55%	0,00%	3,45%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Nước uống	48,28%	48,28%	3,45%	7,14%	7,14%	85,71%	0,00%
Nhà vệ sinh	37,93%	20,69%	41,38%	9,09%	27,27%	63,64%	0,00%
Khác	72,41%	24,14%	3,45%	4,76%	71,43%	19,05%	4,76%

Phường 3	Có	Không	Không đề ý	Cảm nhận			
				Không hài lòng	Ít hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng
Diện tích	100,00%	0,00%	0,00%	3,33%	3,33%	90,00%	3,33%
Máy tra cứu	17,24%	48,28%	34,48%	20,00%	0,00%	80,00%	0,00%
Bàn ghế	96,55%	3,45%	0,00%	3,57%	0,00%	92,86%	3,57%
Bút	96,55%	3,45%	0,00%	0,00%	0,00%	92,86%	7,14%
Nước uống	71,43%	0,00%	28,57%	0,00%	5,00%	90,00%	5,00%
Nhà vệ sinh	72,41%	3,45%	24,14%	4,76%	0,00%	90,48%	4,76%
Khác	93,10%	6,90%	0,00%	3,70%	92,59%	3,70%	0,00%



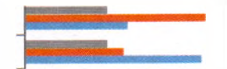
Phường 7	Có	Không	Không đề ý	Cảm nhận			
				Không hài lòng	Ít hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng
Diện tích	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Máy tra cứu	36,67%	63,33%	0,00%	0,00%	27,27%	72,73%	0,00%
Bàn ghế	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,45%	96,55%	0,00%
Bút	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	96,67%	0,00%
Nước uống	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	16,67%	83,33%	0,00%
Nhà vệ sinh	76,67%	23,33%	0,00%	0,00%	30,43%	69,57%	0,00%
Khác	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	66,67%	33,33%	0,00%

Xã Anh Thạnh 2	Có	Không	Không đề ý	Cảm nhận			
				Không hài lòng	Ít hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng
Diện tích	100,00%	0,00%	0,00%	3,45%	6,90%	79,31%	10,34%
Máy tra cứu	13,33%	83,33%	3,33%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Bàn ghế	100,00%	0,00%	0,00%	3,33%	0,00%	93,33%	3,33%
Bút	96,67%	0,00%	3,33%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Nước uống	60,00%	36,67%	3,33%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Nhà vệ sinh	56,67%	40,00%	3,33%	0,00%	5,88%	94,12%	0,00%
Khác	82,14%	10,71%	7,14%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%

Xã Đại Ân 1	Có	Không	Không đề ý	Cảm nhận			
				Không hài lòng	Ít hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng
Diện tích	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	13,33%	83,33%	3,33%
Máy tra cứu	6,67%	93,33%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%
Bàn ghế	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	83,33%	6,67%
Bút	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	90,00%	10,00%
Nước uống	48,28%	51,72%	0,00%	0,00%	7,14%	85,71%	7,14%
Nhà vệ sinh	96,67%	3,33%	0,00%	0,00%	6,90%	89,66%	3,45%
Khác	10,00%	90,00%	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%

Thị trấn Cù Lao Dung	Có	Không	Không đề ý	Cảm nhận			
				Không hài lòng	Ít hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng
Diện tích	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	70,00%	26,67%
Máy tra cứu	0,00%	82,76%	17,24%				
Bàn ghế	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	83,33%	16,67%
Bút	96,67%	3,33%	0,00%	0,00%	0,00%	82,76%	17,24%
Nước uống	86,67%	0,00%	13,33%	0,00%	0,00%	88,46%	11,54%
Nhà vệ sinh	83,33%	3,33%	13,33%	0,00%	0,00%	96,00%	4,00%
Khác	96,43%	3,57%	0,00%	3,70%	92,59%	3,70%	0,00%

Thị trấn Kế Sách	Có	Không	Không đề ý	Cảm nhận			
				Không hài lòng	Ít hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng
Diện tích	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	73,33%	20,00%
Máy tra cứu	0,00%	79,31%	20,69%				
Bàn ghế	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,57%	82,14%	14,29%
Bút	100,00%	0,00%	0,00%	3,45%	0,00%	86,21%	10,34%
Nước uống	75,86%	24,14%	0,00%	18,18%	4,55%	63,64%	13,64%
Nhà vệ sinh	82,14%	17,86%	0,00%	4,35%	8,70%	73,91%	13,04%
Khác	92,59%	7,41%	0,00%	8,00%	80,00%	4,00%	8,00%



Xã Thới An Hội	Có	Không	Không để ý	Cảm nhận			
				Không hài lòng	Ít hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng
Diện tích	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	96,67%	3,33%
Máy tra cứu	0,00%	100,00%	0,00%				
Bàn ghế	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	93,33%	6,67%
Bút	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	93,33%	6,67%
Nước uống	0,00%	100,00%	0,00%				
Nhà vệ sinh	26,67%	0,00%	73,33%	0,00%	62,50%	37,50%	0,00%
Khác	90,00%	10,00%	0,00%	0,00%	85,19%	14,81%	0,00%

Xã An Lạc Tây	Có	Không	Không để ý	Cảm nhận			
				Không hài lòng	Ít hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng
Diện tích	96,43%	3,57%	0,00%	0,00%	7,41%	51,85%	40,74%
Máy tra cứu	8,00%	92,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%
Bàn ghế	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	84,00%	16,00%
Bút	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	84,00%	16,00%
Nước uống	95,83%	4,17%	0,00%	0,00%	0,00%	86,96%	13,04%
Nhà vệ sinh	100,00%	0,00%	0,00%	4,17%	4,17%	79,17%	12,50%
Khác	29,17%	70,83%	0,00%	28,57%	57,14%	14,29%	0,00%

6. Bảng 6: Đánh giá về hình thức chờ tiếp nhận và trả kết quả

Đơn vị hành chính	Hình thức chờ TN&TKQ		
	Lấy số thứ tự tại máy	Chờ theo thứ tự	Theo chỉ định của cán bộ xử lý
Xã Long Phú	9,1%	81,8%	9,1%
Thị trấn Long Phú	6,7%	93,3%	0,0%
Xã Phú Hữu	0,0%	92,6%	7,4%
Phường 2	10,3%	58,6%	31,0%
Phường 3	10,3%	75,9%	13,8%
Phường 7	6,7%	86,7%	6,7%
Xã Anh Thạnh 2	0,0%	100,0%	0,0%
Xã Đại Ân 1	0,0%	77,8%	22,2%
Thị trấn Cù Lao Dung	0,0%	83,3%	16,7%
Thị trấn Kế Sách	0,0%	80,0%	20,0%
Xã Thới An Hội	0,0%	93,3%	6,7%
Xã An Lạc Tây	0,0%	93,1%	6,9%

7. Bảng 7: Đánh giá về việc tìm hiểu tình hình giải quyết hồ sơ

Đơn vị hành chính	Tìm hiểu tình hình giải quyết		Tìm hiểu thông tin qua hình thức									
			Trên trang thông tin điện tử		Tại máy tra cứu thông tin		Hỏi qua điện thoại		Hỏi trực tiếp công chức		Hình thức khác	
	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không
Xã Long Phú	45,5%	54,5%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	22,2%	77,8%	88,9%	11,1%	0,0%	100,0%
Thị trấn Long Phú	20,7%	79,3%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	42,9%	57,1%	57,1%	42,9%	0,0%	100,0%
Xã Phú Hữu	80,0%	20,0%	0,0%	100,0%	4,2%	95,8%	54,2%	45,8%	45,8%	54,2%	0,0%	100,0%
Phường 2	35,7%	64,3%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	20,0%	80,0%	80,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Phường 3	27,6%	72,4%	0,0%	100,0%	12,5%	87,5%	0,0%	100,0%	87,5%	12,5%	0,0%	100,0%
Phường 7	69,0%	31,0%	0,0%	100,0%	14,3%	85,7%	57,1%	42,9%	28,6%	71,4%	0,0%	100,0%
Xã Anh Thạnh 2	44,4%	55,6%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Xã Đại Ân 1	73,3%	26,7%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	15,0%	85,0%	90,0%	10,0%	0,0%	100,0%
Thị trấn Cù Lao Dung	43,3%	56,7%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	53,8%	46,2%	76,9%	23,1%	0,0%	100,0%
Thị trấn Kế Sách	53,3%	46,7%	6,3%	93,8%	0,0%	100,0%	25,0%	75,0%	93,8%	6,3%	0,0%	100,0%
Xã Thới An Hội	40,0%	60,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	9,1%	90,9%	81,8%	18,2%	9,1%	90,9%
Xã An Lạc Tây	90,0%	10,0%	5,0%	95,0%	10,0%	90,0%	15,0%	85,0%	85,0%	15,0%	0,0%	100,0%



8. Bảng 8: Đánh giá về thái độ làm việc của công chức khi tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ

Đơn vị hành chính	Thái độ làm việc				
	Thờ ơ, không quan tâm	Chưa nhiệt tình	Bình thường	Nhiệt tình	Rất nhiệt tình
Xã Long Phú	0,0%	0,0%	9,1%	59,1%	31,8%
Thị trấn Long Phú	0,0%	0,0%	6,7%	76,7%	16,7%
Xã Phú Hữu	0,0%	0,0%	16,7%	53,3%	30,0%
Phường 2	0,0%	0,0%	36,7%	60,0%	3,3%
Phường 3	3,3%	3,3%	3,3%	73,3%	16,7%
Phường 7	0,0%	0,0%	43,3%	56,7%	0,0%
Xã Anh Thạnh 2	0,0%	3,3%	10,0%	80,0%	6,7%
Xã Đại Ân 1	0,0%	0,0%	6,7%	66,7%	26,7%
Thị trấn Cù Lao Dung	0,0%	0,0%	13,3%	56,7%	30,0%
Thị trấn Kế Sách	3,3%	13,3%	13,3%	50,0%	20,0%
Xã Thới An Hội	0,0%	6,7%	10,0%	80,0%	3,3%
Xã An Lạc Tây	0,0%	0,0%	0,0%	53,3%	46,7%

9. Bảng 9: Đánh giá về việc công chức hướng dẫn thủ tục dễ hiểu

Đơn vị hành chính	Mức độ hướng dẫn				Nguyên nhân hướng dẫn khó hiểu
	Khó hiểu	Bình thường	Dễ hiểu	Rất dễ hiểu	Công chức hướng dẫn chưa rõ ràng
Xã Long Phú	0,0%	9,1%	81,8%	9,1%	
Thị trấn Long Phú	3,3%	10,0%	83,3%	3,3%	
Xã Phú Hữu	0,0%	16,7%	56,7%	26,7%	
Phường 2	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	
Phường 3	3,3%	6,7%	80,0%	10,0%	100,0%
Phường 7	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	
Xã Anh Thạnh 2	0,0%	13,3%	86,7%	0,0%	
Xã Đại Ân 1	0,0%	3,3%	83,3%	13,3%	
Thị trấn Cù Lao Dung	0,0%	10,0%	80,0%	10,0%	
Thị trấn Kế Sách	0,0%	13,3%	66,7%	20,0%	
Xã Thới An Hội	0,0%	17,2%	82,8%	0,0%	
Xã An Lạc Tây	0,0%	3,4%	75,9%	20,7%	

10. Bảng 10: Đánh giá về việc công chức ưu tiên tiếp nhận và trả hồ sơ

Đơn vị hành chính	Công chức ưu tiên tiếp nhận		Trường hợp ưu tiên tiếp nhận		
	Có	Không	Người già hoặc phụ nữ mang thai	Người thân, quen	Khác
Xã Long Phú	0,0%	100,0%			
Thị trấn Long Phú	6,7%	93,3%	100,0%	0,0%	0,0%
Xã Phú Hữu	26,7%	73,3%	87,5%	12,5%	0,0%
Phường 2	3,3%	96,7%	0,0%	100,0%	0,0%
Phường 3	6,7%	93,3%	0,0%	100,0%	0,0%
Phường 7	20,0%	80,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Xã Anh Thạnh 2	3,3%	96,7%	100,0%	0,0%	0,0%
Xã Đại Ân 1	36,7%	63,3%	88,9%	0,0%	11,1%
Thị trấn Cù Lao Dung	7,1%	92,9%			
Thị trấn Kế Sách	10,0%	90,0%	33,3%	33,3%	33,3%
Xã Thới An Hội	16,7%	83,3%	25,0%	0,0%	75,0%
Xã An Lạc Tây	23,3%	76,7%	100,0%	0,0%	0,0%

11. Bảng 11: Đánh giá về thời gian chờ đợi để đến lượt tiếp nhận và trả hồ sơ

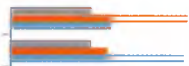
Đơn vị hành chính	Thời gian chờ đợi			Nguyên nhân chờ đợi trên 30 phút											
				Nhiều tổ chức, các nhân cùng giao dịch một lúc		Công chức xử lý chậm		Công chức đi vắng		Công chức làm việc riêng		Ưu tiên cho người thân quen		Nguyên nhân khác	
	<15 phút	15 - 30 phút	>30 phút	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không
Xã Long Phú	18,2%	63,6%	18,2%	75,0%	25,0%	25,0%	75,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Thị trấn Long Phú	29,6%	51,9%	18,5%	60,0%	40,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	20,0%	80,0%	0,0%	100,0%	20,0%	80,0%
Xã Phú Hữu	16,7%	66,7%	16,7%	60,0%	40,0%	40,0%	60,0%	20,0%	80,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Phường 2	36,7%	43,3%	20,0%	66,7%	33,3%	16,7%	83,3%	16,7%	83,3%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Phường 3	70,0%	26,7%	3,3%												
Phường 7	50,0%	50,0%	0,0%												
Xã Anh Thạnh 2	40,0%	46,7%	13,3%	75,0%	25,0%	0,0%	100,0%	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Xã Đại Ân 1	17,2%	82,8%	0,0%												
Thị trấn Cù Lao Dung	34,5%	51,7%	13,8%	75,0%	25,0%	0,0%	100,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Thị trấn Kế Sách	31,0%	55,2%	13,8%	100,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Xã Thới An Hội	13,3%	50,0%	36,7%	63,6%	36,4%	9,1%	90,9%	9,1%	90,9%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	18,2%	81,8%
Xã An Lạc Tây	36,7%	56,7%	6,7%												

12. Bảng 12: Đánh giá về tình trạng công chức từ chối tiếp nhận và trả kết quả vì lý do sắp hết giờ làm việc

Đơn vị hành chính	Từng bị công chức từ chối tiếp nhận hồ sơ	
	Có	Không
Xã Long Phú	4,5%	95,5%
Thị trấn Long Phú	3,3%	96,7%
Xã Phú Hữu	13,3%	86,7%
Phường 2	3,4%	96,6%
Phường 3	6,7%	93,3%
Phường 7	0,0%	100,0%
Xã Anh Thạnh 2	0,0%	100,0%
Xã Đại Ân 1	13,3%	86,7%
Thị trấn Cù Lao Dung	0,0%	100,0%
Thị trấn Kế Sách	3,3%	96,7%
Xã Thới An Hội	0,0%	100,0%
Xã An Lạc Tây	13,8%	86,2%

13. Bảng 13: Đánh giá về số lần cá nhân, tổ chức phải hoàn thiện hồ sơ trước khi được tiếp nhận và nguyên nhân hoàn thiện hồ sơ

Đơn vị hành chính	Số lần hoàn chỉnh hồ sơ	
	Một lần	Nhiều lần
Xã Long Phú	54,5%	45,5%
Thị trấn Long Phú	82,1%	17,9%
Xã Phú Hữu	83,3%	16,7%
Phường 2	82,8%	17,2%
Phường 3	80,0%	20,0%
Phường 7	33,3%	66,7%
Xã Anh Thạnh 2	83,3%	16,7%
Xã Đại Ân 1	81,8%	18,2%
Thị trấn Cù Lao Dung	62,1%	37,9%
Thị trấn Kế Sách	73,3%	26,7%
Xã Thới An Hội	93,1%	6,9%
Xã An Lạc Tây	96,0%	4,0%

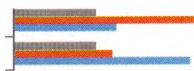


Đơn vị hành chính	Nguyên nhân mất nhiều lần để hoàn chỉnh hồ sơ									
	Do chưa chuẩn bị đầy đủ hồ sơ		Do thủ tục niêm yết không rõ ràng		Do thủ tục niêm yết quá phức tạp		Do công chức hướng dẫn, giải thích không đầy đủ		Lý do khác	
	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không
Xã Long Phú	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Thị trấn Long Phú	80,0%	20,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	20,0%	80,0%
Xã Phú Hữu	60,0%	40,0%	0,0%	100,0%	20,0%	80,0%	20,0%	80,0%	0,0%	100,0%
Phường 2	80,0%	20,0%	20,0%	80,0%	0,0%	100,0%	40,0%	60,0%	0,0%	100,0%
Phường 3	100,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%	100,0%	20,0%	80,0%	0,0%	100,0%
Phường 7	84,2%	15,8%	0,0%	100,0%	5,3%	94,7%	15,8%	84,2%	10,5%	89,5%
Xã Anh Thạnh 2	66,7%	33,3%	0,0%	100,0%	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Xã Đại Ân 1	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Thị trấn Cù Lao Dung	81,8%	18,2%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	9,1%	90,9%	18,2%	81,8%
Thị trấn Kế Sách	37,5%	62,5%	12,5%	87,5%	0,0%	100,0%	37,5%	62,5%	12,5%	87,5%
Xã Thới An Hội	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%
Xã An Lạc Tây	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%

14. Bảng 14: Đánh giá về tình trạng nhận lại hồ sơ để bổ sung, hoàn chỉnh sau khi nộp

Đơn vị hành chính	Nhận lại hồ sơ để bổ sung		Hình thức thông báo bổ sung		
	Có	Không	Công văn, thông báo	Điện thoại	Khác
Xã Long Phú	18,2%	81,8%	25,0%	50,0%	25,0%
Thị trấn Long Phú	10,0%	90,0%	50,0%	0,0%	50,0%
Xã Phú Hữu	40,0%	60,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Phường 2	10,0%	90,0%	33,3%	33,3%	33,3%
Phường 3	6,7%	93,3%	50,0%	0,0%	50,0%
Phường 7	23,3%	76,7%	0,0%	100,0%	0,0%
Xã Anh Thạnh 2	26,7%	73,3%	12,5%	37,5%	50,0%
Xã Đại Ân 1	6,7%	93,3%	33,3%	66,7%	0,0%
Thị trấn Cù Lao Dung	6,7%	93,3%	50,0%	50,0%	0,0%
Thị trấn Kế Sách	33,3%	66,7%	20,0%	10,0%	70,0%
Xã Thới An Hội	6,7%	93,3%	50,0%	50,0%	0,0%
Xã An Lạc Tây	20,0%	80,0%	0,0%	100,0%	0,0%

Đơn vị hành chính	Giải thích nguyên nhân phải bổ sung		Nguyên nhân phải bổ sung, điều chỉnh hồ sơ			
			Công chức hướng dẫn chưa đầy đủ, kiểm tra chưa chính xác		Sai lệch trong hồ sơ	
	Có	Không	Có	Không	Có	Không
Xã Long Phú	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%
Thị trấn Long Phú	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%
Xã Phú Hữu	100,0%	0,0%	27,3%	72,7%	72,7%	27,3%
Phường 2	100,0%	0,0%	33,3%	66,7%	66,7%	33,3%
Phường 3	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%
Phường 7	100,0%	0,0%	42,9%	57,1%	57,1%	42,9%
Xã Anh Thạnh 2	75,0%	25,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%
Xã Đại Ân 1	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%
Thị trấn Cù Lao Dung	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%
Thị trấn Kế Sách	87,5%	12,5%	40,0%	60,0%	60,0%	40,0%
Xã Thới An Hội	100,0%	0,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%
Xã An Lạc Tây	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%



Đơn vị hành chính	Thái độ của cá nhân, tổ chức khi phải bổ sung hồ sơ			
	Rất bức bối	Bỏ qua vì ai cũng có sai sót	Bỏ qua vì điều chỉnh, bổ sung là do lỗi người nộp hồ sơ	Vui vẻ hoàn thiện hồ sơ
Xã Long Phú	0,0%	50,0%	25,0%	25,0%
Thị trấn Long Phú	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Xã Phú Hữu	0,0%	33,3%	16,7%	50,0%
Phường 2	33,3%	33,3%	0,0%	33,3%
Phường 3	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
Phường 7	0,0%	28,6%	14,3%	57,1%
Xã Anh Thạnh 2	0,0%	0,0%	14,3%	85,7%
Xã Đại Ân 1	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
Thị trấn Cù Lao Dung	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Thị trấn Kế Sách	10,0%	20,0%	10,0%	60,0%
Xã Thới An Hội	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Xã An Lạc Tây	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%

Đơn vị hành chính	Việc xin lỗi khi yêu cầu hoàn chỉnh hồ sơ		Hình thức xin lỗi		
	Có	Không	Văn bản	Điện thoại	Gặp trực tiếp
Xã Long Phú	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%	0,0%
Thị trấn Long Phú	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Xã Phú Hữu	72,7%	27,3%	12,5%	50,0%	37,5%
Phường 2	66,7%	33,3%	0,0%	50,0%	50,0%
Phường 3	0,0%	100,0%			
Phường 7	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Xã Anh Thạnh 2	25,0%	75,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Xã Đại Ân 1	66,7%	33,3%	0,0%	50,0%	50,0%
Thị trấn Cù Lao Dung	0,0%	100,0%			
Thị trấn Kế Sách	0,0%	100,0%			
Xã Thới An Hội	0,0%	100,0%			
Xã An Lạc Tây	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%



15. Bảng 15: Đánh giá về thời gian trả kết quả

Đơn vị hành chính	Thời gian trả hồ sơ			Nguyên nhân trễ hạn						Việc xin lỗi khi giải quyết hồ sơ trễ hạn	
	Sớm hạn	Đúng hạn	Trễ hạn	Hồ sơ phức tạp cần xử lý thêm	Công chức không làm văn bản yêu cầu bổ sung hồ sơ	Công chức trả hồ sơ đi vắng	Bộ phận chuyên môn chưa xử lý xong	Công chức gợi ý được tặng quà biếu, phong bì	Khác	Có	Không
Xã Long Phú	9,1%	90,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Thị trấn Long Phú	3,4%	86,2%	10,3%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	66,7%	66,7%	33,3%
Xã Phú Hữu	0,0%	86,7%	13,3%	50,0%	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Phường 2	3,3%	93,3%	3,3%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Phường 3	0,0%	96,7%	3,3%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Phường 7	20,0%	76,7%	3,3%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Xã Anh Thạnh 2	3,3%	90,0%	6,7%	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%		
Xã Đại Ân 1	6,7%	93,3%	0,0%								
Thị trấn Cù Lao Dung	13,8%	79,3%	6,9%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Thị trấn Kế Sách	10,3%	79,3%	10,3%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Xã Thới An Hội	0,0%	89,7%	10,3%	33,3%	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Xã An Lạc Tây	0,0%	100,0%	0,0%								

16. Bảng 16: Đánh giá về tính hợp lý của mức phí, lệ phí phải nộp

Đơn vị hành chính	Đánh giá về mức thu phí, lệ phí				Nguyên nhân đánh giá mức phí cao		
	Thấp	Hợp lý	Cao	Quá cao	Thu nhập còn thấp	Có quá nhiều loại phí liên quan	Khác
Xã Long Phú	0,0%	85,7%	9,5%	4,8%	100,0%	0,0%	0,0%
Thị trấn Long Phú	0,0%	93,3%	6,7%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%
Xã Phú Hữu	0,0%	83,3%	16,7%	0,0%			
Phường 2	0,0%	96,7%	3,3%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Phường 3	3,3%	96,7%	0,0%	0,0%			
Phường 7	0,0%	86,7%	13,3%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Xã Anh Thạnh 2	0,0%	90,0%	6,7%	3,3%	0,0%	100,0%	0,0%
Xã Đại Ân 1	0,0%	96,7%	3,3%	0,0%			
Thị trấn Cù Lao Dung	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%			
Thị trấn Kế Sách	0,0%	90,0%	6,7%	3,3%	100,0%	0,0%	0,0%
Xã Thới An Hội	0,0%	83,3%	13,3%	3,3%	20,0%	40,0%	40,0%
Xã An Lạc Tây	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%			

17. Bảng 17: Đánh giá về việc chi tiền bồi dưỡng thêm cho công chức

Đơn vị hành chính	Việc chi tiền bồi dưỡng cho công chức		Mức độ công chức nhận tiền bồi dưỡng		
	Có	Không	Đôi lúc	Thường xuyên	Từ chối
Xã Long Phú	13,6%	86,4%	66,7%	0,0%	33,3%
Thị trấn Long Phú	0,0%	100,0%			
Xã Phú Hữu	6,7%	93,3%	100,0%	0,0%	0,0%
Phường 2	0,0%	100,0%			
Phường 3	3,3%	96,7%	0,0%	100,0%	0,0%
Phường 7	10,3%	89,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Xã Anh Thạnh 2	0,0%	100,0%			
Xã Đại Ân 1	3,3%	96,7%	100,0%	0,0%	0,0%
Thị trấn Cù Lao Dung	0,0%	100,0%			
Thị trấn Kế Sách	10,0%	90,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Xã Thới An Hội	6,7%	93,3%	0,0%	50,0%	50,0%
Xã An Lạc Tây	0,0%	100,0%			



Đơn vị hành chính	Nguyên nhân chi tiền bồi dưỡng															
	Tự ý bồi dưỡng vì công chức làm tốt		Do thói quen		Muốn chắc chắn hồ sơ được tiếp nhận		Muốn hồ sơ giải quyết nhanh chóng		Qua trung gian, môi giới gợi ý		Công chức cố tình gợi ý		Công chức gây khó khăn trong quá trình TN&TKQ		Khác	
	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không	Có	Không
Xã Long Phú	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Thị trấn Long Phú																
Xã Phú Hữu	0,0%	100,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Phường 2																
Phường 3	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Phường 7	66,7%	33,3%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Xã Anh Thạnh 2																
Xã Đại Ân 1	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Thị trấn Cù Lao Dung																
Thị trấn Kế Sách	0,0%	100,0%	33,3%	66,7%	33,3%	66,7%	66,7%	33,3%	0,0%	100,0%	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Xã Thới An Hội	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Xã An Lạc Tây																

18. Bảng 18: Đánh giá về việc đề xuất chi phí sử dụng dịch vụ

Đơn vị hành chính	Đề xuất chi phí sử dụng dịch vụ		
	Tăng phí, lệ phí	Giảm phí, lệ phí	Giữ nguyên
Xã Long Phú	0,0%	23,8%	76,2%
Thị trấn Long Phú	0,0%	3,3%	96,7%
Xã Phú Hữu	3,3%	30,0%	66,7%
Phường 2	0,0%	6,7%	93,3%
Phường 3	0,0%	6,7%	93,3%
Phường 7	0,0%	20,0%	80,0%
Xã Anh Thạnh 2	0,0%	20,7%	79,3%
Xã Đại Ân 1	0,0%	23,3%	76,7%
Thị trấn Cù Lao Dung	7,4%	0,0%	92,6%
Thị trấn Kế Sách	0,0%	13,8%	86,2%
Xã Thới An Hội	0,0%	43,3%	56,7%
Xã An Lạc Tây	0,0%	0,0%	100,0%

19. Bảng 19: Đánh giá về điều kiện đảm bảo cơ chế phản hồi, góp ý, khiếu nại, tố cáo

Đơn vị hành chính	Điều kiện đảm bảo góp ý		
	Dễ thấy	Không quan tâm	Khó thấy
Xã Long Phú	81,8%	18,2%	0,0%
Thị trấn Long Phú	86,2%	13,8%	0,0%
Xã Phú Hữu	100,0%	0,0%	0,0%
Phường 2	56,7%	33,3%	10,0%
Phường 3	53,3%	43,3%	3,3%
Phường 7	70,0%	30,0%	0,0%
Xã Anh Thạnh 2	63,3%	36,7%	0,0%
Xã Đại Ân 1	90,0%	10,0%	0,0%
Thị trấn Cù Lao Dung	66,7%	33,3%	0,0%
Thị trấn Kế Sách	76,7%	13,3%	10,0%
Xã Thới An Hội	56,7%	40,0%	3,3%
Xã An Lạc Tây	100,0%	0,0%	0,0%

20. Bảng 20: Khảo sát về mức độ góp ý, khiếu nại, tố cáo của cá nhân, tổ chức về việc giải quyết TTHC

Đơn vị hành chính	Cá nhân, tổ chức từng góp ý việc giải quyết TTHC	Kết quả xử lý ý kiến góp ý		
		Tiếp thu, giải quyết nhiệt tình	Tiếp thu, giải quyết nhưng không triệt để	Khác
Xã Long Phú	4,5%	100,0%	0,0%	0,0%
Thị trấn Long Phú	0,0%			
Xã Phú Hữu	26,7%	75,0%	25,0%	
Phường 2	10,0%	33,3%	33,3%	33,3%
Phường 3	0,0%			
Phường 7	0,0%			
Xã Anh Thạnh 2	3,4%	100,0%	0,0%	0,0%
Xã Đại Ân 1	0,0%			
Thị trấn Cù Lao Dung	0,0%			
Thị trấn Kế Sách	3,7%	0,0%	100,0%	0,0%
Xã Thới An Hội	0,0%			
Xã An Lạc Tây	0,0%			

Đơn vị hành chính	Tỉ lệ cá nhân, tổ chức chưa từng góp ý việc giải quyết TTHC	Nguyên nhân chưa từng góp ý			
		Không có gì cần góp ý	Thiếu sót chưa đến mức phải góp ý	Có góp ý cũng không	Khác
Xã Long Phú	95,5%	52,4%	19,0%	0,0%	4,8%
Thị trấn Long Phú	100,0%	60,9%	13,0%	4,3%	0,0%
Xã Phú Hữu	73,3%	50,0%	4,5%	9,1%	0,0%
Phường 2	90,0%	55,6%	11,1%	14,8%	3,7%
Phường 3	100,0%	55,6%	11,1%	0,0%	0,0%
Phường 7	100,0%	53,3%	20,0%	0,0%	0,0%
Xã Anh Thạnh 2	96,6%	65,0%	10,0%	5,0%	0,0%
Xã Đại Ân 1	100,0%	59,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Thị trấn Cù Lao Dung	100,0%	81,0%	57,1%	0,0%	0,0%
Thị trấn Kế Sách	96,3%	56,5%	30,4%	13,0%	0,0%
Xã Thới An Hội	100,0%	80,0%	6,7%	6,7%	6,7%
Xã An Lạc Tây	100,0%	64,3%	0,0%	0,0%	0,0%

21. Bảng 21: Đánh giá về những hạn chế và nguyên nhân của vấn đề

Đơn vị hành chính	Tỉ lệ cá nhân, tổ chức đánh giá về những hạn chế và nguyên nhân của vấn đề liên quan đến dịch vụ chứng thực hồ sơ đất đai									
	Thủ tục còn phiền hà, không hợp với thực tế	Quy định trong giải quyết thủ tục chưa cụ thể, thiếu thống nhất	Cơ sở vật chất còn thiếu thốn, lạc hậu	Thiếu niềm yết công khai, minh bạch quy trình, thủ tục	Trình độ, kỹ năng của cán bộ giải quyết hồ sơ còn kém	Tác phong, thái độ của công chức còn quan liêu, cửa quyền	Tham nhũng, nhận quà còn phổ biến	Người dân không nắm rõ các quy định về thủ tục	Thái độ đùn đẩy trách nhiệm của các cơ quan	Khác
Xã Long Phú	18,2%	4,5%	18,2%	0,0%	27,3%	4,5%	0,0%	68,2%	4,5%	13,6%
Thị trấn Long Phú	36,7%	10,0%	30,0%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	63,3%	0,0%	3,3%
Xã Phú Hữu	50,0%	30,0%	50,0%	0,0%	6,7%	0,0%	13,3%	73,3%	3,3%	16,7%
Phường 2	28,6%	17,9%	3,6%	3,6%	10,7%	14,3%	7,1%	64,3%	10,7%	14,3%
Phường 3	30,0%	6,7%	0,0%	3,3%	10,0%	6,7%	3,3%	43,3%	0,0%	0,0%
Phường 7	36,7%	23,3%	43,3%	6,7%	6,7%	0,0%	0,0%	96,7%	0,0%	23,3%
Xã Anh Thạnh 2	56,7%	3,3%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	56,7%	3,3%	0,0%
Xã Đại Ân 1	10,0%	23,3%	50,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	96,7%	3,3%	0,0%
Thị trấn Cù Lao Dung	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%	0,0%	3,3%	53,3%	16,7%	0,0%
Thị trấn Kế Sách	51,7%	17,2%	6,9%	6,9%	10,3%	3,4%	10,3%	65,5%	17,2%	24,1%
Xã Thới An Hội	6,7%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	26,7%	0,0%	0,0%
Xã An Lạc Tây	26,7%	83,3%	63,3%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	60,0%	0,0%	13,3%

22. Bảng 22: Đánh giá về đề xuất nâng cao hiệu quả cải cách thủ tục hành chính trong thời gian tới

Đơn vị hành chính	Tỉ lệ ý kiến đề xuất của cá nhân, tổ chức để nâng cao hiệu quả công tác cải cách thủ tục hành chính									
	Tăng cường rà soát, bãi bỏ TTHC rườm rà	Rút ngắn thời gian hoàn thành TTHC	Đẩy mạnh cơ chế một cửa liên thông và tăng cường phối hợp	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ nhân dân của CBCC	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho CBCC	Chú trọng tiếp nhận, xử lý kiến nghị, góp ý của tổ chức, cá nhân	Tăng cường tuyên truyền về quy định và TTHC	Xử lý nghiêm CBCC có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực	Khác
Xã Long Phú	54,5%	63,6%	63,6%	31,8%	27,3%	54,5%	72,7%	45,5%	54,5%	0,0%
Thị trấn Long Phú	53,3%	53,3%	43,3%	30,0%	13,3%	33,3%	33,3%	46,7%	43,3%	0,0%
Xã Phú Hữu	80,0%	83,3%	36,7%	46,7%	20,0%	23,3%	70,0%	63,3%	83,3%	0,0%
Phường 2	50,0%	60,7%	28,6%	25,0%	28,6%	25,0%	32,1%	50,0%	46,4%	0,0%
Phường 3	46,7%	56,7%	26,7%	33,3%	6,7%	36,7%	53,3%	30,0%	56,7%	0,0%
Phường 7	63,3%	43,3%	23,3%	33,3%	3,3%	40,0%	90,0%	6,7%	0,0%	6,7%
Xã Anh Thạnh 2	76,7%	50,0%	16,7%	6,7%	6,7%	13,3%	30,0%	23,3%	40,0%	0,0%
Xã Đại Ân 1	63,3%	96,7%	23,3%	10,0%	23,3%	10,0%	96,7%	96,7%	93,3%	0,0%
Thị trấn Cù Lao Dung	36,7%	80,0%	66,7%	30,0%	30,0%	43,3%	63,3%	50,0%	63,3%	0,0%
Thị trấn Kế Sách	58,6%	55,2%	37,9%	34,5%	20,7%	37,9%	55,2%	48,3%	62,1%	10,3%
Xã Thới An Hội	46,7%	66,7%	40,0%	23,3%	20,0%	16,7%	26,7%	36,7%	36,7%	3,3%
Xã An Lạc Tây	93,3%	93,3%	73,3%	16,7%	3,3%	53,3%	33,3%	86,7%	3,3%	0,0%



PHỤ LỤC E

BẢNG TỔNG HỢP Ý KIẾN GÓP Ý CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC

STT	Đơn vị	Nội dung đề xuất để nộp hồ sơ và nhận kết quả tại Bộ phận TN & TKQ thuận tiện hơn	Nội dung đề xuất để công chức phục vụ tốt hơn	Đề xuất phát huy hiệu quả cơ chế phản hồi, góp ý
1	Sở Kế hoạch và Đầu tư	+ Trả kết quả giao tận nhà hoặc tới các cơ quan, doanh nghiệp + Đề nghị cho nộp hồ sơ online và có kế hoạch tuyên truyền, phổ biến cho người dân được biết + Cần thông tin về tình hình giải quyết hồ sơ qua mail hoặc qua website của Sở + Một cửa không cung cấp hồ sơ cá nhân của người dân cho các đối tượng. + Trang bị máy bắt số theo thứ tự và đăng ký trên mạng.	+ Công chức cần tận tình, nhiệt tình và vui vẻ hơn dù khách có đông + Tuyển những người trẻ tuổi nhiệt tình, có trình độ cao, chuyên nghiệp, linh hoạt mau lẹ trong xử lý công việc + Công chức cần hướng dẫn hồ sơ rõ ràng để người dân không đi lại nhiều lần + Khi cán bộ đi công tác phải ủy quyền cho người khác tránh sai hẹn với dân + Cần phải hướng đến giải quyết hồ sơ sớm hơn chứ không phải theo thời hạn luật định	+ Thành lập trang web để người dân có thể đánh giá, góp ý trực tuyến để dàng sau những lần liên hệ. + Nên thông báo rộng rãi nơi nhận thư góp ý và thông báo bao nhiêu ngày sẽ trả lời để dân biết sau khi nhận thư + Công chức mang thẻ không cho vào túi áo + Công bố số điện thoại Bí thư tỉnh để người dân góp ý trực tiếp + Quy định cụ thể thời hạn giải quyết những khiếu nại, tố cáo + Công bố số điện thoại của người có thẩm quyền giải quyết.



2	Sở Xây dựng	+ Nếu có kết quả sớm nên gọi cho dân biết để nhận + Cần có hồ sơ mẫu để tham khảo Đăng ký qua internet và bưu điện.	+ Công chức cần hướng dẫn rõ ràng, nhiệt tình cho dân hiểu; đưa ra danh mục cụ thể những giấy tờ cần thiết khi xin phép xây dựng + Công chức phải vui vẻ, nhiệt tình hơn và làm tốt trách nhiệm của mình; cấp giấy phép xây dựng đúng theo luật pháp quy định. + Nếu trường hợp hồ sơ có sai sót thì công chức chủ động thông báo sớm hơn cho người dân biết	+ Nên trả lời sớm những góp ý của dân và triển khai góp ý trực tuyến
3	Sở Tài nguyên và Môi trường	+ Nếu có kết quả trước thời gian hẹn trong biên nhận thì gọi điện báo để dân đến nhận kết quả + Thường xuyên theo dõi tiến độ các hồ sơ tiếp nhận để khi hồ sơ có thiếu sót đơn vị phải báo ngay với người nộp hồ sơ + Những lúc đông người đến nộp hồ sơ nên cử hai công chức tiếp nhận tránh sự tồn đọng, tiết kiệm thời gian + Cần giải thích cụ thể hơn cho người dân + Cần ghi chính xác thời gian nhận hồ sơ + Cần cụ thể hóa các thủ tục	+ Phục vụ công dân đúng giờ hành chính không được vắng mặt vì chuyện riêng + Rèn luyện phong cách làm việc nhanh gọn, chính xác, tiết kiệm thời gian cho người dân + Cần nghiên cứu kỹ các quy định về thủ tục để giải thích đầy đủ, hướng dẫn người dân bổ sung thủ tục một lần + Cần nâng cao trình độ, nghiệp vụ, nhận thức, tu dưỡng đạo đức của người công chức + Công chức phải vui vẻ, tận tình, giúp đỡ người dân	+ Đơn vị cần tiếp thu những góp ý của dân để hoàn thiện hơn trong phục vụ + Đề nghị Giám đốc Sở trực tiếp gặp gỡ, tiếp xúc với người khiếu nại
4	Công an tỉnh (Phòng PC 66)	+ Hoàn thiện hoạt động Bộ phận TN & TKQ, bố trí diện tích rộng rãi + Cho phép người dân nộp hồ sơ qua mạng + Cần áp dụng công nghệ thông tin để xử lý công việc được nhanh hơn + Khi có kết quả trước hẹn đề nghị gọi điện thoại thông báo cho người	+ Đề nghị công chức làm việc nhiệt tình và có trách nhiệm hơn, hướn gần người dân đầy đủ, rõ ràng. + Sớm trả kết quả, phải trả đúng hẹn không nên hẹn nhiều lần làm mất thời gian và chi phí đi lại của người dân + Không khó chịu khi người dân hỏi đi hỏi lại một vấn đề mà người dân không biết	



		dân lên nhận + Hướng dẫn đầy đủ, căn kẽ hồ sơ thủ tục về phòng cháy chữa cháy - Bộ phận TN & TKQ cần làm việc nhanh hơn nữa + Hồ sơ cần đơn giản hơn, giảm bớt thủ tục (không cần có thêm bảo hiểm tự nguyện) + Thông tin kịp thời những quy định mới cho người dân để thực hiện + Kiểm tra kỹ hồ sơ trước khi tiếp nhận	+ Cần phải nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho công chức + Bố trí thay người trả kết quả. Cần chấn chỉnh tác phong thái độ phục vụ nhân dân cho cán bộ, công chức giải quyết thủ tục hành chính, công chức cần có thái độ phục vụ niềm nở, tạo không khí gần gũi giữa công chức và người dân. + Công chức đối với dân, cơ quan, công ty phục vụ với tư cách tư vấn chứ không phải chỉ bảo	
5	Huyện Củ Lao Dung	+ Công chức cần niềm nở, tươi cười với công dân đến làm hồ sơ + Tăng biên chế cho cán bộ phụ trách một cửa ở lĩnh vực đất đai lên hai người + Cần có lãnh đạo phòng trực tiếp hỗ trợ và làm hướng dẫn	+ Công chức một cửa cần nghiên cứu, kiểm tra hồ sơ kỹ càng khi nhận hồ sơ tránh phải bổ sung nhiều lần + Công chức Bộ phận một cửa phụ trách lĩnh vực nào cũng phải nhiệt tình với dân, chú tâm vào công việc + Công chức hạn chế làm việc riêng trong giờ hành chính	Cung cấp số điện thoại đường dây nóng
6	Huyện Kế Sách	+ Trang bị máy tra cứu thông tin + Cần công bố rõ ràng hồ sơ thủ tục + Giảm bớt thủ tục rườm rà để người dân thuận tiện đến liên hệ làm thủ tục + Hỗ trợ thông tin trên website và cho phép nộp hồ sơ trực tuyến	+ Công chức nên có thái độ niềm nở hơn, tránh căng thẳng, hướng dẫn tận tình, cụ thể cho dân về các thủ tục và sớm giải quyết hồ sơ cho dân để không chờ đợi lâu + Cần tuyển chọn người trẻ, trình độ cao, đúng chuyên môn + Cần bổ sung thêm công chức phụ trách lĩnh vực đất đai do hồ sơ nhiều, cần hòa nhã trong giao tiếp	+ Cung cấp số điện thoại đường dây nóng + Sớm giải quyết và phải hồi ý kiến đóng góp và khiếu nại, tố cáo của công dân + Nếu có góp ý yêu cầu xử lý ngay, không thờ ơ, bỏ qua

7 Huyện Long Phú	+ Thường xuyên sửa chữa, nâng cấp hệ thống thông tin điện tử để việc tra cứu thông tin, tiếp nhận hồ sơ dễ dàng và tự động hóa + Diện tích còn hẹp cần mở rộng cho thoải mái hơn + Triển khai việc trả kết quả qua đường bưu điện + Bố trí thêm bàn ghế cho dân ngồi chờ	+ Tăng cường công chức phục vụ khi đông người đến giao dịch hồ sơ, nhanh chóng khắc phục sửa chữa các máy tính, máy điện tuer để phục vụ tốt hơn; + Công chức cần vui vẻ giải thích rõ ràng, dễ hiểu và thống nhất do người dân tộc không biết chữ; không tỏ thái độ khó chịu khi người dân hỏi nhiều về thủ tục + Công chức làm đúng luật nhà nước, giải quyết hồ sơ đúng hẹn, kịp thời + Thống nhất thời gian hẹn trả kết quả lại; Dành thời gian hướng dẫn người dân trong khi tiếp nhận hồ sơ + Yêu cầu cán bộ xử lý nhanh, thuận tiện cho người dân; hướng dẫn kỹ hơn và cần hướng dẫn hồ sơ một lần	+ Quan tâm và tiếp thu ý kiến của người dân + Sớm giải quyết khiếu nại cho dân + Cơ chế góp ý phải công khai minh bạch. Lãnh đạo giải quyết triệt để, xử lý công khai các trường hợp bị góp ý.
-------------------------	---	---	--

8 Thành phố Sóc Trăng	+ Thực hiện giao dịch qua công thông tin điện tử ở mức độ 3, 4 + Liên kết với bưu điện nhận trả kết quả hồ sơ đến tận nhà + Nếu có kết quả trước hẹn đề nghị công chức điện thoại cho người dân lên lấy kết quả + Bố trí thêm công chức hướng dẫn người dân trước khi bắt số tránh tới lượt mà hồ sơ sai bị trả về + Bố trí người viết hồ sơ giúp người dân tộc không biết chữ, già cả	+ Nghiệp vụ công chức cần nâng lên nữa + Tăng lương cho công chức, thực hiện tốt cơ chế giám sát, đánh giá công chức + Bồi dưỡng nghiệp vụ, phong cách tiếp dân cho cán bộ một cửa Công chức không khó chịu với người già; niềm nở với người dân; vui vẻ trả lời dân khi dân thắc mắc + Không làm khó dân khi dân thuê thiết kế bên ngoài + Khi lãnh đạo đo công tác hay đi học phải ủy quyền lại cho người khác ký + Tiếp nhận hồ sơ xong công chức cần xử lý hồ sơ nhanh hơn để đỡ mất thời gian của công dân + Công chức nhiệt tình hướng dẫn khi dân cần + Bố trí công chức phụ trách tiếp nhận hồ sơ tại một cửa đúng với chuyên môn, kiểm tra kỹ và giải thích từ đầu để đỡ mất thời gian của người dân + Lãnh đạo trực tiếp bộ phận cần theo dõi, kiểm tra kết quả thực hiện của các phòng chuyên môn + Bố trí người trả hồ sơ khi công chức phụ trách vắng; + Sớm giải quyết và trả kết quả đúng hẹn. Đối với sthư tục cấp phép xây dựng trong tuần là công chức phải xuống khảo sát thì tuần sau là phải tiến hành cấp phép xây dựng để cho dân thuận tiện hơn - Trong giờ làm việc tránh nghe điện thoại nói việc riêng để người dân phải chờ, gây bức bối cho dân + Đề nghị bộ phận chuyên môn xem lại năng lực của công chức phụ trách	+ Cử cán bộ tiếp dân để dân dễ dàng đóng góp ý kiến + Góp ý trực tiếp trên website + Yêu cầu công chức mang thẻ không cho vào túi áo + Cho cụ thể thời gian khi có góp ý + Phải có bảng hướng dẫn khi người dân có khiếu nại ví dụ gặp ai + Chấm điểm công khai công chức tiếp nhận hồ sơ về thái độ làm việc và tinh thần phục vụ dân. + Chấm điểm mức độ hài lòng công khai đối với công chức một cửa + Công khai số điện thoại Bí thư tỉnh + Giải quyết các góp ý của dân một cách triệt để
9 Thị trấn Cù Lao Dung	Bổ sung thêm quạt tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả vì phòng nóng	Bố trí công chức khác thay thế công chức khi đi vắng	



10	Xã An Thanh Nhì	+ Trang bị thêm cơ sở vật chất, nhà vệ sinh + Nơi tiếp nhận hoàn trả hồ sơ còn quá hạn hẹp, đề nghị cấp thẩm quyền xây dựng nơi rộng hơn		
11	Xã Đại Ân 1	Trang bị thêm cơ sở vật chất	Công chức cần nhiệt tình hơn nữa và hướng dẫn người dân để hoàn thành thủ tục giấy tờ cần thiết một cách rõ ràng, đầy đủ thời gian tới	
12	Thị trấn Kế Sách	+ Cần xây dựng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả riêng biệt, rộng rãi + Phải ra phiếu hẹn sau khi nhận hồ sơ tránh phiền người dân đi lại nhiều lần	+ Công chức cần thay đổi thái độ phục vụ vì thái độ phục vụ không nhiệt tình, làm thủ tục còn chậm + Tuyển cán bộ trẻ nhiệt tình, có trình độ, nghiệp vụ cao hơn; công chức cần niềm nở tiếp đón khi người dân đến làm TTHC + Cần hỗ trợ phụ cấp lương cơ bản + Yêu cầu cán bộ xử lý nhanh, thuận tiện cho người dân + Cần trả kết quả đúng như phiếu đã hẹn	Khi đã tiếp thu ý kiến góp ý của người dân cần có hướng xử lý ngay
13	Xã An Lạc Tây			
14	Xã Thới An Hội		Công chức phải giúp đỡ nhiệt tình vui vẻ với người dân; giải quyết hồ sơ theo thứ tự và phải hướng dẫn dân tận tình	
15	Thị trấn Long Phú	Cần bố trí không gian cho Bộ phận một cửa rộng rãi, thoáng mát hơn	Công chức cần đi làm đúng giờ	
16	Xã Phú Hữu	Bố trí nước uống và quạt cho người dân ngồi chờ vì đông người chờ sẽ bị nóng	+ Công chức cần vui vẻ tiếp nhận hồ sơ và hướng dẫn người dân + Đề nghị nâng cao trình độ chuyên môn cho công chức tại xã + Sớm giải quyết hồ sơ và trả kết quả đúng hẹn	Giải quyết triệt để góp ý, khiếu nại của người dân



17	Xã Long Phú	Đề nghị hỗ trợ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ tại xã về bàn ghế và máy tính để phục vụ công việc và người dân trong khi chờ đợi	Nên làm tốt công tác phối hợp giữa tư pháp, địa chính và một cửa. Công chức địa chính cần hướng dẫn thủ tục hồ sơ đất cho người dân cụ thể, nhanh lẹ, nhiệt tình để dân không phải đi lại nhiều lần.	
18	Phường 2	+ Công chức cần niềm nở khi nhận hồ sơ + Nên có giấy hẹn để công dân dễ dàng nhận lại kết quả + Bố trí người viết hồ sơ giúp người không biết chữ + Điện thoại cho dân lên nhận khi có trước hẹn	+ Công chức hướng dẫn nhiệt tình rõ ràng cho dân; không khó chịu với người dân + Bố trí người trực giải quyết hồ sơ cho người dân	Công chức cần quan tâm và xử lý các hồ sơ khiếu nại của công dân cách thấu đáo hơn
19	Phường 3	Tiếp và xử lý công việc của người dân		
20	Phường 7			