

Số: 72 /BC-UBND

Định Hóa, ngày 28 tháng 02 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước huyện Định Hóa năm 2023

Thực hiện Quyết định số 8084/QĐ-UBND ngày 31/12/2021 của UBND huyện về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước huyện Định Hóa giai đoạn 2021 – 2025; Kế hoạch số 09/KH- UBND ngày 09/01/2023 của UBND huyện Định Hóa về Cải cách hành chính huyện Định Hóa năm 2023; Kế hoạch số 180/KH-UBND ngày 12/7/2023 của UBND huyện Định Hóa về Duy trì, cải thiện và nâng cao Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) huyện Định Hóa năm 2023; Kế hoạch số 244/KH-UBND ngày 12/10/2023 của UBND huyện Định Hóa về việc đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính của UBND cấp xã trên địa bàn huyện Định Hóa năm 2023. UBND huyện tổ chức điều tra, khảo sát đối với các đối tượng theo quy định và tổng hợp, phân tích, đánh giá số liệu, báo cáo kết quả như sau:

I. PHÂN TÍCH CHUNG

Để đo lường, đánh giá kết quả thực hiện các mục tiêu cải cách hành chính năm 2023, xác định các mục tiêu, nhiệm vụ cần thực hiện trong năm 2024, đảm bảo đạt được mục tiêu Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2025 đã đề ra, UBND huyện Tổ chức đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính của UBND cấp xã năm 2023.

1. Các tiêu chí, lĩnh vực đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước cấp xã

Đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được đánh giá qua 05 tiêu chí chính và 05 lĩnh vực, bao gồm:

- Tiêu chí
- + Tiếp cận TTHC.
- + Quy định về TTHC (nội dung TTHC).
- + Sự phục vụ của công chức giải quyết TTHC.
- + Kết quả giải quyết công việc.
- + Giải quyết phản ánh, kiến nghị.
- Lĩnh vực: Tư pháp, Hộ tịch, Lao động TB&XH, Công an, Đất đai.

2. Phạm vi, đối tượng, thời kỳ đo lường

- **Phạm vi đo lường:** UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện.

- **Đối tượng đo lường:** Đối tượng đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 là “*Người dân*”, “*Người đại diện cho tổ chức*” trực tiếp có yêu cầu giải quyết TTHC đối với UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện.

- **Thời kỳ đo lường:** Thời kỳ đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính được xác định từ ngày 01/01/2023 đến hết ngày 30/9/2023.

3. Phương pháp tính toán, phân tích các chỉ số

- Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) là: tỷ lệ phần trăm (%) số người trả lời ở mức “Hài lòng” và “Rất hài lòng” đối với câu hỏi đánh giá hài lòng về toàn bộ quá trình cung cấp dịch vụ hành chính so với tổng số cá nhân, tổ chức tham gia trả lời.

- Chỉ số thành phần (tương ứng 5 yếu tố thành phần của dịch vụ hành chính: Là tỷ lệ phần trăm (%) số người trả lời ở mức “Hài lòng” và “Rất hài lòng” đối với câu hỏi đánh giá hài lòng về 5 yếu tố của TTHC so với tổng số cá nhân, tổ chức tham gia trả lời (*Tiếp cận TTHC; Quy định TTHC; Sự phục vụ của công chức; Kết quả giải quyết công việc; Giải quyết phản ánh, kiến nghị*).

- Chỉ số đánh giá chất lượng của dịch vụ hành chính: Là tỷ lệ phần trăm (%) số người lựa chọn phương án trả lời ở mức “4” và “5” (tương ứng với mức tốt, rất tốt, khá thi, rất khá thi...) đối với mỗi câu hỏi thuộc các yếu tố của TTHC (các tiêu chí của chỉ số hài lòng) so với tổng số cá nhân, tổ chức trả lời.

4. Triển khai điều tra xã hội học

Quá trình điều tra xã hội học xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2023 được UBND huyện phối hợp với đơn vị ngoài hệ thống chính quyền là Viện Công nghệ truyền thông và Kinh tế số tiến hành đánh giá nhằm đảm bảo tính khách quan, độc lập, không có sự can thiệp vào quá trình khảo sát, điều tra, phỏng vấn. Việc điều tra xã hội học năm 2023 được triển khai với tổng số người tham gia trả lời chính thức là 1.610 người, số trả lời hợp lệ là 1.610, đạt tỷ lệ 100%.

- Việc thu thập dữ liệu, nhập dữ liệu vào phiếu điện tử điều tra xã hội học do điều tra viên thực hiện. Quá trình thu thập dữ liệu tiến hành theo phương pháp phỏng vấn trực tiếp cá nhân, tổ chức (*người đại diện cho tổ chức trực tiếp có yêu cầu giải quyết các TTHC*) có yêu cầu giao dịch và đã được trả kết quả với các xã, thị trấn.

- Dữ liệu phiếu do điều tra viên thu thập được nhập trực tiếp lên hệ thống phân tích ngay khi người được phỏng vấn trả lời các câu hỏi. Sau khi hoàn thành

phỏng vấn, dữ liệu sẽ được hệ thống tự động tổng hợp, lưu trữ để phục vụ việc phân tích, đánh giá.

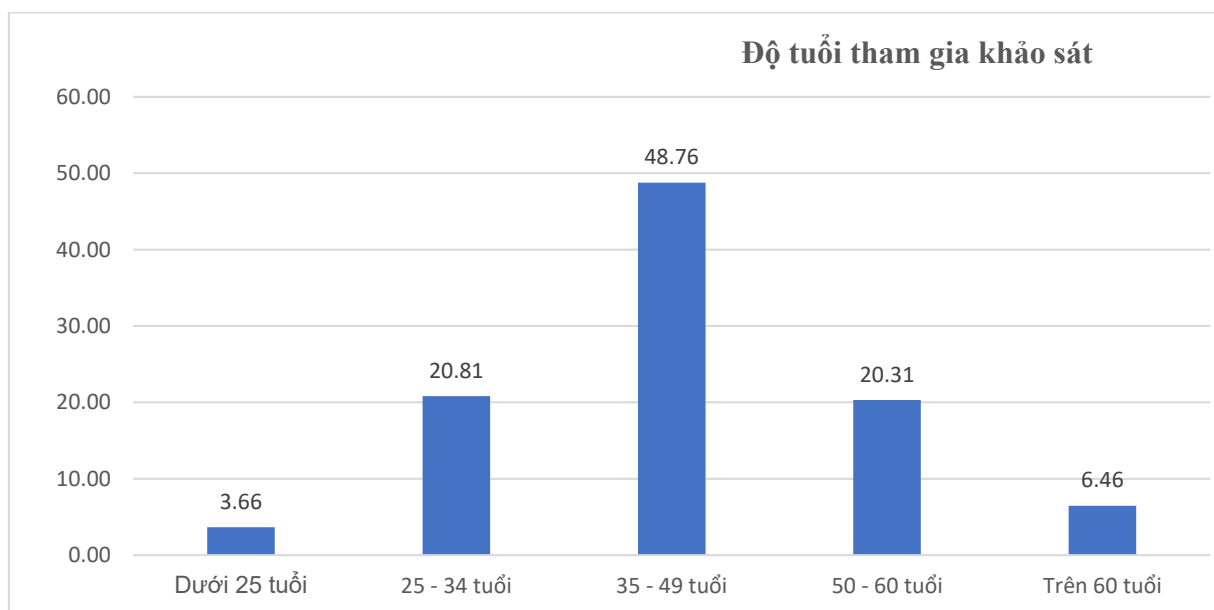
5. Phương pháp thu thập thông tin

Đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ hành chính nhà nước năm 2023 tiến hành theo phương pháp phỏng vấn trực tiếp cá nhân, tổ chức (*người đại diện cho tổ chức trực tiếp có yêu cầu giải quyết các TTHC*) có yêu cầu giao dịch và đã được trả kết quả với các xã, thị trấn.

II. ĐỐI TƯỢNG THAM GIA KHẢO SÁT CHỈ SỐ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH

1. Độ tuổi Tổ chức/ cá nhân tham khảo sát

Tổng số 1.610 cá nhân, tổ chức (người đại diện cho tổ chức trực tiếp thực hiện giải quyết TTHC) tham gia trả lời phiếu điều tra Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước của UBND cấp xã năm 2023 được chia theo các độ tuổi như sau: Độ tuổi dưới 25 là 59 người, chiếm 3,66%, chiếm tỷ lệ thấp nhất; Độ tuổi từ 35-49 là 785 người chiếm tỷ lệ cao nhất 48,76%; tiếp đến là Độ tuổi từ 25 - 34 là 335 người chiếm 20,81%; Độ tuổi từ 50 - 60 tuổi là 327 người chiếm 20,31%; Độ tuổi trên 60 tuổi là 104 người, chiếm 6,46%.

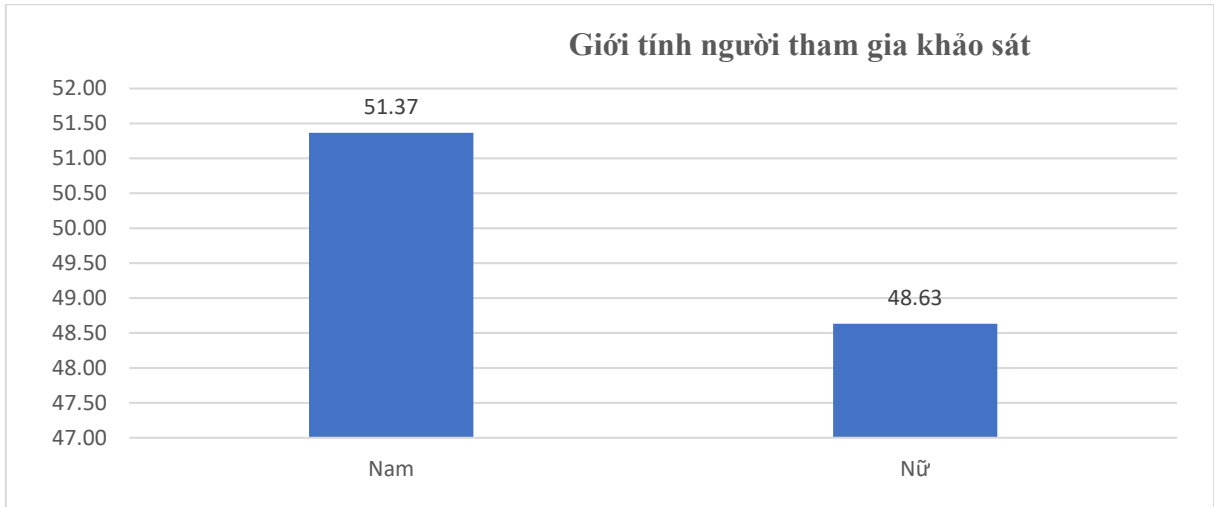


Biểu đồ số 1: Độ tuổi người tham gia khảo sát

2. Giới tính Tổ chức/ cá nhân tham gia khảo sát

Tổng số 1.610 cá nhân, tổ chức (người đại diện cho tổ chức trực tiếp thực hiện giải quyết TTHC) tham gia trả lời phiếu điều tra Chỉ số hài lòng về sự phục

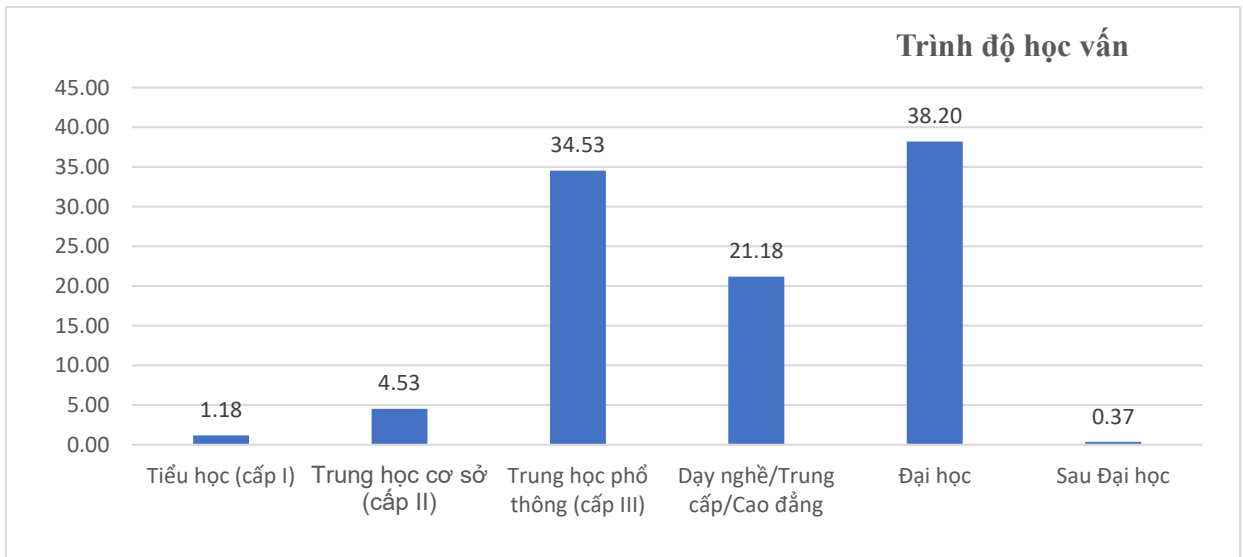
vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 được chia theo giới tính như sau: nam giới chiếm tỷ lệ 51,37% (827 người), nữ giới chiếm 48,63% (783 người).



Biểu đồ số 2: Giới tính của người tham gia khảo sát

3. Trình độ Tổ chức/ cá nhân tham gia khảo sát

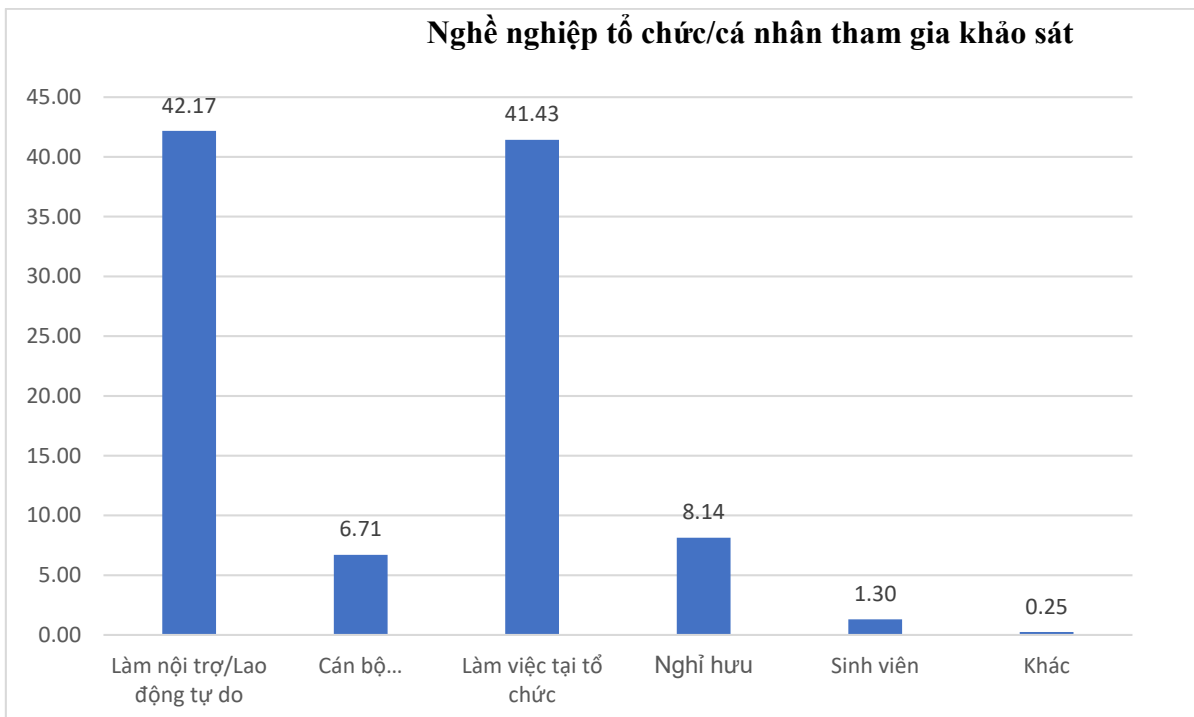
Tổng số 1.610 cá nhân, tổ chức (người đại diện cho tổ chức trực tiếp thực hiện giải quyết TTHC) tham gia trả lời phiếu điều tra Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước của UBND cấp xã năm 2023 được phân theo 06 nhóm trình độ học vấn, cụ thể như sau: Trình độ đại học có số lượng người nhiều nhất là 615 người chiếm tỷ lệ 38,20%; tiếp theo là Trung học phổ thông có số lượng người là 556 người chiếm tỷ lệ 34,53%; Dạy nghề/ trung cấp là 341 người chiếm tỷ lệ 21,18%; Trung học cơ sở là 73 người chiếm tỷ lệ 4,53%; Tiểu học là 19 người chiếm tỷ lệ 1,18%; Trên đại học là 06 người chiếm tỷ lệ 0,37%.



Biểu đồ số 3: Trình độ học vấn của người tham gia phỏng vấn

4. Nghề nghiệp Tổ chức/ cá nhân tham gia khảo sát

Tổng số 1.610 cá nhân, tổ chức (người đại diện cho tổ chức trực tiếp thực hiện giải quyết TTHC) tham gia trả lời phiếu điều tra Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 có nghề nghiệp như sau: Người thuộc nhóm nghề lao động tự do, nội trợ chiếm tỷ lệ cao 42,17% (679 người); người làm việc tại các tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực tư chiếm 41,43% (667 người); người nghỉ hưu chiếm 8,14% (131 người); người là cán bộ, công chức, viên chức, người công tác trong lực lượng vũ trang/doanh nghiệp chiếm 6,71% (108 người); sinh viên chiếm 0,25% (21 người); nhóm khác chiếm 0,25% (02 người).



Biểu đồ số 4: Nghề nghiệp của người trả lời phiếu

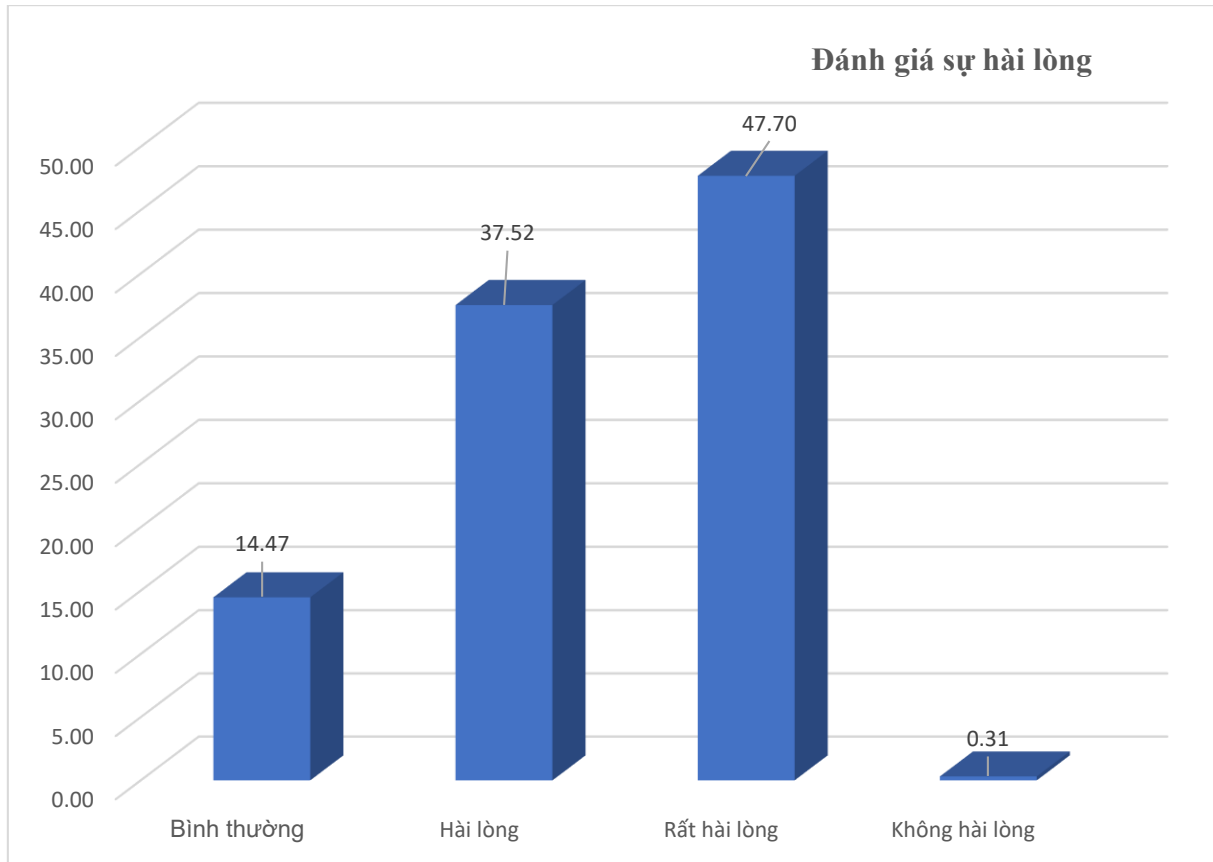
III. PHÂN TÍCH CHỈ SỐ HÀI LÒNG, CHỈ SỐ THÀNH PHẦN

1. Đánh giá chung

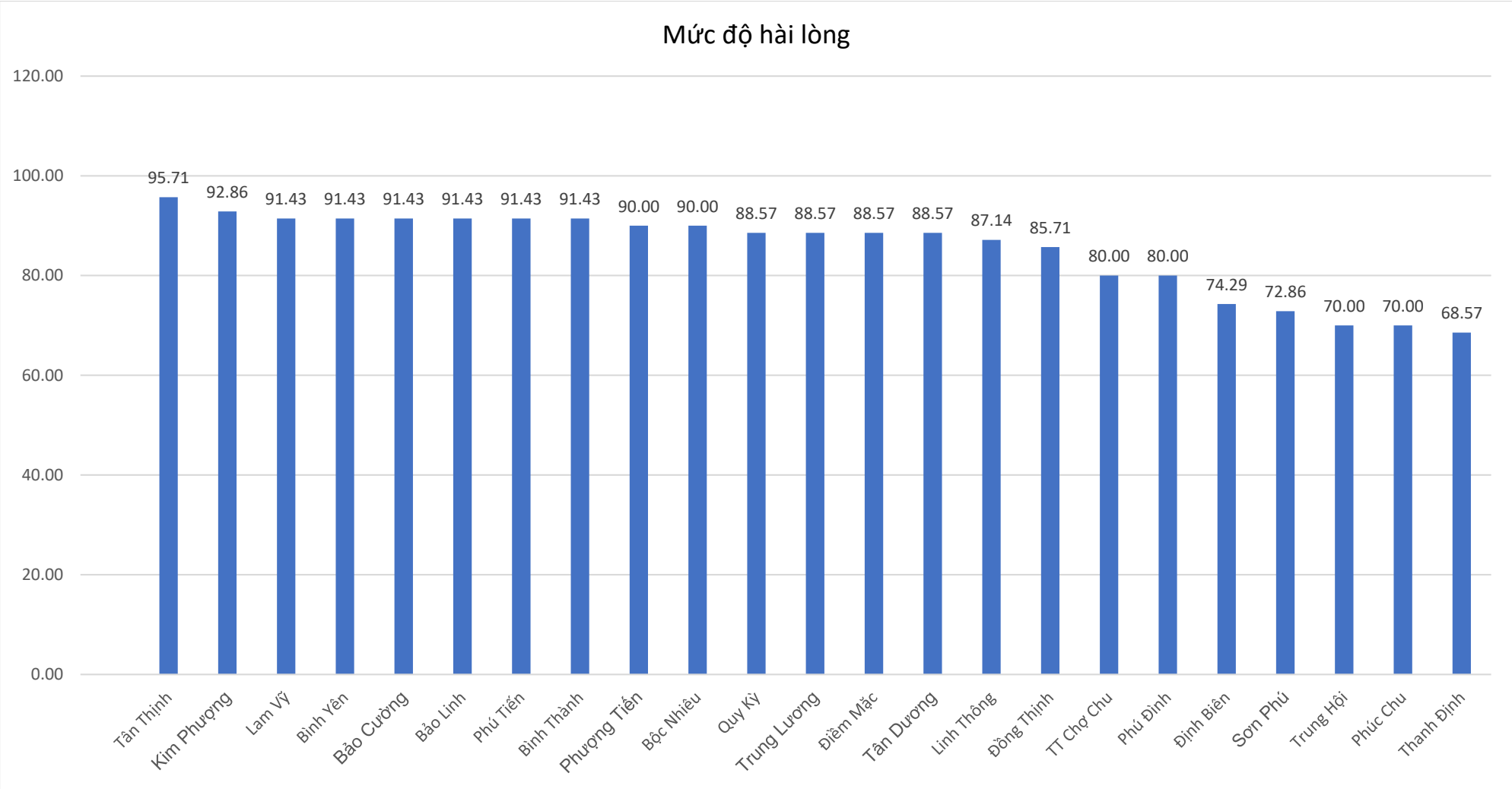
Tổng số 1.610 cá nhân, tổ chức (người đại diện cho tổ chức trực tiếp thực hiện giải quyết TTHC) tham gia khảo sát đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính UBND cấp xã trên địa bàn huyện, thông qua kết quả khảo sát thấy được sự phục vụ hành chính các đơn vị, các lĩnh vực là khác nhau, cụ thể:

Theo đánh giá quá trình thực hiện thủ tục hành chính kết quả đạt được như sau: Câu trả lời **rất hài lòng** được đánh giá cao nhất với 768/1610 câu trả lời chiếm 47,70%; tiếp theo là câu trả lời **hài lòng** với 604/1610 câu trả lời chiếm 37,52%; Câu trả lời **bình thường** 233/1610 câu trả lời chiếm tỷ lệ

14,47%; **không hài lòng** 05/1610 câu trả lời chiếm tỷ lệ 0,31% (trong đó các xã có câu trả lời không hài lòng gồm : TT Chợ Chu, Bảo Cường, Phúc Chu, Thanh Định)



Biểu đồ số 5: Đánh giá sự hài lòng đối với sự phục vụ hành chính cấp xã



Biểu đồ số 6: Đánh giá sự hài lòng đối với sự phục vụ hành chính theo đơn vị

2. Đánh giá mức độ hài lòng theo lĩnh vực

Đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được đánh giá mức độ hài lòng trên 05 lĩnh vực gồm: lĩnh vực Tư pháp, Hộ tịch, Lao động TB&XH, Công an và lĩnh vực Đất đai, kết quả cụ thể như sau:

- Lĩnh vực Tư pháp: Tổng số phiếu điều tra 339 phiếu, kết quả 134/339 câu trả lời hài lòng chiếm tỷ lệ 39,35%; 160/339 câu trả lời rất hài lòng chiếm tỷ lệ 47,2% ; 44/339 câu trả lời bình thường chiếm tỷ lệ 12,98%; 01/339 câu trả lời không hài lòng chiếm tỷ lệ 0,29%.

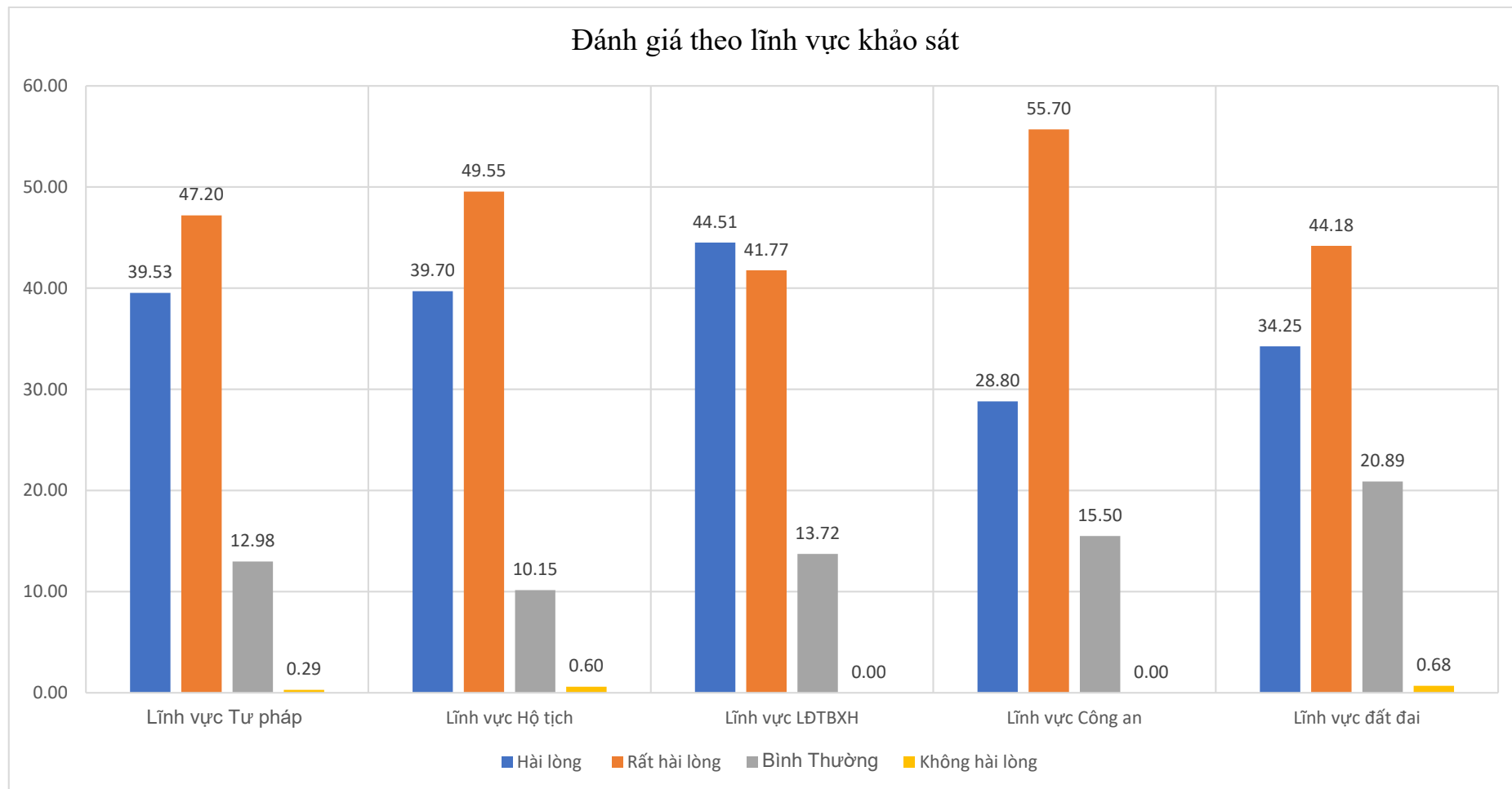
- Lĩnh vực Hộ tịch: Tổng số phiếu điều tra 335 phiếu, kết quả 133/335 câu trả lời hài lòng chiếm tỷ lệ 39,70%; 166/335 câu trả lời rất hài lòng chiếm tỷ lệ 49,55%; 34/335 câu trả lời bình thường chiếm tỷ lệ 10,15%; 02/35 câu trả lời không hài lòng chiếm tỷ lệ 0,60%.

- Lĩnh vực LĐTBXH: Tổng số phiếu điều tra 328 phiếu, kết quả 146/328 câu trả lời hài lòng chiếm tỷ lệ 44,51% ; 137/316 câu trả lời rất hài lòng chiếm tỷ lệ 41,77% ; 45/328 câu trả lời bình thường chiếm tỷ lệ 13,72%; không có đánh giá không hài lòng.

- Lĩnh vực Công an: Tổng số phiếu điều tra 316 phiếu, kết quả 91/316 câu trả lời hài lòng chiếm tỷ lệ 28,8%; 176/316 câu trả lời rất hài lòng, chiếm tỷ lệ 55,70%; 49/316 câu trả lời bình thường chiếm tỷ lệ 15,51%; không có đánh giá không hài lòng.

- Lĩnh vực đất đai: Tổng số phiếu điều tra 292 phiếu, kết quả 100/292 câu trả lời hài lòng chiếm tỷ lệ 34,25%; 129/292 câu trả lời rất hài lòng, chiếm tỷ lệ 44,18%; 61/292 câu trả lời bình thường chiếm tỷ lệ 20,89%; 02/292 câu đánh giá không hài lòng chiếm tỷ lệ 0,68%.

Qua đánh giá và phân tích, lĩnh vực Hộ tịch có đánh giá từ hài lòng trở lên cao nhất so với các lĩnh vực chiếm tỷ lệ 89,25%, Lĩnh vực Tư pháp và lĩnh vực LĐTBXH có đánh giá hài lòng trở lên chiếm tỷ lệ lần lượt là 86,73 và 86,28; lĩnh vực Công an có đánh giá từ hài lòng trở lên chiếm 84,50%, thấp nhất là lĩnh vực đất đai chiếm 78,43%. Lĩnh vực đất đai, lĩnh vực Tư pháp, lĩnh vực Hộ tịch vẫn còn kết quả đánh giá không hài lòng.



Biểu đồ số 7: Đánh giá sự hài lòng đối với sự phục vụ hành chính cấp xã theo lĩnh vực khảo sát

3. Đánh giá mức độ hài lòng theo tiêu chí thành phần

- Tiêu chí thành phần về tiếp cận cơ quan giải quyết TTHC: Sự hài lòng về mức độ tiếp cận cơ quan giải quyết TTHC tại các xã, thị trấn trên địa bàn huyện tương đối tốt, đánh giá hài lòng trở lên chiếm tỷ lệ 83,17% (trong đó đánh giá rất hài lòng chiếm tỷ lệ 47,58%, đánh giá hài lòng chiếm tỷ lệ 35,59%), không có đánh giá không hài lòng.

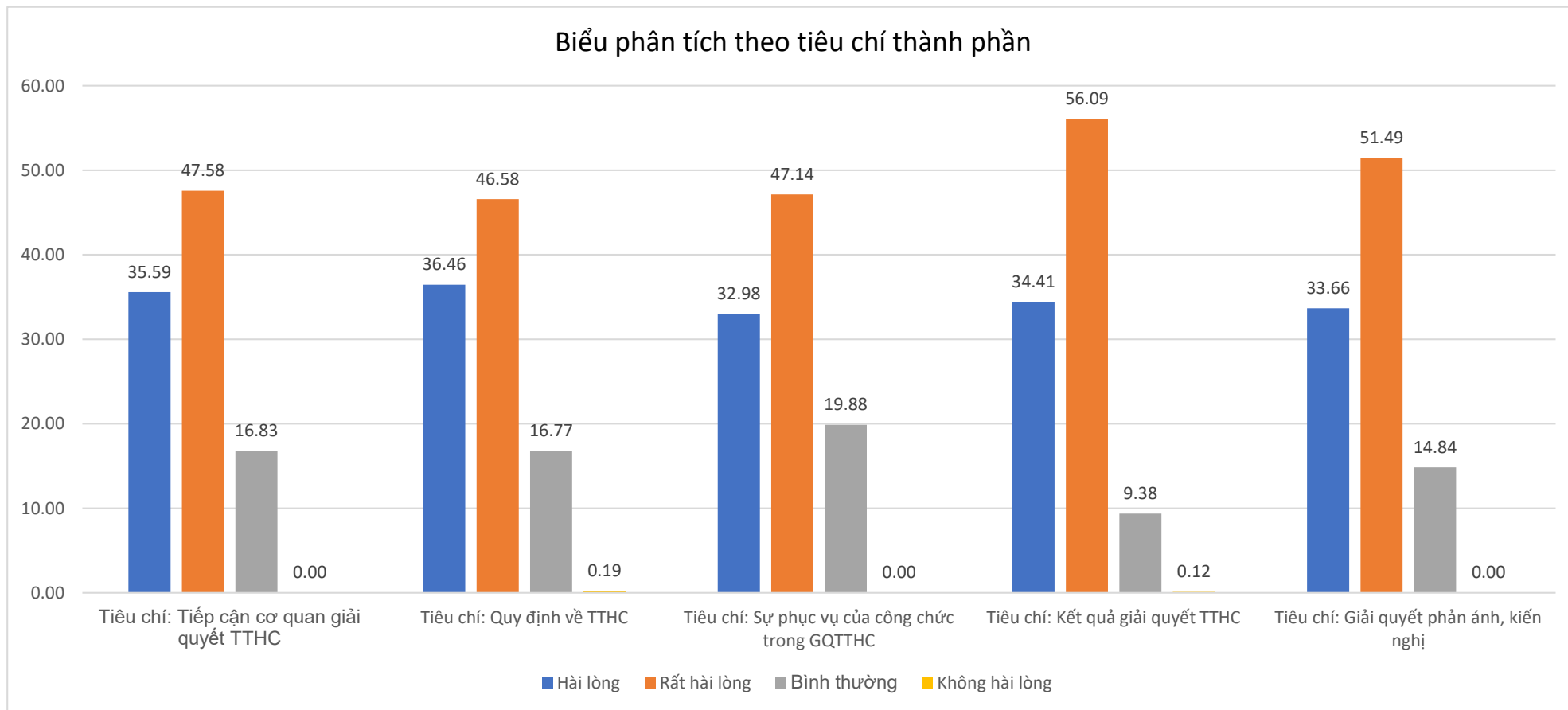
- Tiêu chí thành phần về các quy định về thủ tục hành chính: Qua khảo sát đánh giá, với các quy định về thủ tục hành chính tại các xã, thị trấn trên địa bàn huyện, đánh giá từ hài lòng trở lên chiếm tỷ lệ 83,04% (trong đó đánh giá rất hài lòng đạt 46,58%, đánh giá hài lòng đạt 36,46%), đánh giá bình thường là 16,77%, đánh giá không hài lòng là 0,19%.

- Tiêu chí thành phần về sự phục vụ của công chức giải quyết TTHC: Qua khảo sát đánh giá sự phục vụ của công chức giải quyết TTHC thực hiện tương đối tốt, tỷ lệ đánh giá hài lòng trở lên chiếm tỷ lệ 80,12% (trong đó rất hài lòng chiếm 47,14%, đánh giá hài lòng chiếm 32,98%), tỷ lệ đánh giá bình thường chiếm tỷ lệ 19,88% cao nhất trong các tiêu chí thành phần được khảo sát, không có đánh giá không hài lòng.

- Tiêu chí thành phần về kết quả giải quyết công việc: Qua khảo sát đánh giá kết quả giải quyết công việc cơ bản là hài lòng, đánh giá hài lòng chiếm tỷ lệ cao nhất trong các tiêu chí thành phần được khảo sát, tỷ lệ hài lòng tại tiêu chí này đạt 90,50% (trong đó rất hài lòng đạt 56,09%, đánh giá hài lòng đạt 34,41%), vẫn còn đánh giá không hài lòng chiếm tỷ lệ 0,12%.

- Tiêu chí thành phần về kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị: Việc giải quyết phản ánh kiến nghị của công dân khi tham gia TTHC được đánh giá giải quyết nhanh, thỏa đáng, đem lại sự hài lòng của tổ chức, cá nhân, đánh giá hài lòng đạt 85,15% (trong đó rất hài lòng đạt 51,49%, đánh giá hài lòng đạt 33,66%), không có đánh giá không hài lòng.

Qua đánh giá phân tích trên 5 tiêu chí thành phần, tiêu chí thành phần về **kết quả giải quyết công việc** có tỷ lệ hài lòng tốt nhất (90,50%), tiếp theo là tiêu chí **giải quyết phản ánh kiến nghị** (85,15) và tiêu chí **tiếp cận cơ quan giải quyết TTHC** (83,04), tiêu chí có sự hài lòng thấp nhất là tiêu chí **sự phục vụ của công chức giải quyết TTHC** (80,12) với tiêu chí này mức đánh giá bình thường có tỷ lệ cao nhất (19,88%), không có đánh giá không hài lòng.



Biểu đồ số 8: Đánh giá sự hài lòng đối với sự phục vụ hành chính cấp xã theo tiêu chí thành phần

IV. NHẬN XÉT CHUNG

1. Thuận lợi

- Việc đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ cơ quan hành chính nhà nước tại UBND cấp xã năm 2023 được tổ chức trong bối cảnh từ Trung ương tới địa phương đã ban hành Chương trình tổng thể về CCHC giai đoạn 2021 – 2025, như: Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 – 2030; Quyết định số 4020/QĐ-UBND ngày 16/12/2021 ban hành Chương trình cải cách hành chính nhà nước tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2021 – 2025; Quyết định số 8084/QĐ- UBND ngày 31/12/2021 của UBND huyện về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước huyện Định Hóa giai đoạn 2021 – 2025, với các mục tiêu, chỉ số được định lượng chi tiết, cụ thể để các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện.

- Toàn bộ quá trình đo lường được tiến hành bám sát mục đích, yêu cầu của UBND tỉnh, đúng tiến độ đề ra từ xây dựng kế hoạch khảo sát, xây dựng phiếu khảo sát và tổ chức khảo sát.

- Đội ngũ điều tra viên chuyên nghiệp, độc lập với cơ quan hành chính; việc xử lý, phân tích số liệu được thực hiện theo quy định đảm bảo chính xác, khách quan, minh bạch.

2. Một số khó khăn, tồn tại

- Trong quá trình tổ chức khảo sát gặp không ít khó khăn, vướng mắc như: một số câu hỏi chưa khai thác được hết thông tin mà cá nhân, tổ chức phản ánh; việc lập danh sách đối tượng khảo sát gặp nhiều khó khăn, phải bổ sung nhiều lần do các đơn vị ghi, chép theo dõi tiếp nhận và trả kết quả không đầy đủ, dẫn đến địa chỉ cá nhân, tổ chức không cụ thể; nhiều cá nhân sau khi thực hiện TTHC do công việc nên không cư trú ở địa phương thường xuyên.

- Điều tra viên tìm gặp đối tượng khảo sát khó khăn do địa bàn rộng; một số cá nhân, tổ chức không nhớ hết các nội dung, thông tin tại phiếu điều tra do thời gian giải quyết TTHC xong rất lâu.

- Một số ít cá nhân, tổ chức khi điều tra viên tiếp cận còn ngại, e dè không trả lời câu hỏi, hoặc trả lời câu hỏi cho qua, nên có ảnh hưởng đến chất lượng của cuộc điều tra.

- Do các nguồn lực, thời gian có hạn dẫn đến việc kiểm tra, giám sát phải thực hiện theo chọn mẫu xác suất, số lượng chưa nhiều.

V. CÁC GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

Trên cơ sở phân tích, đánh giá kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính trên địa bàn huyện năm 2023, đặc biệt là phân tích, đánh giá các lĩnh vực, tiêu chí có tỷ lệ hài lòng còn thấp và các vấn đề còn tồn tại, vướng mắc như sau:

- Lĩnh vực Tư pháp, Hộ tịch và Đất đai vẫn còn có phiếu đánh giá không hài lòng trong cả quá trình thực hiện TTHC.

- Các tiêu chí thành phần: Quy định về TTHC; Kết quả giải quyết TTHC vẫn còn có phiếu đánh giá không hài lòng.

- Tất cả các lĩnh vực được khảo sát vẫn còn 14,4% câu trả lời **Bình thường** (233/1610 = 14,47%).

Để kết quả đánh giá của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính (UBND cấp xã) được tốt hơn trong năm 2024 và trong những năm tiếp theo. UBND huyện yêu cầu:

1. Đối với cơ quan chuyên môn cấp huyện

Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, Các cơ quan chuyên môn cấp huyện chủ động tham mưu cho UBND huyện:

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, nhất là kiểm tra đột xuất, đặc biệt là kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính nhằm chấn chỉnh, nâng cao tinh thần thái độ phục vụ người dân của công chức, viên chức các cơ quan hành chính.

- Tiếp tục quan tâm chỉ đạo triển khai đo lường mức độ hài lòng của tổ chức và cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Trên cơ sở kết quả khảo sát mức độ hài lòng hàng năm, hướng dẫn UBND các xã, thị trấn có giải pháp khắc phục tồn tại, yếu kém, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công các cấp.

- Tiếp tục phối hợp chặt chẽ với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội để các tổ chức này tham gia giám sát định kỳ, thường xuyên việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ và thi hành công vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

2. Đối với UBND các xã, thị trấn

- Tập trung đẩy mạnh công tác chỉ đạo, điều hành của cấp ủy Đảng, Chính quyền, gắn trách nhiệm của người đứng đầu vào việc thực hiện công tác cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính.

- Tiếp tục thực hiện đồng bộ các giải pháp đẩy mạnh CCHC, cải cách TTHC. Với phương châm đổi mới tư duy từ nền “hành chính quản lý” sang “hành chính phục vụ”, xây dựng chính quyền đồng hành, phục vụ, hướng tới sự hài lòng của doanh nghiệp và người dân.

- Tiếp tục đẩy mạnh các hình thức thông tin, tuyên truyền cho người dân về TTHC với quy trình, thành phần hồ sơ, cách thức thực hiện, lệ phí, phí hoặc các điều kiện khác (nếu có); về giải quyết TTHC toàn trình, một phần, sử dụng

dịch vụ bưu chính công ích..., đảm bảo mọi người dân dễ dàng tìm hiểu, thực hiện TTHC một cách thuận tiện, đơn giản và hiệu quả.

- Tiếp tục tổ chức đánh giá mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính của UBND các xã, thị trấn, nhằm đánh giá thực chất, khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của UBND cấp xã, đồng thời nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức. Từ đó có các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ hành chính công, đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu, lợi ích của người dân, tổ chức nâng cao sự hài lòng về sự phục vụ hành chính.

- Tiếp tục thực hiện tốt cơ chế “một cửa liên thông”, tăng cường giải quyết TTHC trên môi trường điện tử và rút ngắn thời gian thực hiện thủ tục đầu tư. Đồng thời, chú trọng nâng cao trình độ chuyên môn, trách nhiệm, đạo đức công vụ, tinh thần làm việc và văn hóa ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ, nhất là đối với cán bộ tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã. Qua đó góp phần tạo đột phá trong cải cách TTHC; giải quyết tốt quyền và lợi ích chính đáng của công dân, tổ chức, doanh nghiệp.

- Đổi mới mạnh mẽ thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn huyện, nâng cao chất lượng giải quyết TTHC phục vụ người dân và doanh nghiệp. Đây mạnh số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC làm cơ sở để người dân, tổ chức không phải cung cấp lại thông tin mà trước đó đã giải quyết TTHC thành công. Rà soát, đảm bảo cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuận lợi nhất cho người dân, doanh nghiệp, qua đó nâng cao chất lượng, hiệu quả và cung cấp dịch vụ công trực tuyến ngày càng thực chất hơn.

- Thực hiện tốt rà soát, đánh giá các quy định hành chính, thủ tục hành chính để kiến nghị đơn giản hóa hoặc loại bỏ những thủ tục hành chính rườm rà, không cần thiết; giảm chi phí, rút ngắn thời gian giải quyết, nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ, hạn chế hồ sơ trễ hẹn và tồn đọng, tránh tình trạng cán bộ đùn đẩy trách nhiệm, kéo dài thời gian giải quyết vụ việc. Công khai, minh bạch quy trình, thủ tục, lệ phí, thời gian, tiến độ, người giải quyết, trách nhiệm của từng cá nhân cán bộ công chức, lãnh đạo các phòng ban, đơn vị có trách nhiệm giải quyết.

- Tập trung rà soát, đề xuất đẩy mạnh phân cấp, ủy quyền trong giải quyết TTHC; nâng cao chất lượng, hiệu quả tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC tại Bộ phận một cửa cấp xã. Tập trung kiểm tra công vụ, kiểm tra đạo đức, văn hóa công vụ, những việc cán bộ, công chức không được làm, quy tắc nghề nghiệp của cán bộ, công chức, viên chức để kịp thời chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính. Tập trung vào kiểm tra việc “tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, công việc phục vụ người dân, doanh nghiệp”; đồng thời đề xuất xử lý nghiêm những cán bộ, công chức, viên chức có biểu hiện né tránh, đùn đẩy, sợ trách nhiệm, không dám làm; giải quyết công việc chậm, muộn, yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp thành phần hồ sơ trái quy định, tiêu cực, gây phiền hà, những nhiễu.

- Thực hiện nghiêm túc các quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP khi giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân như: lập sổ theo dõi hoạt động bộ phận một cửa; ghi giấy hẹn công dân; giấy kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và ghi đầy đủ thông tin; thực hiện xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả khi có hồ sơ trả chậm; công khai đầy đủ TTHC theo quy định và danh sách cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; tiếp đón, hướng dẫn công dân giải quyết TTHC chu đáo, hiệu quả, nhanh chóng.

- Công khai đầy đủ, đúng quy định địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; bố trí đầy đủ nơi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị. Đa dạng hóa các hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức; nắm bắt nhiều nguồn thông tin, dư luận phản ánh về việc giải quyết TTHC của chính quyền để có biện pháp điều chỉnh, giải quyết kịp thời. Bố trí công chức, viên chức thường xuyên theo dõi, kịp thời tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính tại cơ quan, bộ phận một cửa các cấp...

- Tập trung giải quyết đúng pháp luật các kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức trong quá trình giải quyết TTHC. Thực hiện nghiêm túc việc tiếp xúc, đối thoại với nhân dân theo quy định. Tạo điều kiện thuận lợi nhất để các tổ chức chính trị - xã hội, người dân tham gia giám sát đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực thi công vụ.

- Tiếp tục đầu tư, nâng cấp trang thiết bị, cơ sở vật chất tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của cơ quan, đơn vị để phục vụ tốt nhu cầu giải quyết TTHC của người dân, đảm bảo thực hiện các TTHC, thúc đẩy quá trình xây dựng chính quyền điện tử, thực hiện chuyển đổi số.

- Chủ tịch UBND các xã, thị trấn trên cơ sở kết quả khảo sát mức độ hài lòng hàng năm chỉ đạo các bộ phận có giải pháp khắc phục tồn tại, yếu kém, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công, đảm bảo mục tiêu đề ra.

Trên đây là Báo cáo kết quả triển khai đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của UBND cấp xã năm 2023./.

Nơi nhận:

- TT.Huyện ủy;
- TT.HĐND huyện;
- Chủ tịch, các phó chủ tịch UBND huyện ;
- UBMTTQ huyện Định Hóa;
- UBND các xã, thị trấn ;
- Lưu: VT, NV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Minh Tú

BIỂU PHÂN TÍCH
KẾT QUẢ ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI
DÂN ĐỐI VỚI CƠ QUAN HÀNH CHÍNH CẤP XÃ HUYỆN ĐỊNH HÓA,
NĂM 2023

(Kèm theo báo cáo số 72/BC-UBND ngày 28/02/2024 của UBND huyện Định Hóa)

STT	Các xã, thị trấn	Kết quả đánh giá trong quá trình giải quyết TTHC										Tổng số phiếu ĐT
		Phiếu ĐG hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Rất Hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG bình Thường	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Không hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Rất Không hài lòng	Tỷ lệ	
A	B	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11
	Cộng:	606	37,64	766	47,58	231	14,35	7	0,43	0	0	1610
1	TT Chợ Chu	35	50,00	21	30,00	13	18,57	1	1,43	0		70
2	Bảo Cường	22	31,43	42	60,00	4	5,71	2	2,86	0		70
3	Bảo Linh	25	35,71	39	55,71	6	8,57	0	0,00	0		70
4	Bình Thành	34	48,57	30	42,86	6	8,57	0	0,00	0		70
5	Bình Yên	16	22,86	48	68,57	6	8,57	0	0,00	0		70
6	Bộc Nhiêu	22	31,43	41	58,57	7	10,00	0	0,00	0		70
7	Điềm Mặc	43	61,43	19	27,14	8	11,43	0	0,00	0		70
8	Định Biên	23	32,86	29	41,43	18	25,71	0	0,00	0		70
9	Đồng Thịnh	26	37,14	34	48,57	10	14,29	0	0,00	0		70
10	Kim Phượng	14	20,00	51	72,86	5	7,14	0	0,00	0		70
11	Lam Vỹ	27	38,57	37	52,86	6	8,57	0	0,00	0		70
12	Linh Thông	10	14,29	51	72,86	9	12,86	0	0,00	0		70
13	Phú Đình	41	58,57	15	21,43	13	18,57	1	1,43	0		70
14	Phú Tiến	11	15,71	53	75,71	5	7,14	1	1,43	0		70
15	Phúc Chu	37	52,86	12	17,14	20	28,57	1	1,43	0		70
16	Phượng Tiến	10	14,29	53	75,71	7	10,00	0	0,00	0		70
17	Quy Kỳ	35	50,00	27	38,57	8	11,43	0	0,00	0		70
18	Sơn Phú	33	47,14	18	25,71	19	27,14	0	0,00	0		70
19	Tân Dương	13	18,57	49	70,00	8	11,43	0	0,00	0		70
20	Tân Thịnh	20	28,57	47	67,14	3	4,29	0	0,00	0		70
21	Thanh Định	36	51,43	12	17,14	21	30,00	1	1,43	0		70
22	Trung Hội	34	48,57	15	21,43	21	30,00	0	0,00	0		70
23	Trung Lương	37	52,86	25	35,71	8	11,43	0	0,00	0		70

BIỂU PHÂN TÍCH
KẾT QUẢ ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI
DÂN ĐỐI VỚI CƠ QUAN HÀNH CHÍNH CẤP XÃ HUYỆN ĐỊNH HÓA,
NĂM 2023 – LĨNH VỰC TƯ PHÁP

(Kèm theo báo cáo số 72 /BC- UBND ngày 28/02/2024 của UBND huyện Định Hóa)

STT	Các xã, thị trấn	Lĩnh vực Tư pháp										Tổng số phiếu ĐT
		Phiếu ĐG hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Rất Hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG bình Thườn g	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Không hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Rất không hài lòng	Tỷ lệ	
<i>A</i>	<i>B</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>
	Cộng:	134	39,528	160	47,2	44	12,98	1	0,29	0	0	339
1	TT Chợ Chu	11	73,33	2	13,33	1	6,67	1	6,67	0		15
2	Bảo Cường	3	25,00	8	66,67	1	8,33	0	0,00	0		12
3	Bảo Linh	4	30,77	8	61,54	1	7,69	0	0,00	0		13
4	Bình Thành	9	60,00	5	33,33	1	6,67	0	0,00	0		15
5	Bình Yên	4	22,22	14	77,78	0	0,00	0	0,00	0		18
6	Bộc Nhiêu	1	7,14	10	71,43	3	21,43	0	0,00	0		14
7	Điềm Mặc	16	88,89	0	0	2	11,11	0	0,00	0		18
8	Định Biên	3	23,08	3	23,08	7	53,85	0	0,00	0		13
9	Đồng Thịnh	5	38,46	7	53,85	1	7,69	0	0,00	0		13
10	Kim Phụng	3	20,00	10	66,67	2	13,33	0	0,00	0		15
11	Lam Vỹ	2	15,38	9	69,23	2	15,38	0	0,00	0		13
12	Linh Thông	4	28,57	8	57,14	2	14,29	0	0,00	0		14
13	Phú Đình	7	50,00	7	50	0	0,00	0	0,00	0		14
14	Phú Tiên	0	0,00	15	88,24	2	11,76	0	0,00	0		17
15	Phúc Chu	9	64,29	1	7,143	4	28,57	0	0,00	0		14
16	Phượng Tiên	2	13,33	11	73,33	2	13,33	0	0,00	0		15
17	Quy Kỳ	9	60,00	4	26,67	2	13,33	0	0,00	0		15
18	Sơn Phú	6	42,86	6	42,86	2	14,29	0	0,00	0		14
19	Tân Dương	2	13,33	13	86,67	0	0,00	0	0,00	0		15
20	Tân Thịnh	5	33,33	10	66,67	0	0,00	0	0,00	0		15
21	Thanh Định	10	71,43	2	14,29	2	14,29	0	0,00	0		14
22	Trung Hội	13	68,42	0	0	6	31,58	0	0,00	0		19
23	Trung Lương	6	42,86	7	50	1	7,14	0	0,00	0		14

BIỂU PHÂN TÍCH
KẾT QUẢ ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI
DÂN ĐỐI VỚI CƠ QUAN HÀNH CHÍNH CẤP XÃ HUYỆN ĐỊNH HÓA,
NĂM 2023 – LĨNH VỰC HỘ TỊCH

(Kèm theo báo cáo số 72/BC- UBND ngày 28/02/2024 của UBND huyện Định Hóa)

STT	Các xã, thị trấn	Lĩnh vực Hộ tịch										Tổng số phiếu ĐT
		Phiếu ĐG hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Rất Hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG bình Thường	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Không hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Rất không hài lòng	Tỷ lệ	
A	B	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Cộng:	133	39,70	166	49,55	34	10,15	2	0,60	0	0,00	335
1	TT Chợ Chu	10	66,67	1	6,67	4	26,67	0	0,00	0	0,00	15
2	Bảo Cường	5	35,71	8	57,14	0	0,00	1	7,14	0	0,00	14
3	Bảo Linh	4	28,57	9	64,29	1	7,14	0	0,00	0	0,00	14
4	Bình Thành	8	53,33	7	46,67	0	0,00	0	0,00	0	0,00	15
5	Bình Yên	4	40,00	6	60,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	10
6	Bộc Nhiêu	6	42,86	7	50,00	1	7,14	0	0,00	0	0,00	14
7	Điềm Mặc	7	53,85	6	46,15	0	0,00	0	0,00	0	0,00	13
8	Định Biên	5	26,32	10	52,63	4	21,05	0	0,00	0	0,00	19
9	Đồng Thịnh	5	31,25	6	37,50	5	31,25	0	0,00	0	0,00	16
10	Kim Phượng	1	6,67	14	93,33	0	0,00	0	0,00	0	0,00	15
11	Lam Vỹ	9	64,29	4	28,57	1	7,14	0	0,00	0	0,00	14
12	Linh Thông	2	13,33	12	80,00	1	6,67	0	0,00	0	0,00	15
13	Phú Đình	9	64,29	2	14,29	3	21,43	0	0,00	0	0,00	14
14	Phú Tiến	1	7,69	12	92,31	0	0,00	0	0,00	0	0,00	13
15	Phúc Chu	10	66,67	0	0,00	5	33,33	0	0,00	0	0,00	15
16	Phượng Tiến	1	5,26	16	84,21	2	10,53	0	0,00	0	0,00	19
17	Quy Kỳ	11	73,33	3	20,00	1	6,67	0	0,00	0	0,00	15
18	Sơn Phú	10	52,63	7	36,84	2	10,53	0	0,00	0	0,00	19
19	Tân Dương	1	7,14	13	92,86	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14
20	Tân Thịnh	4	26,67	11	73,33	0	0,00	0	0,00	0	0,00	15
21	Thanh Định	6	54,55	2	18,18	2	18,18	1	9,09	0	0,00	11
22	Trung Hội	5	41,67	5	41,67	2	16,67	0	0,00	0	0,00	12
23	Trung Lương	9	64,29	5	35,71	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14

BIỂU PHÂN TÍCH
KẾT QUẢ ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI
DÂN ĐỐI VỚI CƠ QUAN HÀNH CHÍNH CẤP XÃ HUYỆN ĐỊNH HÓA,
NĂM 2023 – LĨNH VỰC LAO ĐỘNG TBXH

(Kèm theo báo cáo số 72/BC- UBND ngày 28/02/2024 của UBND huyện Định Hóa)

STT	Các xã, thị trấn	Lĩnh vực LĐTBXH										
		Phiếu ĐG hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Rất Hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG bình Thường	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Không hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Rất Không hài lòng	Tỷ lệ	Tổng số phiếu ĐT
A	B	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
	Cộng:	146	44,51	137	41,77	45	13,72	0	0	0	0	328
1	TT Chợ Chu	11	73,33	3	20,00	1	6,67	0		0		15
2	Bảo Cường	7	50,00	6	42,86	1	7,14	0		0		14
3	Bảo Linh	8	53,33	7	46,67	0	0,00	0		0		15
4	Bình Thành	4	28,57	8	57,14	2	14,29	0		0		14
5	Bình Yên	3	16,67	11	61,11	4	22,22	0		0		18
6	Bộc Nhiêu	4	28,57	9	64,29	1	7,14	0		0		14
7	Điềm Mặc	9	69,23	3	23,08	1	7,69	0		0		13
8	Định Biên	10	76,92	0	0,00	3	23,08	0		0		13
9	Đồng Thịnh	7	50,00	7	50,00	0	0,00	0		0		14
10	Kim Phụng	3	20,00	11	73,33	1	6,67	0		0		15
11	Lam Vỹ	7	50,00	6	42,86	1	7,14	0		0		14
12	Linh Thông	1	7,14	12	85,71	1	7,14	0		0		14
13	Phú Đình	10	76,92	0	0,00	3	23,08	0		0		13
14	Phú Tiến	4	28,57	8	57,14	2	14,29	0		0		14
15	Phúc Chu	10	66,67	2	13,33	3	20,00	0		0		15
16	Phượng Tiến	1	8,33	9	75,00	2	16,67	0		0		12
17	Quy Kỳ	7	63,64	4	36,36	0	0,00	0		0		11
18	Sơn Phú	8	50,00	3	18,75	5	31,25	0		0		16
19	Tân Dương	2	12,50	12	75,00	2	12,50	0		0		16
20	Tân Thịnh	7	46,67	8	53,33	0	0,00	0		0		15
21	Thanh Định	8	53,33	2	13,33	5	33,33	0		0		15
22	Trung Hội	6	46,15	3	23,08	4	30,77	0		0		13
23	Trung Lương	9	60,00	3	20,00	3	20,00	0		0		15

BIỂU PHÂN TÍCH
KẾT QUẢ ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI
DÂN ĐỐI VỚI CƠ QUAN HÀNH CHÍNH CẤP XÃ HUYỆN ĐỊNH HÓA,
NĂM 2023 – LĨNH VỰC CÔNG AN

(Kèm theo báo cáo số 72 /BC- UBND ngày 28/02/2024 của UBND huyện Định Hóa)

STT	Các xã, thị trấn	Lĩnh vực công an										
		Phiếu ĐG hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Rất Hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG bình Thường	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Không hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Rất Không hài lòng	Tỷ lệ	Tổng số phiếu ĐT
A	B	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Cộng:	91	28,80	176	55,70	49	15,51	0	0	0	0	316
1	TT Chợ Chu	1	7,69	7	53,85	5	38,46	0		0		13
2	Bảo Cường	4	25,00	11	68,75	1	6,25	0		0		16
3	Bảo Linh	5	33,33	9	60,00	1	6,67	0		0		15
4	Bình Thành	7	53,85	5	38,46	1	7,69	0		0		13
5	Bình Yên	3	27,27	7	63,64	1	9,09	0		0		11
6	Bộc Nhiêu	5	35,71	8	57,14	1	7,14	0		0		14
7	Điềm Mặc	1	7,69	10	76,92	2	15,38	0		0		13
8	Định Biên	1	9,09	6	54,55	4	36,36	0		0		11
9	Đồng Thịnh	3	18,75	11	68,75	2	12,50	0		0		16
10	Kim Phượng	5	33,33	9	60,00	1	6,67	0		0		15
11	Lam Vỹ	1	7,14	12	85,71	1	7,14	0		0		14
12	Linh Thông	1	6,67	11	73,33	3	20,00	0		0		15
13	Phú Đình	10	58,82	6	35,29	1	5,88	0		0		17
14	Phú Tiến	2	18,18	8	72,73	1	9,09	0		0		11
15	Phúc Chu	7	53,85	4	30,77	2	15,38	0		0		13
16	Phượng Tiến	5	35,71	9	64,29	0	0,00	0		0		14
17	Quy Kỳ	4	26,67	9	60,00	2	13,33	0		0		15
18	Sơn Phú	5	35,71	2	14,29	7	50,00	0		0		14
19	Tân Dương	3	30,00	7	70,00	0	0,00	0		0		10
20	Tân Thịnh	3	20,00	10	66,67	2	13,33	0		0		15
21	Thanh Định	3	18,75	6	37,50	7	43,75	0		0		16
22	Trung Hội	5	45,45	2	18,18	4	36,36	0		0		11
23	Trung Lương	7	50,00	7	50,00	0	0,00	0		0		14

BIỂU PHÂN TÍCH
KẾT QUẢ ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI
DÂN ĐỐI VỚI CƠ QUAN HÀNH CHÍNH CẤP XÃ HUYỆN ĐỊNH HÓA,
NĂM 2023 – LĨNH VỰC ĐẤT ĐAI

(Kèm theo báo cáo số 72/BC- UBND ngày 28/02/2024 của UBND huyện Định Hóa)

STT	Các xã, thị trấn	Lĩnh vực đất đai										
		Phiếu ĐG hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Rất Hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG bình Thường	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Không hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Rất Không hài lòng	Tỷ lệ	Tổng số phiếu ĐT
A	B	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57
	Cộng:	100	34,25	129	44,18	61	20,89	2	0,68	0	0	292
1	TT Chợ Chu	2	16,67	8	66,67	2	16,67	0	0,00	0		12
2	Bảo Cường	3	21,43	9	64,29	1	7,14	1	7,14	0		14
3	Bảo Linh	4	30,77	6	46,15	3	23,08	0	0,00	0		13
4	Bình Thành	6	46,15	5	38,46	2	15,38	0	0,00	0		13
5	Bình Yên	2	15,38	10	76,92	1	7,69	0	0,00	0		13
6	Bộc Nhiêu	6	42,86	7	50,00	1	7,14	0	0,00	0		14
7	Điềm Mặc	10	76,92	0	0,00	3	23,08	0	0,00	0		13
8	Định Biên	4	28,57	10	71,43	0	0,00	0	0,00	0		14
9	Đồng Thịnh	6	54,55	3	27,27	2	18,18	0	0,00	0		11
10	Kim Phụng	2	20,00	7	70,00	1	10,00	0	0,00	0		10
11	Lam Vỹ	8	53,33	6	40,00	1	6,67	0	0,00	0		15
12	Linh Thông	2	16,67	8	66,67	2	16,67	0	0,00	0		12
13	Phú Đình	5	41,67	0	0,00	7	58,33	0	0,00	0		12
14	Phú Tiến	4	26,67	10	66,67	1	6,67	0	0,00	0		15
15	Phúc Chu	1	7,69	5	38,46	6	46,15	1	7,69	0		13
16	Phượng Tiến	1	10,00	8	80,00	1	10,00	0	0,00	0		10
17	Quy Kỳ	4	28,57	7	50,00	3	21,43	0	0,00	0		14
18	Sơn Phú	4	57,14	0	0,00	3	42,86	0	0,00	0		7
19	Tân Dương	5	33,33	4	26,67	6	40,00	0	0,00	0		15
20	Tân Thịnh	1	10,00	8	80,00	1	10,00	0	0,00	0		10
21	Thanh Định	9	64,29	0	0,00	5	35,71	0	0,00	0		14
22	Trung Hội	5	33,33	5	33,33	5	33,33	0	0,00	0		15
23	Trung Lương	6	46,15	3	23,08	4	30,77	0	0,00	0		13

BIỂU PHÂN TÍCH
KẾT QUẢ ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI
DÂN ĐỐI VỚI CƠ QUAN HÀNH CHÍNH CẤP XÃ HUYỆN ĐỊNH HÓA,
NĂM 2023 – TIÊU CHÍ TIẾP CẬN CƠ QUAN GIẢI QUYẾT TTHC
(Kèm theo báo cáo số 72/BC- UBND ngày 28/02/2024 của UBND huyện Định Hóa)

STT	Các xã, thị trấn	Tiêu chí thành phần: Tiếp cận CQ giải quyết TTHC										Tổng số phiếu ĐT
		Phiếu ĐG hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Rất Hải lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG bình Thường	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Không hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Rất không hài lòng	Tỷ lệ	
A	B	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Cộng:	573	35,6	766	47,6	271	16,8	0	0	0	0	1610
1	TT Chợ Chu	26	37,1	18	25,7	26	37,1	0	0	0	0	70
2	Bảo Cường	35	50	31	44,3	4	5,71	0	0	0	0	70
3	Bảo Linh	21	30	45	64,3	4	5,71	0	0	0	0	70
4	Bình Thành	37	52,9	31	44,3	2	2,86	0	0	0	0	70
5	Bình Yên	18	25,7	51	72,9	1	1,43	0	0	0	0	70
6	Bộc Nhiêu	23	32,9	42	60	5	7,14	0	0	0	0	70
7	Điềm Mặc	17	24,3	52	74,3	1	1,43	0	0	0	0	70
8	Định Biên	23	32,9	0	0	47	67,1	0	0	0	0	70
9	Đồng Thịnh	37	52,9	27	38,6	6	8,57	0	0	0	0	70
10	Kim Phượng	6	8,57	64	91,4	0	0	0	0	0	0	70
11	Lam Vỹ	42	60	19	27,1	9	12,9	0	0	0	0	70
12	Linh Thông	9	12,9	56	80	5	7,14	0	0	0	0	70
13	Phú Đình	37	52,9	16	22,9	17	24,3	0	0	0	0	70
14	Phú Tiên	16	22,9	51	72,9	3	4,29	0	0	0	0	70
15	Phúc Chu	37	52,9	0	0	33	47,1	0	0	0	0	70
16	Phượng Tiến	4	5,71	66	94,3	0	0	0	0	0	0	70
17	Quy Kỳ	24	34,3	46	65,7	0	0	0	0	0	0	70
18	Sơn Phú	31	44,3	9	12,9	30	42,9	0	0	0	0	70
19	Tân Dương	25	35,7	45	64,3	0	0	0	0	0	0	70
20	Tân Thịnh	4	5,71	65	92,9	1	1,43	0	0	0	0	70
21	Thanh Định	24	34,3	3	4,29	43	61,4	0	0	0	0	70
22	Trung Hội	34	48,6	13	18,6	23	32,9	0	0	0	0	70
23	Trung Lương	43	61,4	16	22,9	11	15,7	0	0	0	0	70

BIỂU PHÂN TÍCH
KẾT QUẢ ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI
DÂN ĐỐI VỚI CƠ QUAN HÀNH CHÍNH CẤP XÃ HUYỆN ĐỊNH HÓA,
NĂM 2023 – TIÊU CHÍ QUY ĐỊNH VỀ TTHC

(Kèm theo báo cáo số 72/BC- UBND ngày 28/02/2024 của UBND huyện Định Hóa)

STT	Các xã, thị trấn	Tiêu chí thành phần: Quy định về TTHC										
		Phiếu ĐG hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Rất Hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG bình Thường	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Không hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Rất không hài lòng	Tỷ lệ	Tổng số phiếu ĐT
A	B	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Cộng:	587	36,5	750	46,6	270	16,8	3	0,19	0	0	1610
1	TT Chợ Chu	36	51,4	12	17,1	22	31,4	0	0	0		70
2	Bảo Cường	49	70	17	24,3	3	4,29	1	1,43	0		70
3	Bảo Linh	26	37,1	37	52,9	7	10	0	0	0		70
4	Bình Thành	39	55,7	24	34,3	7	10	0	0	0		70
5	Bình Yên	17	24,3	50	71,4	3	4,29	0	0	0		70
6	Bộc Nhiêu	31	44,3	34	48,6	5	7,14	0	0	0		70
7	Điềm Mặc	11	15,7	54	77,1	5	7,14	0	0	0		70
8	Định Biên	26	37,1	5	7,14	39	55,7	0	0	0		70
9	Đồng Thịnh	30	42,9	30	42,9	10	14,3	0	0	0		70
10	Kim Phụng	7	10	58	82,9	5	7,14	0	0	0		70
11	Lam Vỹ	22	31,4	37	52,9	11	15,7	0	0	0		70
12	Linh Thông	29	41,4	39	55,7	2	2,86	0	0	0		70
13	Phú Đình	44	62,9	13	18,6	12	17,1	1	1,43	0		70
14	Phú Tiến	13	18,6	55	78,6	1	1,43	1	1,43	0		70
15	Phúc Chu	40	57,1	3	4,29	27	38,6	0	0	0		70
16	Phượng Tiến	4	5,71	60	85,7	6	8,57	0	0	0		70
17	Quy Kỳ	18	25,7	48	68,6	4	5,71	0	0	0		70
18	Son Phú	34	48,6	11	15,7	25	35,7	0	0	0		70
19	Tân Dương	9	12,9	60	85,7	1	1,43	0	0	0		70
20	Tân Thịnh	3	4,29	67	95,7	0	0	0	0	0		70
21	Thanh Định	24	34,3	2	2,86	44	62,9	0	0	0		70
22	Trung Hội	35	50	14	20	21	30	0	0	0		70
23	Trung Lương	40	57,1	20	28,6	10	14,3	0	0	0		70

BIỂU PHÂN TÍCH
KẾT QUẢ ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI
DÂN ĐỐI VỚI CƠ QUAN HÀNH CHÍNH CẤP XÃ HUYỆN ĐỊNH HÓA,
NĂM 2023 – TC SỰ PHỤC VỤ CỦA CÔNG CHỨC TRONG GQTTHC
(Kèm theo báo cáo số 72 /BC- UBND ngày 28/02/2024 của UBND huyện Định Hóa)

STT	Các xã, thị trấn	Tiêu chí thành phần: Sự phục vụ của công chức trong giải quyết TTHC										
		Phiếu ĐG hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Rất Hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG bình Thường	Tỷ lệ	Phiế u ĐG Khô ng hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Rất không hài lòng	Tỷ lệ	Tổng số phiếu ĐT
A	B	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Cộng:	531	33	759	47,1	320	19,9	0	0	0	0	1610
1	TT Chợ Chu	32	45,7	18	25,7	20	28,6	0	0	0		70
2	Bảo Cường	32	45,7	30	42,9	8	11,4	0	0	0		70
3	Bảo Linh	20	28,6	40	57,1	10	14,3	0	0	0		70
4	Bình Thành	37	52,9	24	34,3	9	12,9	0	0	0		70
5	Bình Yên	16	22,9	45	64,3	9	12,9	0	0	0		70
6	Bộc Nhiêu	25	35,7	30	42,9	15	21,4	0	0	0		70
7	Điềm Mặc	12	17,1	38	54,3	20	28,6	0	0	0		70
8	Định Biên	22	31,4	20	28,6	28	40	0	0	0		70
9	Đồng Thịnh	30	42,9	30	42,9	10	14,3	0	0	0		70
10	Kim Phụng	8	11,4	50	71,4	12	17,1	0	0	0		70
11	Lam Vỹ	23	32,9	38	54,3	9	12,9	0	0	0		70
12	Linh Thông	9	12,9	53	75,7	8	11,4	0	0	0		70
13	Phú Đình	34	48,6	21	30	15	21,4	0	0	0		70
14	Phú Tiến	14	20	43	61,4	13	18,6	0	0	0		70
15	Phúc Chu	33	47,1	10	14,3	27	38,6	0	0	0		70
16	Phượng Tiến	13	18,6	53	75,7	4	5,71	0	0	0		70
17	Quy Kỳ	25	35,7	28	40	17	24,3	0	0	0		70
18	Sơn Phú	32	45,7	20	28,6	18	25,7	0	0	0		70
19	Tân Dương	13	18,6	45	64,3	12	17,1	0	0	0		70
20	Tân Thịnh	2	2,86	60	85,7	8	11,4	0	0	0		70
21	Thanh Định	24	34,3	20	28,6	26	37,1	0	0	0		70
22	Trung Hội	40	57,1	15	21,4	15	21,4	0	0	0		70
23	Trung Lương	35	50	28	40	7	10	0	0	0		70

BIỂU PHÂN TÍCH
KẾT QUẢ ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI
DÂN ĐỐI VỚI CƠ QUAN HÀNH CHÍNH CẤP XÃ HUYỆN ĐỊNH HÓA,
NĂM 2023 – TIÊU CHÍ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC

(Kèm theo báo cáo số 72/BC- UBND ngày 28/02/2024 của UBND huyện Định Hóa)

STT	Các xã, thị trấn	Tiêu chí thành phần: Kết quả giải quyết TTHC										
		Phiếu ĐG hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Rất Hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG bình Thường	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Không hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Rất không hài lòng	Tỷ lệ	Tổng số phiếu ĐT
A	B	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Cộng:	554	34,4	903	56,1	151	9,38	2	0,12	0	0	1610
1	TT Chợ Chu	33	47,1	16	22,9	20	28,6	1	1,43	0		70
2	Bảo Cường	27	38,6	42	60	0	0	1	1,43	0		70
3	Bảo Linh	14	20	54	77,1	2	2,86	0	0	0		70
4	Bình Thành	38	54,3	30	42,9	2	2,86	0	0	0		70
5	Bình Yên	19	27,1	51	72,9	0	0	0	0	0		70
6	Bộc Nhiêu	27	38,6	41	58,6	2	2,86	0	0	0		70
7	Điềm Mặc	16	22,9	53	75,7	1	1,43	0	0	0		70
8	Định Biên	25	35,7	0	0	45	64,3	0	0	0		70
9	Đồng Thịnh	41	58,6	28	40	1	1,43	0	0	0		70
10	Kim Phượng	2	2,86	68	97,1	0	0	0	0	0		70
11	Lam Vỹ	25	35,7	37	52,9	8	11,4	0	0	0		70
12	Linh Thông	1	1,43	67	95,7	2	2,86	0	0	0		70
13	Phú Đình	48	68,6	10	14,3	12	17,1	0	0	0		70
14	Phú Tiến	12	17,1	57	81,4	1	1,43	0	0	0		70
15	Phúc Chu	41	58,6	28	40	1	1,43	0	0	0		70
16	Phượng Tiến	1	1,43	69	98,6	0	0	0	0	0		70
17	Quy Kỳ	19	27,1	50	71,4	1	1,43	0	0	0		70
18	Sơn Phú	36	51,4	8	11,4	26	37,1	0	0	0		70
19	Tân Dương	18	25,7	52	74,3	0	0	0	0	0		70
20	Tân Thịnh	3	4,29	67	95,7	0	0	0	0	0		70
21	Thanh Định	25	35,7	45	64,3	0	0	0	0	0		70
22	Trung Hội	38	54,3	14	20	18	25,7	0	0	0		70
23	Trung Lương	45	64,3	16	22,9	9	12,9	0	0	0		70

BIỂU PHÂN TÍCH
KẾT QUẢ ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI
DÂN ĐỐI VỚI CƠ QUAN HÀNH CHÍNH CẤP XÃ HUYỆN ĐỊNH HÓA,
NĂM 2023 – TIÊU CHÍ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC

(Kèm theo báo cáo số 72/BC- UBND ngày 28/02/2024 của UBND huyện Định Hóa)

STT	Các xã, thị trấn	Tiêu chí thành phần: Giải quyết phản ánh, khiếu nại										
		Phiếu ĐG hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Rất Hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG bình Thườ ng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Không hài lòng	Tỷ lệ	Phiếu ĐG Rất không hài lòng	Tỷ lệ	Tổng số phiếu ĐT
A	B	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Cộng:	542	33,7	829	51,5	239	14,8	0	0	0	0	1610
1	TT Chợ Chu	34	48,6	16	22,9	20	28,6	0		0		70
2	Bảo Cường	19	27,1	51	72,9	0	0	0		0		70
3	Bảo Linh	14	20	53	75,7	3	4,29	0		0		70
4	Bình Thành	33	47,1	27	38,6	10	14,3	0		0		70
5	Bình Yên	18	25,7	52	74,3	0	0	0		0		70
6	Bộc Nhiêu	24	34,3	44	62,9	2	2,86	0		0		70
7	Điềm Mặc	14	20	56	80	0	0	0		0		70
8	Định Biên	19	27,1	0	0	51	72,9	0		0		70
9	Đồng Thịnh	38	54,3	29	41,4	3	4,29	0		0		70
10	Kim Phụng	6	8,57	63	90	1	1,43	0		0		70
11	Lam Vỹ	28	40	32	45,7	10	14,3	0		0		70
12	Linh Thông	4	5,71	64	91,4	2	2,86	0		0		70
13	Phú Đình	44	62,9	12	17,1	14	20	0		0		70
14	Phú Tiến	11	15,7	57	81,4	2	2,86	0		0		70
15	Phúc Chu	40	57,1	0	0	30	42,9	0		0		70
16	Phượng Tiến	10	14,3	60	85,7	0	0	0		0		70
17	Quy Kỳ	23	32,9	46	65,7	1	1,43	0		0		70
18	Son Phú	38	54,3	7	10	25	35,7	0		0		70
19	Tân Dương	11	15,7	59	84,3	0	0	0		0		70
20	Tân Thịnh	5	7,14	64	91,4	1	1,43	0		0		70
21	Thanh Định	28	40	4	5,71	38	54,3	0		0		70
22	Trung Hội	33	47,1	18	25,7	19	27,1	0		0		70
23	Trung Lương	48	68,6	15	21,4	7	10	0		0		70

