

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc



ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THANH HÓA

BÁO CÁO

**KẾT QUẢ KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG
CỦA CÔNG DÂN VÀ HỘ GIA ĐÌNH ĐỐI VỚI
MỘT SỐ DỊCH VỤ CÔNG**

Thanh Hóa, tháng 11 năm 2015

MỤC LỤC

Nội dung tiêu mục	Trang
Phần thứ nhất: NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG	1
I. TÓM TẮT TỔNG QUAN	1
1. Các dịch vụ công được khảo sát thuộc các lĩnh vực	1
2. Một số kết quả và phát hiện chủ yếu qua khảo sát	2
II. GIỚI THIỆU	3
1. Thông tin chung	3
2. Mục tiêu khảo sát	4
3. Phương pháp khảo sát	4
4. Mô tả mẫu khảo sát	4
5. Một số vấn đề rút ra qua thực tiễn khảo sát	5
Phần thứ hai: KẾT QUẢ KHẢO SÁT	6
I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT CÔNG DÂN TRONG VIỆC XIN CẤP PHÉP ĐĂNG KÝ KINH DOANH ĐỐI VỚI HỘ KINH DOANH TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THANH HÓA	6
1. Khả năng tiếp cận dịch vụ	6
2. Khả năng đáp ứng	8
3. Chi phí sử dụng dịch vụ	11
4. Cơ chế phản hồi và góp ý kiến	12
5. Mức độ hài lòng chung về chất lượng cung ứng dịch vụ	12
II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CÔNG DÂN ĐỐI VỚI THỦ TỤC ĐĂNG KÝ KHAI SINH	13
1. Khả năng tiếp cận dịch vụ	13
2. Khả năng đáp ứng của công chức	16
3. Chi phí sử dụng dịch vụ	18

4. Cơ chế phản hồi góp ý	19
5. Mức độ hài lòng chung về chất lượng cung ứng dịch vụ	21
III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CÔNG DÂN ĐỐI VỚI THỦ TỤC GIẢI QUYẾT CHẾ ĐỘ BẢO HIỂM THẤT NGHIỆP	22
1. Tiếp cận dịch vụ	22
2. Khả năng đáp ứng của cán bộ	24
3. Phí và lệ phí	28
4. Cơ chế phản hồi, góp ý	28
5. Mức độ hài lòng chung	29
Phần thứ ba: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	32
I. VỀ QUY TRÌNH KHẢO SÁT	32
1. Ưu điểm	32
2. Nhược điểm	32
3. Bài học rút ra	32
II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT VỀ TÌNH HÌNH CUNG ỨNG CÁC DỊCH VỤ CÔNG	33
1. Ưu điểm	33
2. Tồn tại	33
3. Kiến nghị cải cách dịch vụ	34
4. Các bước tiếp theo	38

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Nội dung bảng, biểu đồ	Trang
Bảng 1: Số lượng mẫu đã khảo sát	5
Bảng 2 : Tỷ lệ hộ có tìm hiểu thông tin trước khi làm thủ tục cấp giấy phép kinh doanh theo hình thức tìm hiểu	6
Bảng 3: Mức độ hài lòng của hộ về cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	7
<i>Biểu đồ 1</i> : Thái độ làm việc của công chức khi tiếp nhận và trả hồ sơ	8
Bảng 4: Thời gian chờ đợi để đến lượt tiếp nhận và trả hồ sơ	9
Bảng 5: Thời gian Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trả hồ sơ	10
Bảng 6: Chi phí sử dụng dịch vụ	11
Bảng 7: Mức độ hài lòng chung của công dân về chất lượng cung ứng dịch vụ (ĐVT: %)	12
Bảng 8: Tỷ lệ hộ có tìm hiểu thông tin trước khi làm thủ tục cấp giấy khai sinh theo hình thức tìm hiểu (ĐVT: %)	14
Bảng 9: Hình thức được người dân sử dụng để chờ đến lượt tiếp nhận và trả kết quả (ĐVT: %)	14
Bảng 10: Đánh giá của người dân về CSVC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (ĐVT: %)	15
Bảng 11: Thái độ làm việc của công chức khi tiếp nhận và trả hồ sơ cho công dân (ĐVT: %)	16
Bảng 12: Thời gian người dân phải chờ để đến lượt tiếp nhận và trả hồ sơ (ĐVT: %)	17

Biểu đồ 2: Thời gian công dân nhận được giấy đăng ký khai sinh (ĐVT:%)	17
Biểu đồ 3: Người dân có phải đóng phí, lệ phí liên quan khi đăng ký thủ tục làm giấy khai sinh (ĐVT: %)	18
Bảng 13: Ý kiến của người dân về các điều kiện đảm bảo cho công dân góp ý (ĐVT: %)	19
Bảng 14: Nguyên nhân người dân không tham gia góp ý (ĐVT: %)	20
Bảng 15: Mức độ hài lòng chung của người dân về chất lượng cung ứng dịch vụ (ĐVT: %)	21
Bảng 16: Hình thức tìm hiểu thông tin trước khi thực hiện đăng ký thực hiện thủ tục Đăng ký BHTN (ĐVT:%)	22
Bảng 17: Mức độ hài lòng của công dân về cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (ĐVT: %)	23
Bảng 18: Thái độ của công chức khi tiếp nhận và trả hồ sơ (ĐVT%)	24
Bảng 19: Thái độ của công chức khi hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ (ĐVT%)	25
Bảng 20: Thời gian người dân phải chờ đợi để đến lượt tiếp nhận và trả hồ sơ (ĐVT%).	26
Bảng 21: Thời gian người dân nhận được kết quả theo quy định (ĐVT%)	27
Bảng 22: Nguyên nhân, người dân cho rằng nhận được kết quả trên 20 ngày (VT%)	27
Bảng 23: Về việc góp ý đối với việc giải quyết thủ tục, hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (ĐVT: %)	28
Bảng 24: Mức độ hài lòng chung của người dân đối với chất lượng cung ứng dịch vụ BHTN (ĐVT: %)	29
Bảng 25: Các giải pháp đề xuất	35

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Được hiểu là
LĐTBOXH	Lao động Thương binh Xã hội
SNV	Sở Nội vụ
TTGTVL	Trung tâm giới thiệu việc làm
CCHC	Cải cách hành chính
CBCC	Cán bộ, công chức
CSVN	Cơ sở vật chất
DVHCC	Dịch vụ hành chính công
NHTG	Ngân hàng Thế giới
TTHC	Thủ tục hành chính
UBND	Ủy ban Nhân dân
ĐKKD	Đăng kí kinh doanh
ĐKKS	Đăng kí khai sinh
BHTN	Bảo hiểm thất nghiệp
TN&TKQ	Tiếp nhận và trả kết quả

Số: 103 /BC-UBND

Thanh Hoá, ngày 25 tháng 11 năm 2015

BÁO CÁO

**Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của công dân và hộ gia đình
đối với một số dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa**

Phần thứ nhất NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG

I. TÓM TẮT TỔNG QUAN

Khảo sát mức độ hài lòng người sử dụng dịch vụ đối với dịch vụ công là hình thức thăm dò ý kiến người dân và hộ gia đình về các dịch vụ do nhà nước cung cấp. Đây là một trong những nhiệm vụ của Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015 tỉnh Thanh Hóa. Ngày 4/7/2012, Hội đồng nhân dân tỉnh Thanh Hóa đã ban hành Nghị quyết số 33/2012/NQ-HĐND về giám sát việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính; trên cơ sở đó, Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành kế hoạch triển khai thực hiện tại Quyết định số 3170/QĐ-UBND ngày 27/9/2012. Trong khuôn khổ trên, mục tiêu cuộc khảo sát năm 2015 nhằm tìm hiểu ý kiến phản hồi của công dân và hộ gia đình về hiệu quả hoạt động của các đơn vị cung ứng một số dịch vụ công tại cấp xã, cấp huyện và tại Trung tâm giới thiệu việc làm thuộc Sở LĐTBXH, từ đó rút ra các bài học và kiến nghị UBND tỉnh, các ngành, các cấp cải tiến việc cung ứng dịch vụ công trên địa bàn trong phạm vi thẩm quyền.

Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, hộ gia đình về một số dịch vụ công năm 2015 được tiến hành trên địa bàn hai đơn vị cấp huyện là huyện Hoằng Hóa và huyện Thọ Xuân.

1. Các dịch vụ công được khảo sát thuộc các lĩnh vực

- Chính sách bảo hiểm thất nghiệp: Giải quyết chế độ bảo hiểm thất nghiệp (thuộc thẩm quyền quản lý và giải quyết của Sở LĐTBXH).
- Thành lập và phát triển doanh nghiệp: Đăng ký kinh doanh đối với hộ kinh doanh (thuộc thẩm quyền quản lý và giải quyết của UBND cấp huyện).
- Tư pháp - hộ tịch: Đăng ký khai sinh (thuộc thẩm quyền quản lý và giải quyết của UBND cấp xã).

Bằng phương pháp điều tra chọn mẫu và phỏng vấn các cá nhân trực tiếp thực hiện các công việc: đăng kí khai sinh, đăng kí kinh doanh đối với hộ kinh

doanh và giải quyết độ bảo hiểm thất nghiệp trên bốn khía cạnh: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Khả năng đáp ứng; (3) Chi phí sử dụng dịch vụ và (4) Cơ chế phản hồi, góp ý. Qua cuộc khảo sát, sẽ đánh giá chung và nêu ý kiến nhận xét về những nguyên nhân dẫn đến hạn chế và các giải pháp đề xuất cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ công nhằm nâng cao hiệu quả cải cách hành chính trên địa bàn.

Trong khuôn khổ khảo sát lần này, đã có 713 cuộc phỏng vấn thực hiện với các cá nhân trực tiếp thực hiện các dịch vụ (đăng ký giấy khai sinh, đăng ký kinh doanh đối với hộ kinh doanh và thủ tục giải quyết chế độ bảo hiểm thất nghiệp) tại 30 xã ở 2 huyện được chọn. Người trả lời được chọn bằng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên từ tất cả các hộ dân và cá nhân đã trực tiếp thực hiện các dịch vụ hành chính trong năm 2014.

2. Một số kết quả và phát hiện chủ yếu qua khảo sát

a) Ưu điểm:

Tỉ lệ các cá nhân tham gia khảo sát có mức độ không hài lòng tương đối thấp, tỉ lệ không hài lòng ở tất cả các dịch vụ đều dưới 10%, cho thấy các dịch vụ này phần nào đã đáp ứng được nhu cầu cơ bản của công dân. Một số cán bộ, công chức (CBCC) được người dân khen ngợi và hài lòng. Hiện tượng ưu tiên cho người thân quen và hiện tượng đòi bồi dưỡng thêm rất ít.

b) Tồn tại:

(1) Việc tìm hiểu thông tin qua các website của huyện, Sở còn nhiều hạn chế;

(2) Cơ sở vật chất (CSVC), diện tích phòng làm việc còn chật, hẹp, chưa đáp ứng được nhu cầu của người dân, nhất là phòng làm việc của xã, Trung tâm giới thiệu việc làm tỉnh (gần đây TTGTVL tỉnh đã được chuyển sang vị trí mới khang trang hơn), chưa có phương tiện giải trí để phục vụ người dân khi dân phải chờ lâu;

(3) Thái độ, kĩ năng, trình độ chuyên môn của CBCC chưa đồng đều, vì vậy chưa đáp ứng được kì vọng của người dân như: một bộ phận CBCC chưa nhiệt tình, làm việc chưa đúng giờ, ưu tiên người thân/quen, trả hồ sơ trễ hẹn, còn những nhiễu, hèn gặp người dân nhưng khi đến CBCC đi vắng, đi họp...;

(4) Cơ chế phản hồi, góp ý thiếu hiệu quả, thể hiện ở việc tuy không nhiều người đóng góp ý kiến song các ý kiến của họ lại chưa được giải quyết triệt để, nhất là ý kiến trong giải quyết chế độ BHTN. Người được phỏng vấn đề xuất cần đơn giản hóa hơn nữa các thủ tục, có thể sử dụng liên thông một cửa với những địa bàn xa trung tâm huyện.

Trong giới hạn của cuộc khảo sát, những phát hiện nêu trên hoàn toàn không mang tính đại diện cho toàn bộ tình hình giải quyết các thủ tục hành chính (TTHC) trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa. Kiến nghị các cấp chính quyền cần nhắc để

đưa ra các giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả cung ứng dịch vụ công trên địa bàn tỉnh:

- *Về tiếp cận dịch vụ:* (1) Thực hiện tốt hơn nữa việc niêm yết công khai và thông tin về quy trình giải quyết các TTHC; (2) Quảng bá qua các website chính thức để người sử dụng dễ tiếp cận và tra cứu hơn (3) Về CSVC: cải thiện các điều kiện về cơ sở vật chất, như cung cấp đầy đủ bút viết, bàn ghế, nước uống và có thể trang bị thêm các phương tiện giải trí như sách, báo...để nâng cao mức độ hài lòng của người sử dụng. Với những bộ phận như tư pháp (cấp xã) cần trang bị mới hoặc sửa chữa máy photo kịp thời phục vụ nhu cầu của người dân. Với những công sở có dự định cải tạo và xây mới, cần xem xét yếu tố xây nhà vệ sinh cho người dân sử dụng gần nơi tiếp nhận hồ sơ.

- *Về khả năng đáp ứng:* (1) Chấn chỉnh, loại bỏ một số hành vi không phù hợp của CBCC như những nhĩều, làm việc không đúng giờ, trễ hẹn, ưu tiên người thân, quen...; (2) Thường xuyên tập huấn nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ, đạo đức ngành nghề cho CBCC, củng cố thói quen xin lỗi người dân khi CBCC có sai sót.

- *Về chi phí sử dụng dịch vụ:* (1) Cần minh bạch hóa các khoản thu phí, có hóa đơn đi kèm khi thu các khoản phí của người dân, (2) Thường xuyên thanh tra, giám sát, xử lý nghiêm những cán bộ có hành vi gây khó khăn, quan liêu, nhũng nhiễu, tiêu cực đối với người dân; (3) Mặc dù hiện tượng CBCC đòi hỏi không nhiều, hầu hết trường hợp là người sử dụng dịch vụ chủ động bồi dưỡng, nên các cơ quan hữu quan cần nghiêm cấm hành vi CBCC nhận bồi dưỡng để tạo một môi trường văn minh, lành mạnh hơn.

- *Cơ chế phản hồi, góp ý:* (1) Chú trọng hơn việc tiếp nhận, xử lý những kiến nghị, góp ý của công dân; (2) Cần có thêm nhiều kênh thông tin để biết được ý kiến phản hồi từ phía người dân và (3) Giải quyết triệt để những phản hồi, kiến nghị của người dân.

II. GIỚI THIỆU

1. Thông tin chung

Thực hiện Chương trình tổng thể Cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 của Chính phủ, Thanh Hóa đã có những chủ trương chỉ đạo, tích cực điều hành đổi mới CCHC nhất là các dịch vụ hành chính công nhằm thu hút đầu tư, phát triển sản xuất kinh doanh, và cung cấp dịch vụ công tốt hơn cho người dân. Hiện nay, tất cả các dịch vụ hành chính công đã được triển khai rộng khắp và bước đầu đã phát huy hiệu quả tại các xã, phường, thị trấn và các huyện, thị xã, thành phố cho đến các sở quản lý nhà nước chuyên ngành. Chỉ số CCHC cấp tỉnh PAR INDEX các năm đều nằm trong tốp các tỉnh có Chỉ số tốt (trên 80 điểm).

Năm 2012 đạt 80,41 điểm (số thứ tự 16); năm 2013 đạt 80,90 điểm (số thứ tự 21); năm 2014 đạt 83,79 điểm (số thứ tự 21).

2. Mục tiêu khảo sát

Khảo sát ý kiến phản hồi của công dân và hộ gia đình nhằm nắm bắt, tìm hiểu ý kiến, nhận định của người sử dụng dịch vụ về thực trạng giải quyết TTHC - cung cấp dịch vụ công cho cá nhân và hộ gia đình đối với chất lượng cung ứng của các dịch vụ: đăng ký khai sinh, đăng ký kinh doanh đối với hộ kinh doanh và đăng ký hưởng bảo hiểm thất nghiệp, từ đó phát hiện những điểm còn hạn chế, tồn tại để đề ra các giải pháp phù hợp; nhằm liên tục nâng cao mức độ hài lòng của cá nhân và hộ gia đình, cải thiện được mức độ cung ứng của dịch vụ công và nâng cao chất lượng cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh.

3. Phương pháp khảo sát

Để đạt được mục tiêu tìm hiểu về việc đáp ứng nhu cầu của người dân khi sử dụng các DVHCC lựa chọn, khảo sát này sử dụng phương pháp điều tra chọn mẫu và phỏng vấn cá nhân đã trực tiếp sử dụng dịch vụ trong thời kỳ nghiên cứu. Bảng hỏi thiết kế gồm các câu hỏi theo 4 chủ đề chính là: (1) Việc tiếp cận dịch vụ (2) Khả năng đáp ứng; (3) Chi phí sử dụng dịch vụ; và (4) Cơ chế phản hồi, góp ý nhằm giúp công dân có cơ hội đánh giá tương đối toàn diện về dịch vụ công liên quan.

4. Mô tả mẫu khảo sát

a) Các đơn vị và thời kỳ khảo sát:

Việc khảo sát được thực hiện trên địa bàn 02 huyện: Hoàng Hóa, Thọ Xuân đối với các lĩnh vực thuộc thẩm quyền quản lý và giải quyết của Trung tâm giới thiệu việc làm tỉnh (trực thuộc Sở LĐTBXH); UBND cấp huyện (Đăng ký kinh doanh đối với hộ kinh doanh) và UBND cấp xã (Đăng ký khai sinh). Đối tượng được điều tra, khảo sát là hộ gia đình, người lao động có sử dụng dịch vụ trong năm 2014. Người cung cấp thông tin là người trực tiếp sử dụng dịch vụ khảo sát trong hộ.

b) Đối tượng khảo sát:

Hộ gia đình có sử dụng dịch vụ đăng ký kinh doanh đối với hộ kinh doanh, đăng ký khai sinh và người lao động thực hiện thủ tục giải quyết chế độ bảo hiểm thất nghiệp năm 2014.

c) Dàn mẫu tổng thể và quy mô số lượng mẫu dự kiến trong cuộc khảo sát được nhóm chuyên gia Ngân hàng Thế giới tại Việt Nam trực tiếp nghiên cứu và thực hiện. Tổng số xã, thị trấn được chọn khảo sát 30 xã với lượng mẫu dự kiến là 700 mẫu.

Thực tế nghiên cứu đã được triển khai ở 30 xã tại 2 huyện Thọ Xuân và Hoàng Hóa thu được là 624 mẫu, trong đó: 279 mẫu đăng kí khai sinh, 169 mẫu đăng kí kinh doanh đối với hộ kinh doanh, 176 mẫu giải quyết chế độ bảo hiểm thất nghiệp.

Bảng 1: Số lượng mẫu đã khảo sát

Các lĩnh vực nghiên cứu	Tổng số khảo sát	Huyện Hoàng Hóa	Huyện Thọ Xuân
1. Đăng ký kinh doanh đối với hộ kinh doanh	169	140	29
2. Đăng ký khai sinh	279	140	139
3. Giải quyết chế độ bảo hiểm thất nghiệp	176	132	44

5. Một số vấn đề rút ra qua thực tiễn khảo sát

- Danh sách mẫu ban đầu còn có những yếu tố không phù hợp với thực tế (thuê dịch vụ, môi giới; người thuộc diện khảo sát đã sinh sống nơi khác...) nên không tìm thấy người dân hoặc hộ gia đình, vì vậy nhóm nghiên cứu đã phải xuống địa bàn khá nhiều lần.

- Số lượng người dân làm thủ tục bảo hiểm thất nghiệp không còn ở địa phương (đã tìm việc làm khác, lấy chồng, lấy vợ, chuyển địa điểm cư trú...) rất nhiều, vì vậy lượng mẫu đạt được không cao.

Phần thứ hai KẾT QUẢ KHẢO SÁT

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT CÔNG DÂN TRONG VIỆC XIN CẤP PHÉP ĐĂNG KÝ KINH DOANH ĐỐI VỚI HỘ KINH DOANH TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THANH HÓA

Lĩnh vực này được khảo sát tại 2 huyện: Thọ Xuân và Hoàng Hóa, với tổng số trường hợp được khảo sát là 169 trong đó Thọ Xuân (29 trường hợp) và Hoàng Hóa (140 trường hợp). Kết quả khảo sát như sau:

1. Khả năng tiếp cận dịch vụ

a) Thông tin về thủ tục, quy trình khi làm thủ tục cấp giấy phép đăng kí kinh doanh:

Tỉ lệ công dân tìm hiểu thủ tục trước khi thực hiện thủ tục cấp phép kinh doanh tương đối cao, với 83,6% số người trả lời tại Hoàng Hóa và 76,9% số người trả lời tại Thọ Xuân. Công dân cũng tìm hiểu qua nhiều kênh thông tin khác nhau:

Bảng 2 : Tỷ lệ hộ có tìm hiểu thông tin trước khi làm thủ tục cấp giấy phép kinh doanh theo hình thức tìm hiểu (ĐVT %)

Hình thức tìm hiểu thông tin	Chung	Huyện Hoàng Hóa	Huyện Thọ Xuân
1. Trên website của Sở Kế hoạch Đầu tư	2,1	1,7	4,2
2. Trên website của UBND huyện	9,4	6,8	22,7
3. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện	42,0	41,0	47,6
4. Hỏi người thân hoặc bạn thân đã từng thực hiện	56,1	54,5	56,4
5. Thông qua người môi giới	3,6	2,6	9,5
6. Hỏi công chức huyện	20,3	22,2	9,5
7. Khác	19,0	20,0	13,8

- Trong những trường hợp có tìm hiểu về thủ tục đăng kí kinh doanh, kênh thông tin chủ yếu được sử dụng là dựa trên kinh nghiệm của bản thân hoặc người thân quen (56,1%) và hỏi bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện (42%). Tỷ lệ tìm hiểu qua website có, nhưng rất thấp, đặc biệt công dân ở huyện Hoàng Hóa. Tỷ lệ tìm hiểu trên website của Sở Kế hoạch Đầu tư chỉ chiếm 2,1%, còn trên website của UBND huyện chỉ chiếm 9,4%. Điều này cho thấy hiệu quả sử dụng website của người dân rất thấp.

- Người dân được khảo sát cũng đánh giá cao về mức độ rõ ràng và dễ hiểu của các kênh thông tin nêu trên (chiếm trên 80% ý kiến đồng ý).

b) CSVC, trang thiết bị phục vụ công dân

- Gần như những người trả lời phỏng vấn đều nhất trí, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có vị trí thuận tiện, dễ tìm (99,4%). Tỷ lệ hài lòng với CSVC của bộ phận này đạt mức trung bình khá trở lên. Vẫn còn có những yếu tố cần phải cải thiện để đạt được sự hài lòng của công dân hơn như: Tỷ lệ không hài lòng và ít hài lòng với diện tích, không gian còn chiếm tới 26,6%, nhà vệ sinh 29,6% và phương tiện giải trí 30,6%. Đây là những tỷ lệ đáng lưu ý để có giải pháp cải thiện sau này.

- Tỷ lệ công dân được hỏi có tìm hiểu về tình hình giải quyết hồ sơ sau khi hồ sơ được tiếp nhận tương đối thấp 34,3%, điều này cho thấy người dân đã quen với cơ chế một cửa, khi được hỏi lí do tại sao không tìm hiểu xem hồ sơ của mình được giải quyết thế nào đa phần người dân đều trả lời "*cứ theo giấy hẹn của công chức, ít khi bị trễ*". Trong số những người có tìm hiểu tình hình giải quyết hồ sơ thì người dân chỉ tìm hiểu qua 2 kênh: hỏi trực tiếp công chức giải quyết hồ sơ (86,2%) và hỏi qua điện thoại của bộ phận tiếp nhận và trả hồ sơ (13,8%). Đại đa số công dân được hỏi đều cho biết các thông tin được cập nhật và rõ ràng. Điều này càng củng cố quan điểm người dân đã quen thuộc với cách thức làm việc qua cơ chế một cửa.

Bảng 3: Mức độ hài lòng của hộ dân về cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (ĐVT %)

	Hài lòng	Ít hài lòng & Không hài lòng
1. Diện tích, không gian	73,4	26,6
2. Máy tra cứu thông tin	87,9	12,1
3. Bàn, ghế	86,6	13,4
4. Bút	95,2	4,8
5. Quạt, máy điều hòa nhiệt độ	90,7	9,3
6. Phương tiện giải trí (tivi,...)	69,4	30,6
7. Nước uống	81,5	18,5
8. Nhà vệ sinh	70,4	29,6

- Tỷ lệ người có góp ý trong việc nộp hồ sơ và nhận kết quả là 44 người, tương ứng với 26,1%. Đây là một tỷ lệ cao, chứng tỏ người dân đã có ý thức rõ ràng trong việc thể hiện trách nhiệm của công dân với các dịch vụ công của nhà nước.

Trong số 44 ý kiến, có tới 17 ý kiến mong muốn cải thiện thêm về cơ sở vật chất như:

+ Có nước uống, có thêm bàn ghế, có các phương tiện giải trí như tivi, báo... để phục vụ người dân trong thời gian chờ đợi đến lượt mình được làm thủ tục.

+ Có những ý kiến đánh giá về cơ sở vật chất cho rằng: công sở khá rộng, nhà vệ sinh có, nhưng tương đối xa đề nghị có nhà vệ sinh gần khu vực một cửa.

+ Có niềm yết TTHC, tuy nhiên nơi dán công khai chưa thực sự phù hợp, nên người dân kiến nghị cần phải công khai, minh bạch các thủ tục hành chính (1 ý kiến).

+ 1 ý kiến mong muốn trang bị thêm máy bấm số tự động để đảm bảo mọi người không bị chen ngang bởi những người thân quen của cán bộ.

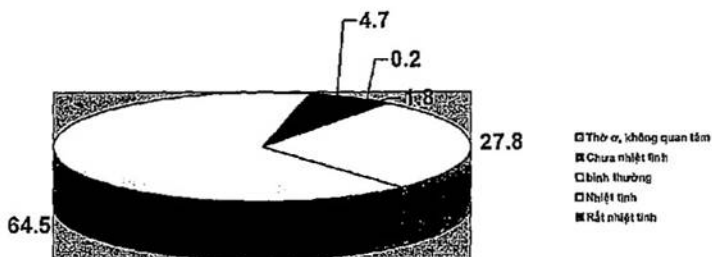
+ Mong muốn các thủ tục ngày một đơn giản hơn, tốt hơn (2 ý kiến).

+ Mong CBCC làm việc tại khu vực tiếp nhận và trả hồ sơ nhiệt tình hơn nữa, giải thích rõ ràng, cụ thể các vấn đề, linh hoạt trong giấy tờ (8 ý kiến).

+ Có 5 ý kiến của người dân cho rằng ở những xã xa trung tâm huyện nên đẩy mạnh liên thông một cửa để người dân đỡ phải đi lại, gây tốn kém cho dân.

2. Khả năng đáp ứng

a. Thái độ và năng lực giải quyết công việc của CBCC được tổng hợp ở bảng dưới đây



Biểu đồ 1: Thái độ của cán bộ, công chức khi tiếp nhận và trả hồ sơ (%)

- Tỷ lệ công chức chưa nhiệt tình còn khá cao, chiếm 30,8%, trong đó có những người được đánh giá là thờ ơ, không quan tâm 1,2%, chưa nhiệt tình 1,8%. Ngoài ra, khi trực tiếp đi phỏng vấn, tuy 69,2% số công chức được đánh giá có thái độ nhiệt tình và rất nhiệt tình, song không đồng đều ở tất cả công chức. Tại những công sở được người dân đánh giá công chức có thái độ nhiệt tình với dân vẫn còn có những người chưa nhiệt tình. Tỷ lệ công chức giải thích khó hiểu chỉ

chiếm 1,2%, cho thấy đa phần công chức đáp ứng được yêu cầu công việc. Trong thời gian tới, công chức cần tiếp tục cải thiện thái độ làm việc hơn nữa để đáp ứng được mong muốn của người dân.

- Vẫn có một số người trả lời có bất gặp hiện tượng công chức ưu tiên cho người thân, quen. Trong số 5,3% công chức bị dân bất gặp có ưu tiên xử lý không đúng thứ tự xếp hàng cho rằng đó là trường hợp ưu tiên cho người thân quen.

b) Thời gian giải quyết công việc

Bảng 4: Thời gian chờ đợi để đến lượt tiếp nhận và trả hồ sơ (ĐVT %)

	Chung	Huyện Hoàng Hóa	Huyện Thọ Xuân
<i>Thời gian chờ đợi</i>			
Dưới 30 phút	79,6	74,3	89,7
Từ 30 phút đến 1 tiếng	14,2	16,4	3,4
Trên 1 tiếng	8,9	9,3	6,9
<i>Nguyên nhân phải chờ đợi từ 1 tiếng trở lên</i>			
Do nhiều hộ đến giao dịch cùng một lúc	66,7	61,5	100
Do công chức xử lý chậm	20,0	23,1	0
Do công chức đi vắng	13,3	15,4	0
Do công chức làm việc riêng	6,7	7,7	0
Do công chức ưu tiên cho người thân, quen	6,7	7,7	0
Khác	20,0	23,1	0

Thời gian người dân chờ đợi để làm thủ tục khá nhanh chóng, có 91,1% người dân đến giao dịch được xử lý công việc trong khoảng thời gian 1 tiếng trở lại, chỉ có 8,9% số công dân phải chờ đợi để xử lý công việc trong khoảng thời gian trên 1 tiếng. Nguyên nhân khiến người dân phải chờ đợi trên 1 tiếng có tương đối nhiều yếu tố như: công chức xử lý chậm 20%, công chức đi vắng 13,3%, công chức làm việc riêng 6,7%, công chức ưu tiên những người thân quen 6,7%. Điều này cho thấy, một số công chức đã để những yếu tố cá nhân làm ảnh hưởng đến công việc. Không ai bị từ chối nộp hồ sơ/nhận kết quả với lý do sắp hết giờ làm việc.

Có 22 hộ phải hoàn chỉnh hồ sơ lần thứ 2 mới được giải quyết trong đó ở Thọ Xuân là 2 hộ và Hoàng Hóa là 20 hộ; 18 hộ phải hoàn chỉnh hồ sơ đến lần thứ 2 là do gia đình chưa chuẩn bị hồ sơ đầy đủ, 2 hộ là do cán bộ công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục còn chưa đầy đủ và 2 hộ là do các nguyên nhân

khác. Như vậy, chúng ta cần phải tuyên truyền rộng rãi cho người dân hiểu thêm về các thủ tục, công chức cần phải nắm chắc hơn nữa các thủ tục để giải thích cho người dân một cách dễ hiểu nhất. Điều này là rất cần thiết bởi lẽ vẫn còn 5,3% công dân sau khi hồ sơ được tiếp nhận vẫn phải quay lại để hoàn chỉnh, bổ sung lại mà nguyên nhân xuất phát từ phía công chức chiếm 22,2%. Có 1 trường hợp tại Hoàng Hóa đã rất bức bối với việc này và đã được công chức xin lỗi, còn lại những trường hợp khác xảy ra sai sót sau khi hồ sơ được tiếp nhận, mặc dù người dân bỏ qua vì cho rằng ai cũng có sai sót, nhưng công dân không nhận được lời xin lỗi từ công chức.

c) Thời gian nhận được giấy phép ĐKKD:

Bảng 5: Thời gian Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trả hồ sơ (ĐVT %)

	Chung	Huyện Hoàng Hóa	Huyện Thọ Xuân
1. Thời gian nhận được hồ sơ			
Trước 5 ngày	26,0	22,9	41,4
5 ngày	16,0	18,6	3,4
Sau 5 ngày	58,0	58,6	55,2
2. Ý kiến của hộ về thời gian xử lý hồ sơ theo qui định hiện nay			
Lâu	10,7	9,5	16,7
Hợp lý	68,0	71,5	50,0
Nhanh	21,3	19,0	33,3

- Thời gian nhận được giấy phép kinh doanh thường theo giấy hẹn khoảng 5 ngày làm việc. Tỷ lệ công dân nhận được giấy phép kinh doanh trong khoảng thời gian 5 ngày là 42%, số còn lại nhận sau 5 ngày. Những người nhận sau 5 ngày có tới 60% theo giấy hẹn, còn lại là do các nguyên nhân khác như bộ phận chuyên môn chưa xử lý xong 24%, do hồ sơ còn cần hoàn thiện 2%, công chức trả hồ sơ đi vắng 3% và gia đình đến nhận kết quả chậm 9%. Đa phần người dân đều đánh giá thời gian như vậy là hợp lý và nhanh 89,3%, chỉ có 10,7% người dân cho rằng cần giải quyết nhanh hơn nữa.

Có 33,7% người sử dụng dịch vụ có ý kiến đóng góp mong muốn công chức cải thiện những điểm chưa tốt trong quá trình giải quyết công việc để nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ ĐKKD.

47% ý kiến mong muốn thời gian sẽ được giải quyết nhanh hơn. Có 1 ý kiến cho rằng cán bộ phải có tác phong nhanh chóng, 3 ý kiến cho rằng cán bộ cần hoàn thiện hơn về kỹ năng, nghiệp vụ để giải quyết cho dân được nhanh, 2 ý

kiến cho rằng nhà nước ta cũng phải thống nhất mọi quy chế, không để các quy chế chồng chéo lên nhau, khiến việc giải quyết mất thời gian, hoặc đẩy mạnh một cửa liên thông để người dân không mất thời gian đi lại (1 ý kiến)

Ngoài ra, còn có những ý kiến trực tiếp về thái độ làm việc của công chức: 14% người góp ý cho rằng công chức cần phải có thái độ thân thiện, nhiệt tình hơn, tránh mắc bệnh quan liêu, cửa quyền và 1 ý kiến cho rằng phải xử lý mạnh những trường hợp này; 12% người góp ý mong muốn công chức hướng dẫn các thủ tục rõ ràng, cụ thể hơn, cán bộ công chức phải trở thành nhân viên tư vấn cho dân lĩnh vực kinh doanh.

3. Chi phí sử dụng dịch vụ

Bảng 6: Chi phí sử dụng dịch vụ (ĐVT %)

	Chung	Huyện Hoàng Hóa	Huyện Thọ Xuân
Quá thấp			
Thấp	5,3	6,4	0
Hợp lý	87,0	86,4	89,7
Cao	6,5	5,7	10,3
Quá cao	1,2	1,5	0
<i>Nguyên nhân cho là mức thu phí, lệ phí hiện nay là cao hoặc quá cao</i>			
Do quy định mức thu chưa hợp lý	7,7	10,0	0
Do có quá nhiều loại phí liên quan	38,5	50,0	0
Khác	53,8	40,0	100

92,3% những người sử dụng dịch vụ cho rằng mức phí hiện nay là hợp lý, đây là một tỷ lệ rất cao. Điều này cho thấy mức phí hiện nay khá phù hợp so với mức sống của người dân. Trong những trường hợp cho rằng mức phí còn cao hoặc quá cao là do nhiều nguyên nhân: quy định mức thu chưa hợp lý 7,7%; có quá nhiều loại phí liên quan 38,5%; nguyên nhân khác 53,8%.

Việc bồi dưỡng cho công chức vẫn đang diễn ra cả ở Hoàng Hóa và Thọ Xuân (Hoàng Hóa 5 trường hợp, Thọ Xuân 3 trường hợp), trong đó có 1 trường hợp ở Hoàng Hóa công chức từ chối không nhận. Việc bồi dưỡng này xuất phát từ nhiều nguyên nhân: muốn hồ sơ được giải quyết nhanh 25%, thói quen từ trước đến nay 12,5%, tự ý bồi dưỡng vì công chức làm tốt 50%, thậm chí có 25% là trường hợp do công chức gợi ý; 87,5% số người trả lời đồng ý với nhận định “Bồi dưỡng cho công chức tạo tiền lệ không tốt và cần ngăn chặn”.

Có 23 ý kiến (13,6%) khác nhau của những người sử dụng dịch vụ về mức phí của dịch vụ hiện nay nhằm nâng cao chất lượng cung ứng. Các ý kiến tương đối tập trung 47,8% mong muốn được giảm chi phí; 8,6% mong muốn nếu không giảm được phí thì có thể giảm cho những gia đình có hoàn cảnh khó khăn; 13% mong muốn phí thu của dịch vụ nên đảm bảo theo sự phát triển kinh tế - xã hội của từng địa phương, không nên cao bằng ở tất cả các xã khác nhau; 17,4% ý kiến cho rằng các loại phí cần được công khai minh bạch, tất cả việc thu chi cần có hóa đơn minh chứng. Ngoài ra, có 13% những người có ý kiến cho rằng nếu cần tăng mức thu để việc giải quyết được nhanh hơn.

4. Cơ chế phản hồi và góp ý kiến

Chỉ có 3% (5 hộ) những người sử dụng dịch vụ cho rằng các điều kiện để góp ý là khó thấy, như vậy điều kiện để người dân có thể góp ý là tương đối thuận lợi. 3% công dân đã từng góp ý kiến đối với việc giải quyết thủ tục, hồ sơ, tuy nhiên không có ý kiến nào được giải quyết triệt để mà chỉ giải quyết nửa chừng hoặc không giải quyết. Điều này cho thấy, các đơn vị được khảo sát cần phải xem xét lại cơ chế giải quyết các góp ý của người dân nếu không tỷ lệ này sẽ còn thấp hơn nữa. 97% công dân chưa từng góp ý đối với việc giải quyết thủ tục hồ sơ vì rất nhiều các nguyên nhân khác nhau, do không có gì cần góp ý chiếm 40,8%; do chất lượng dịch vụ cung ứng tốt 34,4%; do những thiếu sót đó chưa đến mức phải góp ý hoặc khiếu nại, tố cáo 15,3%, nhưng cũng có 8,9% cho rằng có góp ý, khiếu nại, tố cáo cũng không thay đổi được gì.

Có 12 ý kiến đề xuất về cơ chế phản hồi, góp ý để nâng cao chất lượng dịch vụ, trong đó 6 ý kiến (50%) cho rằng cần phải giải quyết triệt để, công khai, nhanh chóng các kiến nghị của người dân, 2 ý kiến cho biết cán bộ cần phải đeo thẻ trong suốt quá trình làm việc, 4 ý kiến góp ý rằng cần phải thay đổi hình thức góp ý, vì góp ý qua hộp thư nóng sẽ khó. Những ý kiến đóng góp cho cơ chế phản hồi và góp ý kiến tương đối đồng nhất, vì vậy cần phải nghiên cứu và chỉnh sửa để chất lượng dịch vụ tốt hơn.

5. Mức độ hài lòng chung về chất lượng cung ứng dịch vụ

Bảng 7: Mức độ hài lòng chung của công dân về chất lượng cung ứng dịch vụ (ĐVT %)

	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Khá hài lòng	Rất hài lòng
Chung	0,6	3,0	34,3	54,4	7,7
Huyện Hoảng Hóa	0	3,6	33,6	55,7	7,1
Huyện Thọ Xuân	3,4	0	37,9	48,3	10,3

Nhìn chung, những người xin cấp giấy phép đăng kí kinh doanh chưa thể hiện sự hài lòng với chất lượng cung ứng của dịch vụ. Chỉ có 7,7% số người trả lời cảm thấy rất hài lòng, trong khi đó 3,6% người sử dụng dịch vụ cảm thấy không hài lòng và rất không hài lòng. Như vậy, chất lượng cung ứng của dịch vụ mới chỉ đạt ngưỡng trung bình hoặc trung bình khá. Những lý do người dân đưa ra khi cảm thấy không hài lòng hoặc rất không hài lòng đều do lỗi của công chức như: *“Công chức còn gắt gỏng, cán bộ huyện hẹn dân đến lấy kết quả nhưng người dân lên mấy ngày liên tiếp mà không được giải quyết, hoặc vẫn phải chờ đợi vì chỉ có một nhân viên làm thủ tục”*.

*** Đánh giá chung về dịch vụ ĐKKD như sau:**

- Quảng bá, khuyến khích người sử dụng dịch vụ tìm hiểu thông tin qua trang website của Sở Kế hoạch và Đầu tư và của UBND huyện.

- Cải thiện các điều kiện về cơ sở vật chất như cung cấp đầy đủ bút viết, bàn ghế, nước uống và có thể trang bị thêm các phương tiện giải trí như báo, tài liệu liên quan.

- Công chức cần nâng cao hơn nữa trình độ, nghiệp vụ; tránh tình trạng ưu tiên cho người thân, quen; loại bỏ hoàn toàn việc bồi dưỡng, gợi ý bồi dưỡng; có thái độ thân thiện với người dân.

- Đơn giản hóa hơn nữa các TTHC, thực hiện cơ chế một cửa liên thông; rà soát các loại phí liên quan, công khai minh bạch các khoản thu.

- Giải quyết triệt để những thắc mắc, kiến nghị của người sử dụng dịch vụ, tránh tình trạng để người kiến nghị cho rằng thắc mắc của mình không được giải quyết triệt để.

- Nâng cao nhận thức của người dân về các thủ tục hành chính bằng cách tuyên truyền rộng rãi, tránh tình trạng để dân phải thuê người môi giới.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CÔNG DÂN ĐỐI VỚI THỦ TỤC ĐĂNG KÝ KHAI SINH

Đối tượng khảo sát là người dân đã trực tiếp sử dụng dịch vụ hành chính công thuộc lĩnh vực đăng ký khai sinh với tổng số hộ được hỏi là 279 hộ, trong đó Thọ Xuân là 139 hộ (chiếm 49,8%) và Hoằng Hóa là 140 hộ (chiếm 50,2%).

1. Khả năng tiếp cận dịch vụ

a) Về việc đăng ký giấy khai sinh đúng hạn:

Lý do phải đăng ký lại giấy khai sinh chủ yếu là do giấy khai sinh cũ bị mất nay bị bệnh hiểm nghèo nên phải làm lại để hưởng chế độ hay để thực hiện chuyển nhượng đất, bản đăng ký cũ bị mờ, rách, có sai sót, trước đây chưa có giấy khai sinh...

Đối với những hộ đăng ký giấy khai sinh cho trẻ em mới sinh có 4,7% là đăng ký muộn so với quy định (sau khi trẻ em sinh ra trên 60 ngày), 95,3% đăng

ký đúng hạn. Tỷ lệ hộ dân đăng ký muộn ở huyện Thọ Xuân là 6,7% và Hoàng Hóa là 2,6%. Lý do đăng ký muộn được người dân nêu ra là: bố mẹ của trẻ đi làm ăn xa nên có những khó khăn khi làm thủ tục đăng ký khai sinh; do gia đình bận không có thời gian đi đăng ký... Cá biệt có hộ dân trả lời rằng theo phong tục tập quán của địa phương phải sau 3 tháng cháu bé khỏe mạnh thì gia đình mới đi đăng ký.

b) Tìm hiểu thông tin về thủ tục, hồ sơ trước khi thực hiện:

Kết quả khảo sát cho thấy 71,3% người dân có tìm hiểu trước về thông tin liên quan đến thủ tục, hồ sơ trước khi thực hiện. Trong đó, tỷ lệ này ở Thọ Xuân là 75,5% và Hoàng Hóa là 67,1%.

Bảng 8: Tỷ lệ hộ có tìm hiểu thông tin trước khi làm thủ tục cấp giấy khai sinh theo hình thức tìm hiểu (ĐVT %)

Hình thức tìm hiểu thông tin	Toàn tỉnh	Thọ Xuân	Hoàng Hóa
Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã, thị trấn	19,6	11,4	28,7
Hỏi công chức xã, thị trấn	48,2	55,2	40,4
Hỏi người thân hoặc bản thân đã từng thực hiện	37,7	39,0	36,2
Khác (bệnh viện, trạm xá nơi sinh, các kênh truyền thanh, đọc trên sách báo, Internet...)	6,0	3,8	8,5

Bảng trên cho thấy kênh thông tin được người dân sử dụng nhiều nhất khi tìm hiểu về thủ tục hồ sơ là hỏi công chức xã, thị trấn (48,2%); hỏi người thân hoặc bản thân đã từng thực hiện (37,7%), ngoài ra một bộ phận người dân tìm hiểu từ bệnh viện hoặc trạm y tế. Các kênh thông tin được tìm hiểu tương đối đơn giản và gần gũi với người dân, vì vậy đa phần các kênh thông tin đều cho kết quả tốt, được người dân đánh giá là đầy đủ và dễ hiểu.

c) Đánh giá của người dân về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ công dân:

Phần đông người dân (86,7%) cho rằng thủ tục đăng ký khai sinh đã được niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Trong đó, tỷ lệ này ở Thọ Xuân là 88,5% và Hoàng Hóa là 85%.

Có 99,3% người được hỏi trả lời rằng vị trí nhà làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là thuận tiện, dễ tìm. Tỷ lệ này ở Thọ Xuân là 100% và Hoàng Hóa là 98,6%.

Bảng 9: Hình thức được người dân sử dụng để chờ đến lượt tiếp nhận và trả kết quả (ĐVT %)

Hình thức	Toàn tỉnh	Thọ Xuân	Hoàng Hóa
Xếp hàng	46,6	39,6	53,6
Theo chỉ định của cán bộ xử lý	21,9	23,0	20,7
Khác (do ít người đến làm thủ tục nên vào gặp cán bộ làm luôn)	31,5	37,4	25,7

Hình thức xếp hàng để chờ đến lượt làm thủ tục đăng kí giấy khai sinh là tương đối phổ biến với 46,6% số người được khảo sát trên toàn tỉnh; 53,6% số người được khảo sát tại huyện Hoàng Hóa và 39,6% người được khảo sát tại huyện Thọ Xuân. Ngoài ra, do số lượng công dân đến làm thủ tục đăng kí khai sinh không nhiều nên người dân đã gặp trực tiếp cán bộ, chiếm tỉ lệ tương đối với 31,5% người trên toàn tỉnh, 37,4% ở Thọ Xuân và 25,7% ở Hoàng Hóa.

Khi được hỏi về cơ sở vật chất của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của địa phương, kết quả trả lời của người dân cho thấy:

+ 78,9% cho rằng chưa có phương tiện giải trí như tivi, sách, báo... (tỷ lệ này ở Thọ Xuân là 77% và Hoàng Hóa là 80,7%).

+ 11,5% phản ánh chưa có quạt, điều hòa (tỷ lệ này ở Thọ Xuân là 16,5%, Hoàng Hóa là 6,4%).

+ 7,5% người dân trả lời rằng chưa có nước uống (tỷ lệ này ở Thọ Xuân là 7,9%, Hoàng Hóa là 7,1%).

+ 1,4% người trả lời cho rằng không có giấy bút (những công dân này đều ở Thọ Xuân).

+ 0,7% người dân cho rằng không có nhà vệ sinh (những công dân này đều ở Thọ Xuân).

Tỷ lệ người dân có mức độ hài lòng cao đối với cơ sở vật chất của phòng làm việc ở tất cả các yếu tố. Tỷ lệ không hài lòng và ít hài lòng tập trung nhiều ở diện tích phòng làm việc và các phương tiện giải trí. Tỷ lệ không hài lòng ở Hoàng Hóa cao hơn so với Thọ Xuân: 22,8% không hài lòng với diện tích phòng làm việc và 20,8% không hài lòng với các phương tiện giải trí.

Bảng 10: Đánh giá của người dân về CSVC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (ĐVT %)

Yếu tố	Đánh giá					
	Không hài lòng và Ít hài lòng			Hài lòng và Rất hài lòng		
	Chung	Thọ Xuân	Hoàng Hóa	Chung	Thọ Xuân	Hoàng Hóa
Diện tích phòng làm việc	19,7	16,6	22,8	80,3	83,4	77,2
Bàn, ghế ngồi chờ	7,2	7,2	7,1	92,8	92,8	92,9
Bút, giấy	2,6	2,9	2,1	97,4	97,0	97,8
Quạt, máy điều hòa nhiệt độ	6,9	9,7	4,6	93,1	90,4	95,4
Phương tiện giải trí (tivi, sách báo...)	19,2	17,8	20,8	80,8	82,2	79,1
Nước uống	6,6	7,4	5,7	93,4	92,5	94,4
Nhà vệ sinh	16,5	13,9	19,2	83,6	86,1	80,7

Những kiến nghị, đề xuất của người dân về việc nộp hồ sơ và nhận kết quả đăng ký khai sinh được thuận tiện hơn trong thời gian cũng đã phản ánh tỷ lệ trên. Đã có 25,4% (71 người) tham gia đóng góp ý kiến. Các ý kiến này tập trung vào một số vấn đề sau:

+ Cần mở rộng diện tích phòng làm việc, xây dựng lại công sở mới (39 ý kiến, chiếm 54,9%): diện tích phòng còn chật, người dân đến làm việc còn phải chen nhau, đặc biệt vất vả cho người dân trong điều kiện mùa hè nóng nực.

+ Về việc bổ sung cơ vật chất khác (32 ý kiến, chiếm 45%): nhiều nơi, bộ phận tư pháp còn dùng chung máy photo, máy tính với các bộ phận khác, nên cần bổ sung thêm; thêm phương tiện giải trí để người dân sử dụng khi cần chờ đến lượt được tiếp nhận hồ sơ; bổ sung điều hòa, quạt máy vào mùa hè; bổ sung bàn, ghế; nước uống; nhà vệ sinh phải sạch sẽ, thoáng mát hơn; có phương tiện thông báo cho người dân tiến độ giải quyết thủ tục...

+ Thủ tục nhanh gọn, phục vụ chu đáo hơn, cải thiện môi trường làm việc, làm việc hiệu quả hơn (13 ý kiến, chiếm 18,3%).

+ Đề xuất làm việc qua mạng như người dân có thể đăng ký và nhận giấy khai sinh qua mạng, từ đó có thể giảm bớt thời gian và công sức đi lại cho công dân (1 ý kiến, chiếm 1,4%).

+ Bổ sung đầy đủ bàn phôi giấy khai sinh, tránh tình trạng thiếu bàn phôi khi người dân đến đăng ký (1 ý kiến, chiếm 1,4%).

2. Khả năng đáp ứng của công chức

a) Thái độ làm việc của công chức

Bảng 11: Thái độ làm việc của công chức khi tiếp nhận và trả hồ sơ cho công dân (ĐVT: %)

Thái độ của công chức	Toàn tỉnh	Thọ Xuân	Hoàng Hóa
Bình thường	10,8	7,9	13,6
Nhiệt tình	57,7	56,1	59,3
Rất nhiệt tình	31,5	36,0	27,1

Phần đông người dân (89,2%) cho rằng công chức có thái độ nhiệt tình và rất nhiệt tình trong quá trình làm việc. Có 10,8% người dân đánh giá ở mức độ bình thường. Bên cạnh đó, cũng có 93,2% đánh giá công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục hồ sơ dễ hiểu và rất dễ hiểu. Tỷ lệ này ở Thọ Xuân là 94,2%, Hoàng Hóa là 92,2%. Không có người dân nào đánh giá thái độ làm việc của công chức là chưa nhiệt tình hay công chức hướng dẫn khó hiểu.

Có 3,6% người dân (10 ý kiến) trả lời có bất gặp hiện tượng công chức ưu tiên tiếp nhận và trả hồ sơ cho người khác không theo đúng thứ tự. Trong đó, Thọ Xuân là 2,9%, Hoàng Hóa là 4,3%. Phần đông người dân cho rằng đó là những trường hợp công chức ưu tiên cho người già yếu, phụ nữ mang thai hay người có việc gấp. Có 1 trường hợp ở Hoàng Hóa nói rằng là do công chức ưu tiên cho người quen.

b) Thời gian tiếp nhận, xử lý hồ sơ

Bảng 12: Thời gian người dân phải chờ để đến lượt tiếp nhận và trả hồ sơ (ĐVT %)

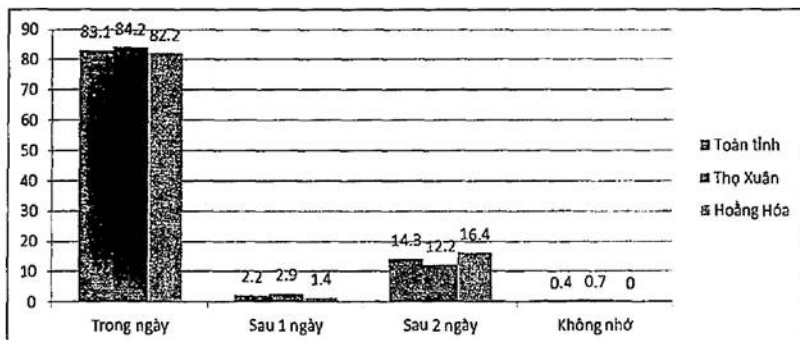
Thời gian	Chung	Thọ Xuân	Hoàng Hóa
Dưới 30 phút	89,2	92,8	85,7
Từ 30 phút đến 1 tiếng	9,3	6,5	12,1
Trên 1 tiếng	1,4	0,7	2,1

Trong khi phần đông người dân khi đi làm thủ tục giấy khai sinh đều chờ dưới 30 phút, vẫn có 1,4% (4 trường hợp) phải chờ trên 1 tiếng. Trong đó, 1 trường hợp ở Thọ Xuân trả lời lý do là do công chức đi vắng. 3 trường hợp còn lại ở Hoàng Hóa nêu lý do: 2 trường hợp là do có nhiều công dân đến giao dịch cùng lúc, 1 trường hợp là do chủ tịch bận họp nên chưa ký được giấy tờ.

Có 2 trường hợp ở Thọ Xuân bị công chức từ chối tiếp nhận hồ sơ vì sắp hết giờ làm việc với khoảng thời gian còn lại cho đến khi chính thức hết giờ làm việc là 30 phút và 10 phút.

c) Thời gian nhận được giấy khai sinh

Biểu đồ 2: Thời gian công dân nhận được giấy đăng ký khai sinh (ĐVT %)



Trong khi phần đông người dân (83,2%) nhận được kết quả trong ngày thì vẫn còn 14,3% nhận được kết quả sau 2 ngày. Trong đó, ở Hoằng Hóa là 16,4% và Thọ Xuân là 12,2%. Lý do của những trường hợp này là:

+ 47,5% trường hợp (47,1% ở Thọ Xuân, 47,8% ở Hoằng Hóa) là do công chức hẹn nhận giấy khai sinh sau 2 ngày.

+ 55% chọn lý do khác, với những lý do chủ yếu là: 54,5% là do người nhà bạn không đi lấy được; 22,7% là do đi đăng ký lại giấy khai sinh nên thủ tục phức tạp hơn, phải chờ lâu; 13,6% là do cán bộ bận, đi vắng, hay do chủ tịch bạn không có ai ký giấy; 4,6% là do nhiều hồ sơ, máy tính chậm nên cán bộ không làm kịp; 4,6% là do hết phôi giấy khai sinh, phải đợi chuyển từ trên huyện về.

d) Một số đề xuất của người dân liên quan đến khả năng đáp ứng của công chức

Có 12,2% người dân (34 người) đề xuất liên quan đến các vấn đề sau:

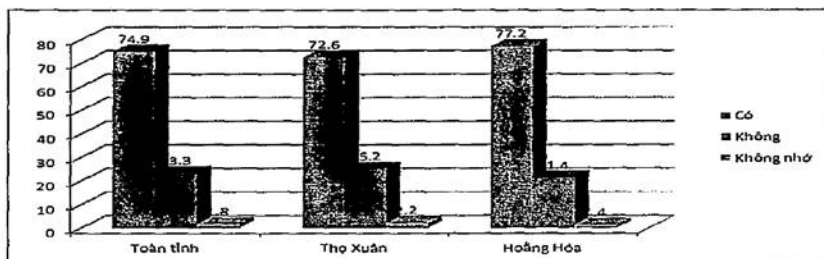
+ Về kỹ năng làm việc của công chức (10 ý kiến, chiếm 29,4%): công chức cần tiếp tục nâng cao kỹ năng làm việc, nâng cao trình độ, giải quyết các thủ tục nhanh chóng, thuận tiện cho dân... Người dân cũng đề xuất có thể xử lý hồ sơ ngay trong ngày để giảm bớt thời gian, chi phí đi lại. Vẫn còn 3 trường hợp người dân phản ánh là công chức hẹn sau 1 tháng và 1 trường hợp sau 10 ngày mới đến lấy giấy khai sinh.

+ Về thái độ làm việc của công chức (15 ý kiến, chiếm 44,1%): công chức cần nhiệt tình hơn, đồng đều hơn; vẫn còn công chức có thái độ chưa tốt; công chức cần đi làm đầy đủ, nếu đi công tác thì niêm yết công khai để dân biết, chủ động công việc; cần có thái độ quan tâm đặc biệt đối với người già yếu, trình độ học vấn thấp; vẫn còn hiện tượng dùng điện thoại, nói chuyện riêng khi giải quyết TTHC cho người dân.

3. Chi phí sử dụng dịch vụ

a) Phí và lệ phí liên quan đến thủ tục Đăng ký khai sinh:

Biểu đồ 3: Người dân có phải đóng phí, lệ phí liên quan khi đăng ký thủ tục làm giấy khai sinh (ĐVT %)



Theo quy định hiện hành, đăng ký khai sinh lần đầu không mất phí, các trường hợp đăng ký lại, làm bản sao giấy khai sinh... phải trả phí. Có 74,9% người dân trả lời rằng họ có trả phí, lệ phí liên quan khi làm thủ tục đăng ký giấy khai sinh.

Tổng số phí, lệ phí liên quan người dân phải trả khi làm giấy khai sinh dao động từ 2.000 đến 60.000đ, bao gồm các loại phí sau: phí mua bản chính từ 5.000đ đến 15.000đ; phí bản sao từ 3.000đ đến 5.000đ/l tờ; phí đăng ký giấy khai sinh muợn; tiền đóng dấu: dao động từ 2.000đ đến hơn 10.000đ; tiền photo hộ khẩu khoảng 5.000đ; tiền làm lại giấy khai sinh dao động từ 5.000đ đến 60.000đ.

b) Về việc bồi dưỡng cho công chức:

Trong số những công dân tham gia trả lời phỏng vấn, chỉ có 1 trường hợp ở Thọ Xuân trả lời rằng có bồi dưỡng thêm cho công chức. Lý do được người dân này đưa ra vì do công chức làm tốt.

Người này cũng đồng ý với nhận định cho rằng: *"Hiện nay, việc bồi dưỡng cho công chức như vậy đã tạo ra một tiền lệ không tốt và cần ngăn chặn"*.

c) Đề xuất của người dân liên quan đến chi phí sử dụng dịch vụ:

Có 8,9% công dân (25 người) tham gia đóng góp ý kiến liên quan đến nội dung này. Bao gồm những đề xuất như sau:

+ Cảm thấy chi phí như vậy là hợp lý, vì đóng theo quy định nên không có ý kiến gì (12 ý kiến, chiếm 48%)

+ Chi phí nên hạ thấp hơn (7 ý kiến, chiếm 28%)

+ Nên miễn phí cho các dịch vụ liên quan đến giấy khai sinh như phí đóng dấu, photo công chứng... (3 ý kiến, chiếm 12%)

+ Chi phí cho việc đóng dấu phải có mức độ và phù hợp với người dân hoặc không nên phải trả tiền đóng dấu (2 ý kiến, chiếm 8%)

4. Cơ chế phản hồi góp ý

a) Các điều kiện đảm bảo góp ý

Bảng 13: Ý kiến của người dân về các điều kiện đảm bảo cho công dân góp ý (ĐVT %)

Ý kiến của người dân	Toàn tỉnh	Thọ Xuân	Hoàng Hóa
Khó thấy	8,2	7,2	9,3
Không quan tâm	23,7	23,0	24,3
Dễ thấy	67,7	69,8	65,7
Không có	0,4	0	0,7

Phần lớn những người dân cho rằng các điều kiện đảm bảo cho công dân đóng góp ý kiến là dễ thấy, vẫn còn 8,2% trả lời rằng khó thấy và 0,4% (1 trường hợp) nói rằng không có. Tỷ lệ người dân cho rằng những điều kiện dễ góp ý là khó thấy ở Hoàng Hóa (9,3%) và Thọ Xuân (7,2%). Bên cạnh đó, vẫn còn 23,7% người dân không quan tâm đến hoạt động này.

b) Việc tiếp thu, giải quyết những ý kiến đóng góp của người dân

Có 7,5% người dân tham gia khảo sát đã từng đóng góp ý kiến. Tỷ lệ này ở Thọ Xuân là 5%, Hoàng Hóa là 10%. Trong đó:

+ 42,9% cho rằng ý kiến của họ đã được tiếp thu, giải quyết nhưng không triệt để. Tỷ lệ này ở Thọ Xuân là 28,6%, ở Hoàng Hóa là 50%.

+ 52,4% cho rằng ý kiến của họ đã được giải quyết nhiệt tình. Ở Thọ Xuân là 57,1%, ở Hoàng Hóa là 50%.

+ 4,8% có ý kiến khác.

c) Nguyên nhân người dân không tham gia đóng góp ý kiến

Bảng 14: Nguyên nhân người dân không tham gia góp ý (ĐVT: %)

Nguyên nhân	Toàn tỉnh	Thọ Xuân	Hoàng Hóa
Do không có gì cần góp ý	37,2	26,5	48,4
Do chất lượng dịch vụ cung ứng tốt	53,5	63,6	42,9
Do những thiếu sót chưa đến mức phải góp ý	12,8	14,4	11,1
Do có góp ý cũng không thay đổi được gì	3,1	1,5	4,8
Khác (do bận, cảm thấy không đủ trình độ để góp ý, ngại vì còn nhiều giấy tờ cần làm...)	3,1	2,3	4,0

Vẫn còn 3,1% người dân cho rằng có đóng góp ý kiến cũng không thay đổi được gì và có 3,1% nêu lý do bận, do cảm thấy không đủ trình độ để đóng góp hay do lo sợ sẽ ảnh hưởng đến quá trình làm các thủ tục khác liên quan sau này... Những nguyên nhân này cùng với việc có một tỷ lệ không nhỏ người dân cho rằng những ý kiến đóng góp của họ đã không được giải quyết triệt để có thể là lý do khiến cho còn nhiều người dân chưa thực sự quan tâm đến hoạt động phản hồi, góp ý của các cơ quan hành chính.

d) Những đề xuất liên quan đến cơ chế phản hồi góp ý:

Có 10,4% người dân (29 người) đề xuất ý kiến liên quan đến vấn đề này. Những ý kiến đó bao gồm:

+ Cần giải quyết triệt để các phản hồi của người dân, phát huy cơ chế dân chủ; phải kiểm tra thường xuyên hòm thư góp ý, bởi người dân cho rằng hòm thư góp ý chỉ mới mang tính hình thức; nên tổ chức các cuộc họp để lấy ý kiến trực tiếp từ người dân (11 ý kiến, chiếm 37,9%)

+ Bổ sung cơ sở vật chất như đặt hòm thư góp ý ở ngay bên ngoài phòng làm việc để người dân dễ nhìn thấy và góp ý, thêm đường dây nóng, biển tên... Các ý kiến cho thấy, cơ sở vật chất cho việc phản hồi góp ý của người dân vẫn chưa đầy đủ, nơi có hòm thư góp ý thì lại không có đường dây nóng, hoặc cán bộ không đeo biển tên và ngược lại... (18 ý kiến, chiếm 62,1%)

5. Mức độ hài lòng chung về chất lượng cung ứng dịch vụ

Bảng 15: Mức độ hài lòng chung của người dân về chất lượng cung ứng dịch vụ (ĐVT: %)

Mức độ hài lòng của người dân	Toàn tỉnh	Thọ Xuân	Hoàng Hóa
Rất không hài lòng	0	0	0
Không hài lòng	0	0	0
Bình thường	15,8	15,8	15,7
Khá hài lòng	53,4	51,1	55,7
Rất hài lòng	30,8	33,1	28,6

Phần lớn người dân (53,4%) có mức độ khá hài lòng đối với chất lượng cung ứng dịch vụ của việc đăng ký giấy khai sinh: 30,8% rất hài lòng; 15,8% có thái độ bình thường. Không có ai chọn mức độ không hài lòng. Tuy vậy, các cán bộ chuyên trách cần nỗ lực hơn nữa để khắc phục những hạn chế, tồn tại đối với dịch vụ này mà chúng tôi đã nêu ra ở các đề mục trên.

*** Đánh giá chung về dịch vụ đăng ký giấy khai sinh:**

+ Đối với cơ sở vật chất: cơ sở vật chất tại nơi giải quyết các thủ tục hành chính còn nhiều thiếu thốn. Diện tích phòng làm việc còn chật chội; nhiều nơi còn thiếu những tiện nghi tối thiểu như bàn, ghế, bút, nước uống, máy tính, máy photo...

+ Đối với cán bộ công chức: thái độ làm việc, kỹ năng nghiệp vụ... còn chưa đồng đều. Vẫn còn hiện tượng công chức làm việc riêng trong giờ hành chính, ưu tiên cho người thân quen, gây khó dễ cho người dân trong quá trình làm thủ tục...

+ Về chi phí sử dụng dịch vụ: cần minh bạch hóa, giải thích rõ ràng các loại phí cho người dân đến làm thủ tục cũng như có mức thu phí phù hợp.

+ Về cơ chế phản hồi góp ý: cần thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý khiếu nại, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, tuyên truyền cho người dân về ý nghĩa, mục đích của cơ chế phản hồi góp ý.

III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CÔNG DÂN ĐỐI VỚI THỦ TỤC GIẢI QUYẾT CHẾ ĐỘ BẢO HIỂM THẤT NGHIỆP

Tổng số người dân được khảo sát về giải quyết chế độ BHTN là 176 trường hợp, tại Hoàng Hóa (132 trường hợp, chiếm 75%), Thọ Xuân (44 trường hợp, chiếm 25%). Những trường hợp khảo sát chủ yếu đã từng làm việc trong các doanh nghiệp nước ngoài (chiếm 65,3%), doanh nghiệp ngoài quốc doanh (chiếm 27,8%) và doanh nghiệp nhà nước (chiếm 6,8%). Địa điểm, người dân tham gia làm thủ tục liên quan đến BHTN chủ yếu tại Bộ phận TN&TKQ của Trung tâm giới thiệu việc làm của Sở LĐTĐ (167 trường hợp, chiếm 94,9%), và tại văn phòng đại diện (9 trường hợp, chiếm 5,1%).

1. Tiếp cận dịch vụ

a) Tìm hiểu thủ tục và quy trình

Kết quả khảo sát cho thấy có 86,4% người dân trả lời có tìm hiểu thông tin trước khi làm thủ tục giải quyết chế độ bảo hiểm thất nghiệp.

- Hình thức tìm hiểu thông tin trước khi làm thủ tục giải quyết chế độ BHTN:

Bảng 16: Hình thức tìm hiểu thông tin trước khi thực hiện đăng ký thực hiện thủ tục giải quyết chế độ BHTN (ĐVT %)

Hình thức tìm hiểu thông tin	Chung	Huyện Hoàng Hóa	Huyện Thọ Xuân
1. Trên website của Sở Lao động, Thương binh và xã hội	2,0	2,7	0

2. Tại Bộ phận TN&TKQ của Trung tâm giới thiệu việc làm hoặc các văn phòng đại diện của Trung tâm (thuộc Sở LĐTBXH)	48,0	47,3	50,0
3. Hỏi người thân, bạn bè	48,7	50,0	45,0
4. Thông qua người môi giới			
5. Khác	15,1	1,9	6,7

Hình thức hỏi người thân, bạn bè và tại Bộ phận TN&TKQ của Trung Tâm giới thiệu việc làm hoặc các văn phòng đại diện của Trung tâm (thuộc Sở LĐTBXH) chiếm hơn 48%; tìm hiểu thông tin trên website của Sở Lao động, Thương binh và Xã hội chỉ chiếm 2,0%; hình thức khác chiếm hơn 15%; phổ biến nhất là nguồn thông tin từ công ty cung cấp. Điều này cho thấy việc phổ biến các văn bản chính sách của nhà nước tại các doanh nghiệp đối với người lao động cũng đang được quan tâm đúng mức. Đặc biệt hình thức qua môi giới không được người dân sử dụng để tìm kiếm thông tin về thủ tục đăng ký BHTN.

- Đánh giá về chất lượng thông tin qua các kênh trên, người dân được khảo sát đánh giá cao về *mức độ đầy đủ* và *mức độ dễ hiểu* của các kênh thông tin (chiếm trên 90% ý kiến đồng ý).

b) Cơ sở vật chất (CSVCh), trang thiết bị phục vụ công dân

- *Về tình công khai của thủ tục hành chính và vị trí nhà làm việc*: phần lớn người dân đều cho rằng thủ tục giải quyết chế độ BHTN được niêm yết công khai tại Bộ phận TN&TKQ (chiếm 86,4%). Vị trí nhà làm việc của Bộ phận TN&TKQ cũng được người dân phản ánh là thuận tiện, dễ tìm (chiếm 81,3%).

- *Cơ sở vật chất và các trang thiết bị*:

Bảng 17: Mức độ hài lòng của công dân về cơ sở vật chất tại Bộ phận TN&TKQ qua (ĐVT %)

	Có hoạt động	Hài lòng	Không hài lòng và ít hài lòng
1. Diện tích, không gian	100	71,0	29,0
2. Bàn, ghế	100	72,2	27,9
3. Bút	68,4	78,4	21,7
4. Quạt, máy điều hòa nhiệt độ	86,9	76,0	24,0
5. Phương tiện giải trí (tivi,...)	9,4	92,9	7,1
6. Nước uống	55,7	73,6	26,4
7. Nhà vệ sinh	93,9	66,1	33,9

Qua kết quả khảo sát, các trang thiết bị như *diện tích, không gian làm việc, bàn, ghế, bút, quạt, nước uống, nhà vệ sinh* được trang bị ở hầu hết bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đều được người dân đánh giá ở mức hài lòng trên 70%. Bên cạnh đó, một số trang thiết bị như: diện tích, không gian; bàn, ghế; nước uống; nhà vệ sinh có tỷ lệ không hài lòng cao gần 30%, đặc biệt nhà vệ sinh chiếm 33,9%. Điều này cho thấy cơ sở vật chất phục vụ tại các điểm giao dịch chưa thực sự đáp ứng tốt so với nhu cầu sử dụng của người dân. Trong khi đó, phương tiện giải trí có tỷ lệ hoạt động thấp lại được người dân đánh giá cao về mức độ hài lòng.

- Hình thức phổ biến để chờ tiếp nhận và trả hồ sơ được thực hiện *xếp hàng* chiếm tỷ lệ cao 63,6%, *theo sự chỉ định của cán bộ xử lý* (chiếm 34,1%). Bên cạnh đó, người dân cho rằng vẫn còn hiện tượng chen lấn khi chờ tiếp nhận và trả hồ sơ tại các điểm giao dịch (có 4 ý kiến, chiếm 2,3%) ở hình thức khác (ý kiến được phản ánh từ người dân huyện Hoàng Hóa).

- Ý kiến của người dân về việc nộp hồ sơ và nhận kết quả trong thời gian tới tập trung vào 3 vấn đề là: *địa điểm đăng ký thủ tục giải quyết chế độ BHYT, quy trình và thời gian giải quyết thủ tục và cơ sở vật chất* tại các điểm giao dịch. Trong đó, vấn đề về địa điểm đăng ký và thủ tục giải quyết chế độ BHYT được người dân đặc biệt quan tâm, có đến 21 ý kiến mong muốn văn phòng đại diện được đặt tại huyện, hoặc địa phương để người dân đi làm thủ tục thuận tiện hơn. Về quy trình và thời gian giải quyết hồ sơ thủ tục BHYT, người dân mong muốn được giải quyết hồ sơ một lần, thay vì phải đi khai báo nhiều lần như hiện nay (14 ý kiến đề xuất).

Cơ sở vật chất cũng là 1 trong 3 vấn đề được người dân đặt ra tại các địa điểm đăng ký giải quyết thủ tục BHYT, 13 ý kiến đề xuất nên bổ sung thêm bàn, ghế, bút, nước, quạt, tivi và nhà vệ sinh để phục vụ người dân tốt hơn. Ngoài ra, một số đề xuất về việc mở rộng diện tích phòng chờ (4 ý kiến), giảm bớt các loại giấy tờ, nên sắp xếp thứ tự người làm thủ tục để không phải chen lấn cũng được người dân đề cập đến cần được cải thiện trong thời gian tới.

2. Khả năng đáp ứng của cán bộ

a) Thái độ phục vụ và năng lực của CBCC

Mức độ hài lòng của công dân đối với CBCC cụ thể như sau:

Bảng 18: Thái độ của công chức khi tiếp nhận và trả hồ sơ (ĐVT %)

	Thờ ơ, không quan tâm	Chưa nhiệt tình	Bình thường	Nhiệt tình	Rất nhiệt tình
Chung	1,1	10,2	31,8	49,4	7,5

Huyện Hoàng Hóa	0,8	8,3	31,8	56,1	3,0
Huyện Thọ Xuân	2,3	15,9	31,8	29,5	20,5

- Thái độ làm việc của CBCC:

Tỷ lệ người dân đánh giá về thái độ của CBCC ở mức độ nhiệt tình và rất nhiệt tình chiếm 56,9%. Tỷ lệ này ở Hoàng Hóa 59,1%; Thọ Xuân 50%. Trong khi đó, CBCC có thái độ thờ ơ, không quan tâm, chưa nhiệt tình còn chiếm tỷ lệ cao hơn 18% được phản ánh chủ yếu từ ý kiến người dân huyện Thọ Xuân. Tỷ lệ CBCC được đánh giá có thái độ bình thường là 31,8, đồng đều ở cả 2 huyện Hoàng Hóa và Thọ Xuân. Những đánh giá trên đều được phản ánh tại điểm giao dịch của bộ phận Trung tâm giới thiệu việc làm của Sở LĐTBXH. Đây có thể coi là một thực trạng cần có những chấn chỉnh về thái độ của CBCC khi tiếp nhận và giải quyết hồ sơ đối với người dân trong thời gian tới.

Bảng 19: Thái độ của công chức khi hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ (ĐVT %)

	Rất khó hiểu	Khó hiểu	Bình thường	Dễ hiểu	Rất dễ hiểu
Chung	0	2,8	15,3	81,3	0,6
Huyện Hoàng Hóa	0	1,5	15,9	82,6	0
Huyện Thọ Xuân	0	6,8	13,6	77,3	2,3

- CBCC hướng dẫn hồ sơ, thủ tục dễ hiểu

Kết quả cho thấy người dân phần lớn hài lòng với sự hướng dẫn của công chức (chiếm trên 80%). Tuy nhiên, vẫn còn bộ phận người dân cho rằng CBCC hướng dẫn chỉ ở mức bình thường (chiếm hơn 15%) và ở mức khó hiểu được phản ánh nhiều ở huyện Thọ Xuân (chiếm 6,8%). Nguyên nhân dẫn đến việc CBCC hướng dẫn khó hiểu, người dân cho rằng chủ yếu xuất phát từ 2 nguyên nhân do *thủ tục hồ sơ quá dài và công chức hướng dẫn chưa rõ ràng* (chiếm 33,3 %) là ý kiến được người dân huyện Thọ Xuân phản ánh. Ngoài ra, *công chức nhãng nhễ, quan liêu hoặc giải thích nhanh và câu gắt* cũng là những nguyên nhân dẫn đến việc gây khó hiểu cho người dân.

*** Một số ý kiến cụ thể:**

“Công chức không quan tâm đến người dân, ăn nói cộc lốc, khó chịu và quát nạt. Thái độ công chức hướng dẫn, giải thích không thể chấp nhận được”. (Phòng vấn tại huyện Hoàng Hóa).

“Cán bộ có thái độ câu gắt, không nhiệt tình với người dân. Cán bộ không nghiêm túc trong làm việc. Hiện tượng công chức còn ăn, uống, chơi game, nhắn tin trong giờ làm việc vẫn còn”. (Phòng vấn tại huyện Thọ Xuân)

- CBCC tiếp nhận và trả hồ sơ cho công dân theo đúng số thứ tự: vẫn còn 10,8% CBCC ưu tiên tiếp nhận và trả hồ sơ không theo số thứ tự (Hoàng Hóa chiếm gần 13%; Thọ Xuân chỉ 4,5 %). Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ việc ưu tiên cho người thân, quen tập trung ý kiến ở huyện Hoàng Hóa (chiếm 64,7%). Như vậy, hiện tượng ưu tiên cho người thân, quen khi làm thủ tục vẫn tồn tại khá phổ biến ở các điểm giải quyết thủ tục BHTN.

- CBCC làm việc đúng giờ quy định: theo phản ánh của công dân, thực tế vẫn còn có trường hợp (chiếm 2,3%) người dân bị CBCC từ chối tiếp nhận và trả hồ sơ vì lý do sắp hết giờ làm việc (với thời gian trung bình lên tới 30,5 phút). Đặc biệt ở huyện Thọ Xuân, có 1 trường hợp người dân phản ánh từng bị công chức từ chối không tiếp nhận hồ sơ do sắp hết giờ làm việc so với giờ quy định là 60 phút. Mặc dù những trường hợp công chức vi phạm thời gian theo quy định không nhiều, nhưng đã phản ánh được hiện thực về tinh thần, trách nhiệm của một bộ phận CBCC hiện nay.

b) Thời gian tiếp nhận, xử lý và trả hồ sơ

Thời gian người dân chờ đợi để làm thủ tục khá nhanh chóng 80,7% người dân đến giao dịch được xử lý công việc trong khoảng thời gian 1 tiếng trở lại, chỉ có 19,3% số công dân phải chờ đợi để xử lý công việc trong khoảng thời gian trên 1 tiếng. Nguyên nhân do có nhiều công dân đến giao dịch cùng một lúc. Ngoài ra, công chức ưu tiên cho người thân quen chiếm 2,9% là một tỉ lệ không cao song cần chấn chỉnh kịp thời.

- Số lần phải hoàn chỉnh hồ sơ để được tiếp nhận:

Người dân chỉ phải hoàn chỉnh hồ sơ 1 lần chiếm đến 86,9%, chỉ có hơn 13% người dân phải chỉnh sửa hồ sơ nhiều lần (số lần trung bình là 2 lần). Nguyên nhân do bản thân không chuẩn bị hồ sơ đầy đủ (chiếm 73,9%). Ngoài ra, còn do một số nguyên nhân khác như niêm yết rõ ràng hoặc phức tạp, do công ty làm sai.

- Xem xét tỷ lệ công dân phải nhận lại hồ sơ để bổ sung, điều chỉnh sau khi hồ sơ được tiếp nhận thì tỷ lệ người dân phải nhận lại hồ sơ để hoàn thiện không đáng kể chỉ (chiếm 2,8%). Người dân cũng cho biết, công chức có thông báo và xin lỗi khi có những sai sót xảy ra trong quá trình tiếp nhận hồ sơ.

- Thời gian chờ đợi để được tiếp nhận và trả hồ sơ

Bảng 20: Thời gian người dân phải chờ đợi để đến lượt tiếp nhận và trả hồ sơ (ĐVT%)

	Chung	Huyện Hoàng Hóa	Huyện Thọ Xuân
<i>Thời gian chờ đợi</i>			
Dưới 30 phút	53,4	55,3	47,7

Từ 30 phút đến 1 tiếng	27,3	22,7	40,9
Trên 1 tiếng	19,3	22,0	11,4
<i>Nguyên nhân phải chờ đợi từ 1 tiếng trở lên</i>			
Do nhiều hồ đến giao dịch cùng một lúc	100	100	100
Do công chức xử lý chậm	11,4	10,0	20,0
Do công chức đi vắng	0	0	0
Do công chức làm việc riêng	0	0	0
Do công chức ưu tiên cho người thân, quen	2,9	3,3	0
Khác	2,9	3,3	0

- Thời gian được trả hồ sơ so với quy định

Bảng 21: Thời gian người dân nhận được kết quả theo quy định (ĐVT %)

	Chung	Huyện Hoàng Hóa	Huyện Thọ Xuân
Thời gian nhận được hồ sơ			
Dưới 20 ngày làm việc	37,5	34,1	47,7
Trên 20 ngày làm việc	62,5	65,9	52,3

Theo kết quả khảo sát, chỉ có 37,5% ý kiến của người dân cho biết nhận được hồ sơ dưới 20 ngày làm việc đúng theo quy định. Tỷ lệ này quá thấp so với quy định của Chính phủ về thời gian quy định giải quyết hồ sơ từ khi tiếp nhận. Trong khi đó tỷ lệ người dân nhận được kết quả sau 20 ngày chiếm đến 62,5%, ý kiến này đều được phản ánh nhiều của người dân ở 2 huyện Hoàng Hóa (65,9%) và Thọ Xuân (52,3%).

Bảng 22: Nguyên nhân, người dân cho rằng nhận được kết quả trên 20 ngày (ĐVT%)

Nguyên nhân hồ sơ bị trả trễ hạn	Chung	Huyện Hoàng Hóa	Huyện Thọ Xuân
Do hồ sơ phức tạp, cần lấy ý kiến nhiều cơ quan	6,4	7,0	4,3
Do công chức không làm văn bản yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định	0	0	0
Do công chức trả hồ sơ đi vắng	0	0	0
Do bộ phận chuyên môn chưa xử lý xong hồ sơ	28,4	29,1	26,1
Do công chức gợi ý tặng quà biếu, phong bì	0	0	0
Khác	65,1	62,8	73,9

Những nguyên nhân dẫn đến người dân nhận được kết quả trễ sau 20 ngày so với quy định là do *bộ phận chuyên môn chưa xử lý xong hồ sơ* (chiếm 28,4%),

do hồ sơ phức tạp, cần lấy ý kiến nhiều cơ quan (chiếm 6,4%) và nguyên nhân khác (chiếm 65,1%). Trong nhóm nguyên nhân khác thì nguyên nhân chính là do CBCC có giấy hẹn 1 tháng. Như vậy cần phải xem xét lại hiện tượng này dựa trên quy định của Chính phủ hoặc do cán bộ, công chức tùy ý hẹn công dân.

- Đối với quy định về thời gian giải quyết chế độ BHTN: kết quả khảo sát cho thấy đa số người dân đánh giá “Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định hiện nay là hợp lý” (chiếm 75,8%). Tuy nhiên, vẫn còn 15% người dân được khảo sát tại huyện Thọ Xuân cho rằng thời gian theo quy định là lâu.

- Những vấn đề đặt ra đối với CBCC từ ý kiến của người dân 2 huyện Thọ Xuân và Hoằng Hóa tập trung vào 4 vấn đề chính: (1) CBCC cần làm việc nhiệt tình, trách nhiệm và thân thiện khi tiếp nhận và giải quyết hồ sơ (chiếm 38,8%); (2) Cần giải quyết hồ sơ nhanh hơn (chiếm 22,2%); (3) Cần nâng cao trình độ của CBCC (11,1%); CBCC nên làm việc đúng giờ, không làm việc riêng.

3. Phí và lệ phí

Mức độ phù hợp về phí và lệ phí: trên thực tế, người dân khi đăng ký thủ tục BHTN không phải đóng phí và lệ phí. Tuy nhiên, người dân cho biết trong quá trình làm thủ tục có một số phí phát sinh như: phô tô hoặc mua giấy tờ do làm sai (mức phí này khoảng 20.000 VNĐ). Vì vậy, người dân hầu như không có ý kiến nhiều về mức phí và lệ phí đối với dịch vụ BHTN.

4. Cơ chế phản hồi, góp ý

a) Điều kiện phản hồi, góp ý

Bảng 23: Về việc góp ý đối với việc giải quyết thủ tục, hồ sơ tại Bộ phận TN&TKQ (ĐVT %)

	Chung	Huyện Hoằng Hóa	Huyện Thọ Xuân
1. Các điều kiện đảm bảo cho công dân góp ý			
Dễ thấy	75,0	74,2	77,2
Không quan tâm	18,7	18,2	20,5
Khó thấy	6,3	7,6	2,3
2. Tỷ lệ hộ đã từng đóng góp ý kiến đối với việc giải quyết thủ tục, hồ sơ	2,8	2,3	4,5

Khảo sát cho thấy các điều kiện đảm bảo cho công dân góp ý tương đối đảm bảo, 75% công dân nhận thấy các điều kiện này rất dễ thấy, chỉ có 6,3% công dân cho rằng các điều kiện đảm bảo cho công dân góp ý tương đối khó thấy.

Bên cạnh đó, có 18,7% công dân không quan tâm đến vấn đề này. Điều này cho thấy, công dân vẫn còn thờ ơ với quyền lợi của mình.

b) Ý kiến phản hồi, góp ý

Chỉ có 2,8% công dân có phản hồi và góp ý kiến khi giải quyết các thủ tục, hồ sơ về BHTN, song các ý kiến này chỉ được tiếp thu giải quyết nhiệt tình khi phỏng vấn người đi làm thủ tục tại huyện Hoàng Hóa, còn ở Thọ Xuân mặc dù chỉ có 2 trường hợp góp ý song có một trường hợp có tiếp thu nhưng giải quyết không nhiệt tình và một trường hợp không được tiếp thu, giải quyết. Như vậy, muốn người dân hợp tác nhiều hơn, nêu ý kiến nhiều hơn, cần phải có chính sách giải quyết dứt điểm các góp ý, phản hồi từ người dân.

Các hộ dân không góp ý, phản hồi ý kiến sau khi sử dụng dịch vụ rất đông chiếm 97,2% với rất nhiều nguyên nhân, do không có gì để phản hồi, góp ý (chiếm 38,6%), do dịch vụ cung ứng tốt (chiếm 28,4%), do những thiếu sót đó chưa đến mức phải góp ý (chiếm gần 20%) và cũng có trường hợp người dân nghĩ rằng có phản hồi, góp ý cũng không thay đổi được gì (chiếm 8,5%). Đặc biệt nguyên nhân, người dân sợ CBCC gây khó dễ khi làm thủ tục hoặc ngại góp ý kiến chiếm 11,4%.

* Một số ý kiến của người dân sau đây đặt ra yêu cầu phải giải quyết nghiêm túc các phản hồi, góp ý (ý kiến được phản ánh tập trung từ phía người dân huyện Hoàng Hóa):

- *Ý kiến về điều kiện phản hồi, góp ý như:* cần có hòm thư góp ý để thấy hoặc hòm thư để xa nơi CBCC làm việc (3 ý kiến); CBCC cần đeo thẻ, có bảng tên khi làm việc; thêm nhiều kênh để người dân góp ý (nhắn tin).

- *Ý kiến về phản hồi góp ý:* giải quyết tốt phản hồi của người dân một cách công khai, tránh bệnh thành tích làm mất lòng tin của dân vào cơ chế phản hồi (2 ý kiến); thường xuyên kiểm tra hòm thư ý kiến tránh tình trạng để cho có, và cần có cơ chế phản hồi trực tiếp tại nơi làm thủ tục.

5. Mức độ hài lòng chung

Bảng 24: Mức độ hài lòng chung của người dân đối với chất lượng cung ứng dịch vụ BHTN (ĐVT %)

	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Khá hài lòng	Rất hài lòng
Chung	1,1	3,4	40,3	47,7	7,4
Huyện Hoàng Hóa	1,5	3,0	37,9	51,5	6,1
Huyện Thọ Xuân	0	4,5	47,7	36,4	11,4

- Nhìn chung, mức độ hài lòng của người dân sau khi giải quyết các thủ tục về BHTN ở ngưỡng trung bình và trung bình khá. Chỉ có 7,4% người dân rất hài lòng với chất lượng cung ứng của dịch vụ, trong khi đó vẫn còn 4,5% người dân chưa hài lòng sau khi giải quyết các thủ tục về BHTN. Tỷ lệ người dân cho rằng chất lượng cung ứng của dịch vụ đạt ngưỡng bình thường là 40,3%, khá hài lòng là 47,7%. Điều này cho thấy việc cung ứng dịch vụ công về đăng ký và giải quyết chế độ BHTN cho người dân tại các địa điểm đã đạt được những điểm nhấn tích cực, song vẫn cần quyết liệt giải quyết các tồn đọng hơn nữa để nâng cao chất lượng cung ứng của dịch vụ.

- *Ý kiến của người dân cho rằng chưa hài lòng đối với chất lượng cung ứng dịch vụ là do công chức có thái độ không thể chấp nhận được; thời gian giải quyết hồ sơ dài và thủ tục rườm rà; CBCC không nhiệt tình, chỉ dẫn không rõ ràng, còn thái độ quát mắng người dân; CBCC giải quyết hồ sơ còn ít so với số người đến giao dịch; quy trình giải quyết hồ sơ quá nhiều bước, thời gian chờ đợi lâu.*

*** Đánh giá chung:**

Hiện nay, đa số người dân tìm hiểu thủ tục, quy trình trước khi đăng ký thủ tục BHTN chủ yếu *thông qua hỏi người thân, bạn bè và Bộ phận TN&TKQ của Trung Tâm giới thiệu việc làm, hoặc các văn phòng đại diện của Trung tâm* (thuộc Sở LĐTBXH). Hình thức thông qua website ít được người dân sử dụng. Vì vậy, các cơ quan hữu quan nên khuyến khích người dân. Đồng thời, chất lượng thông tin trên website của của Sở Lao động, Thương binh và Xã hội cần được cải thiện sao cho rõ ràng và dễ hiểu hơn.

Một số vấn đề chung còn tồn tại ở địa điểm đăng ký giải quyết chế độ BHTN như: tỷ lệ CBCC chưa nhiệt tình còn khá cao; hiện tượng ưu tiên thân, quen còn phổ biến; CBCC làm việc không đúng giờ, và tình trạng giải quyết kiến nghị, góp ý chưa triệt để vẫn còn. Đây là những điểm mà các cơ quan hữu quan nên quán triệt và giải quyết triệt để nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân.

Vấn đề lớn nhất và phổ biến nhất là tình trạng trả hồ sơ không đúng quy định (chiếm hơn 60%). Điều này đòi hỏi các nhà quản lý cần quan tâm hơn nữa tới việc nâng cao chất lượng đội ngũ và xây dựng văn hóa giao tiếp với công dân, tổ chức.

Tình hình phản ánh qua ý kiến của người dân ở 2 địa bàn khảo sát có thể được tóm tắt như sau:

Huyện Hoàng Hoa: các vấn đề người dân còn khúc mắc và chưa hài lòng bao gồm: cơ sở vật chất (diện tích phòng chờ, trang bị tivi, bút, nước uống và nhà vệ sinh cần được cải thiện; quy trình giải quyết nên rút ngắn thời gian và số lần khai báo thủ tục BHTN, có thêm địa điểm đăng ký BHTN ở tuyến huyện).

* Mức độ đáp ứng: tỷ lệ CBCC bị đánh giá là chưa nhiệt tình, giải thích thủ tục chưa dễ hiểu ở mức thấp (5,1%); hiện tượng ưu tiên cho người thân/quen

khi tiếp nhận và trả hồ sơ được phản ánh với tỷ lệ cao (chiếm 64,7%); công chức cũng bị phản ánh làm việc không đúng giờ quy định có nhưng rất ít (1 trường hợp); thời gian chờ đợi, xếp hàng trên 1 tiếng còn phổ biến (chiếm 22%); và đặc biệt là tình trạng trễ hạn trả hồ sơ khá cao (65,9%). Tỷ lệ người dân phải bỏ sung, hoàn chỉnh lại hồ sơ sau khi đã được nhận thấp (5 trường hợp). Không có ý kiến phản ánh hiện tượng bồi dưỡng cho CBCC. Tỷ lệ người dân tham gia đóng góp ý kiến thấp nhưng được giải quyết triệt để.

Huyện Thọ Xuân:

* Về cơ sở vật chất: cần được cải thiện tốt hơn như mở rộng diện tích phòng chờ, tivi, bút, nước uống và nhà vệ sinh.

* Về quy trình giải quyết hồ sơ còn phức tạp, nên rút ngắn thời gian và số lần khai báo thủ tục BHTN, có thêm địa điểm đăng ký BHTN ở tuyến huyện.

* Mức độ đáp ứng: tỷ lệ CBCC có thái độ chưa nhiệt tình chiếm tỷ lệ cao (18,2%); CBCC hướng dẫn, giải thích thủ tục hồ sơ còn khó hiểu (6,8%); hiện tượng ưu tiên cho người thân/quen khi tiếp nhận và trả hồ sơ không có; công chức cũng bị phản ánh làm việc không đúng giờ quy định vẫn còn; thời gian chờ đợi và đặc biệt là tình trạng trễ hạn trả hồ sơ (52,3%). Hiện tượng người dân phải bỏ sung, hoàn chỉnh lại hồ sơ sau khi đã được nhận và hiện tượng bồi dưỡng cho CBCC không được phản ánh từ ký kiến của người dân. Tỷ lệ người dân tham gia đóng góp ý kiến cao hơn so với huyện Hoằng Hóa, nhưng không được tiếp thu và giải quyết triệt để.

Phần thứ ba
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

I. VỀ QUY TRÌNH KHẢO SÁT

1. Ưu điểm

Cuộc khảo sát xuất phát từ nhu cầu quản lý nhà nước của các cơ quan, ban, ngành, UBND các cấp trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa, thể hiện sự quan tâm trong lãnh đạo, chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh. Trong năm, Sở Nội vụ (cơ quan được giao chủ trì thực hiện cuộc khảo sát) chủ động lựa chọn các lĩnh vực được người dân quan tâm, cũng như lựa chọn các địa bàn mang tính đại diện trong tỉnh để khảo sát (địa bàn khảo sát bao gồm huyện Thọ Xuân đại diện cho khu vực trung du miền núi, nơi có cả đồng bào dân tộc sinh sống và huyện Hoằng Hóa đại diện cho khu vực đồng bằng ven biển).

Lãnh đạo tỉnh chỉ đạo chung, NHTG hỗ trợ kỹ thuật và chuyên gia, Sở Nội vụ trực tiếp quản lý khảo sát và phúc tra, đơn vị khảo sát do tỉnh lựa chọn là Đại học Hồng Đức, và các sở, ngành, UBND được chọn tham gia khá tích cực trong toàn bộ tiến trình khảo sát.

2. Nhược điểm

Nhận thức của người sử dụng dịch vụ ở một số nơi còn chưa cao, dẫn đến hạn chế trong việc trả lời bảng hỏi; thông tin, dữ liệu khi tổng hợp tỏ ra không tương thích, do tổ chức, công dân được khảo sát chưa trả lời nhất quán trong một số trường hợp.

Đơn vị cấp xã cung cấp danh sách mẫu đăng ký khai sinh bị sai lệch hoàn toàn nên phải lập lại danh sách chọn mẫu và thực hiện lại việc chọn mẫu cũng như khảo sát, các hộ gia đình, cá nhân được chọn mẫu có những thay đổi như chuyển đi nơi khác, không có mặt tại địa phương, hộ không trực tiếp thực hiện dịch vụ (không đúng đối tượng phỏng vấn)...

3. Bài học rút ra

Một số bài học rút ra từ cuộc khảo sát này cho khảo sát những năm sau bao gồm:

- Lựa chọn lĩnh vực dịch vụ công để khảo sát: tiếp tục chọn số lượng khoảng 3-4 lĩnh vực, song sẽ ưu tiên chọn những lĩnh vực đang được người dân quan tâm nhất.

- Lựa chọn đơn vị khảo sát có kinh nghiệm cả về kỹ thuật khảo sát và báo cáo kết quả khảo sát chính xác và khách quan.

- Phát huy công tác phối hợp giữa cơ quan chủ trì và đơn vị khảo sát để giám sát chặt chẽ quá trình khảo sát, bảo đảm tỷ lệ phúc tra khảo sát từ 3-5%.

- Chú trọng đến việc sử dụng dữ liệu khảo sát để tìm ra các phát hiện chính và đưa ra các khuyến nghị thích hợp.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT VỀ TÌNH HÌNH CUNG ỨNG CÁC DỊCH VỤ CÔNG

1. Ưu điểm

Đánh giá tổng quát cho thấy các cá nhân và hộ gia đình có mức độ ít hài lòng và không hài lòng tương đối thấp (chiếm dưới 10% ở các lĩnh vực khảo sát), điều này cho thấy đã có những tiến bộ nhất định về cung ứng dịch vụ trên địa bàn. Đa số người được hỏi cho rằng CSVC đã đáp ứng cơ bản nhu cầu, thái độ và khả năng đáp ứng của CBCC phần lớn là tốt, chi phí hợp lý và không có nhiều hiện tượng vòi vĩnh và nhiều vấn đề cần khiếu nại, CBCC đã có thói quen xin lỗi khi có sai sót. Tuy nhiên, khi đi vào từng phương diện cụ thể còn nhiều điểm bất cập (như đã phân tích ở phần trên).

2. Tồn tại

Ngoài các ưu điểm như đã trình bày, khảo sát cho thấy còn một số tồn tại xuyên suốt trong các lĩnh vực dịch vụ khảo sát như sau:

- Việc tìm hiểu thông tin qua các website của các Sở và địa phương còn nhiều hạn chế.

- Về CSVC, các tồn tại được người dân chỉ ra là diện tích không gian chưa được rộng rãi, thoáng mát, bút viết và nước uống chưa đáp ứng đủ nhu cầu của người sử dụng dịch vụ, thiếu các phương tiện giải trí. Phản ánh về cơ sở vật chất nhiều nhất là ở lĩnh vực BHTN.

- Kỹ năng, đạo đức và trình độ chuyên môn của một số công chức vẫn chưa đáp ứng kỳ vọng của người dân. Các vấn đề thường gặp là thái độ của CBCC chưa nhiệt tình, còn làm việc chưa đúng giờ, ưu tiên người thân/quen, trả hồ sơ trễ hẹn, còn những nhiều...

- Cơ chế phản hồi, đóng góp ý kiến còn thiếu hiệu quả, thể hiện ở việc tuy không nhiều người đóng góp ý kiến song các ý kiến của họ lại chưa được giải quyết triệt để.

Một số trường hợp nổi cộm cần đặc biệt quan tâm, giải quyết bao gồm:

- (i) Bảo hiểm thất nghiệp: người dân mong muốn số lần đi khai báo được rút ngắn, hoặc có những địa điểm khai báo gần với nơi sinh sống.
- (ii) Đăng kí kinh doanh hộ kinh doanh: cần đẩy mạnh cơ chế liên thông một cửa, đặc biệt tại các xã xa trung tâm huyện, để giảm bớt việc đi lại của người dân.

- (iii) Đăng kí khai sinh: tại xã cần giảm bớt việc họp hành, nếu cán bộ đi công tác cần có thông báo cụ thể để người dân biết. Cần bổ sung, sửa chữa máy photo kịp thời.

3. Kiến nghị cải cách dịch vụ

a) Về tiếp cận dịch vụ

- Thực hiện tốt hơn nữa việc niêm yết công khai và thông tin về quy trình giải quyết các TTHC.

- Quảng bá các website chính thức để người sử dụng dễ tiếp cận và tra cứu hơn, đặc biệt khuyến khích người dân tăng cường sử dụng kênh thông tin này. Đây là kênh thông tin trực tiếp và miễn phí, nếu tăng cường sử dụng sẽ giảm áp lực với các bộ phận một cửa và CBCC.

- Về cơ sở vật chất: các ngành, các cấp và các cơ quan liên quan tăng cường cải thiện điều kiện nhà vệ sinh, cung cấp bút, sách báo giải trí... để nâng cao mức độ hài lòng của người sử dụng.

b) Về khả năng đáp ứng

- Chấn chỉnh, loại bỏ các hành vi không phù hợp của CBCC như những nhiễu, làm việc không đúng giờ, trễ hẹn, ưu tiên người thân, quen...

- Thường xuyên tập huấn nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ, đạo đức ngành nghề cho CBCC, củng cố thói quen xin lỗi người dân khi CBCC có sai sót.

c) Về chi phí sử dụng dịch vụ

- Cần minh bạch hóa các loại phí liên quan trong thủ tục đăng kí khai sinh.

- Thường xuyên thanh tra, giám sát, xử lý nghiêm những cán bộ có hành vi gây khó khăn, quan liêu, nhũng nhiễu, tiêu cực đối với người dân.

- Xử lý kỷ luật nghiêm trường hợp CBCC đòi hỏi bồi dưỡng, nghiêm cấm hành vi người dân sử dụng dịch vụ chủ động bồi dưỡng CBCC để tạo một môi trường văn minh, lành mạnh hơn.

d) Cơ chế phản hồi, góp ý

- Tiếp nhận, xử lý những kiến nghị, góp ý của tổ chức, công dân.

- Thông báo rộng rãi số điện thoại đường dây nóng để nhiều người dân được biết và sử dụng khi cần thiết. Lắp đặt hệ thống camera giám sát và ghi hình tại bộ phận TN&TKQ để tránh các trường hợp sai sót.

Một số đề xuất cụ thể xem tại bảng 25 dưới đây.

Bảng 25: Các giải pháp đề xuất

TT	Vấn đề	Hiện diện tại đơn vị khảo sát (với mức độ nghiêm trọng khác nhau)				Giải pháp đề xuất	Ưu điểm của giải pháp	Nhược điểm của giải pháp
		H.Thọ Xuân	H.Hoàng Hòa	TT GTVT	Sở LĐTĐ XH			
NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG								
1	Ít sử dụng website để tìm kiếm thông tin	√	√	√	√	- Tăng cường sử dụng website - Cải thiện việc đăng tải TTHC trên website	- Dễ thực hiện ở đô thị - Tiết kiệm thời gian, công sức của người sử dụng và CBCC - Có hiệu quả về chi phí	- Khó khăn ở nông thôn - Cần sự phối hợp/hợp tác liên ngành
2	Thiếu bút viết			√		- Bổ sung bút viết đầy đủ	- Dễ thực hiện - Không tốn thời gian - Có hiệu quả về chi phí	
3	Điều kiện nhà vệ sinh chưa tốt	√	√	√	√	- Cải thiện điều kiện nhà vệ sinh	- Cơ quan liên quan để thực hiện - Không tốn thời gian - Có hiệu quả về chi phí ở phần lớn địa điểm	- Có thể tốn chi phí ở những nơi chưa có điều kiện và phải xây mới
4	Thiếu nước uống tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	√	√	√	√	- Đặt bình nước uống tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	- Dễ thực hiện - Không tốn thời gian - Có hiệu quả về chi phí	

TT	Vấn đề	Hiện diện tại đơn vị khảo sát (với mức độ nghiêm trọng khác nhau)				Giải pháp đề xuất	Ưu điểm của giải pháp	Nhược điểm của giải pháp
		✓	✓	✓	✓			
5	Thiếu phương tiện giải trí	✓	✓	✓	✓	- Đặt báo in hoặc một số phương tiện giải trí tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	- Dễ thực hiện - Không tốn thời gian - Có hiệu quả về chi phí	
	Thiếu quạt, điều hòa	✓	✓			- Bổ sung quạt đầy đủ	- Dễ thực hiện - Không tốn thời gian - Có hiệu quả về chi phí	
6	Thái độ phục vụ của CBCC chưa đồng đều	✓	✓	✓		- Ban hành hướng dẫn về thái độ phục vụ - Thu thập phản hồi từ phía người sử dụng - Xử lý CBCC vi phạm và khen thưởng người thực hiện tốt	- Đã có quy chế ứng xử - Thông tin cho tổ chức và công dân không tạo nguyên cớ để công chức làm sai	- Cần theo dõi và quản lý chặt chẽ
7	Làm việc không đúng giờ	✓	✓	✓		- Công khai giờ làm việc - Thu thập phản hồi từ người sử dụng - Xử lý CBCC vi phạm	Dễ giám sát	- Cần theo dõi và quản lý chặt chẽ
8	Ưu tiên cho người thân quen		✓			- Cảnh hành vi này - Thu thập phản hồi từ phía người sử dụng - Xử lý CBCC vi phạm	Dễ giám sát	- Cần theo dõi và quản lý chặt chẽ
9	Thời gian chờ đợi lâu			✓		- Tăng cường thêm cán bộ, công chức đối với những ngày có nhiều người đến giao dịch	- UBND tỉnh có sự linh hoạt và chủ động về quản lý nguồn nhân lực	- Cần có nguồn nhân lực, ngân sách và sự linh hoạt trong quản lý nhân lực

TT	Vấn đề	Hiện diện tại đơn vị khảo sát (với mức độ nghiêm trọng khác nhau)				Giải pháp đề xuất	Ưu điểm của giải pháp	Nhược điểm của giải pháp
10	Gây khó dễ và/hoặc nhận tiền bồi dưỡng	√	√	√		<ul style="list-style-type: none"> - Cấm nhận tiền bồi dưỡng với bất kỳ hình thức nào - Tìm kiếm phản hồi từ phía người sử dụng - Xử lý CBCC vi phạm 	- Có quy định pháp luật đầy đủ	- Cần theo dõi và quản lý chặt chẽ
11	Giải quyết góp ý, phản hồi không thỏa đáng	√	√	√		<ul style="list-style-type: none"> - Giải quyết đầy đủ và thỏa đáng góp ý, phản hồi - Theo dõi xem người góp ý đã hài lòng với việc giải quyết chưa 	Dễ giám sát	- Cần có nguồn nhân lực
12	Phải chỉnh sửa hồ sơ nhiều lần do lỗi của công chức		√			- Cải thiện kỹ năng chuyên môn của công chức	Nâng cao năng lực cán bộ, công chức	- Cần đào tạo, bồi dưỡng
13	Chậm trả kết quả	√	√	√		- Phân tích kỹ càng hơn ở cấp đơn vị để chỉ ra điểm nghẽn và tháo gỡ	Nâng cao chất lượng dịch vụ của cơ quan nhà nước	- Cần có cam kết cao của lãnh đạo và cơ quan
14	Chưa minh bạch các loại phí cho người dân hiểu rõ	√	√			- Cần minh bạch công khai tất cả các loại phí. (Ngay cả tiền photo các loại giấy tờ)	- Chi phí ít	

4. Các bước tiếp theo

(i) Tổ chức hội nghị đề Sở Nội vụ và đơn vị khảo sát báo cáo kết quả khảo sát với UBND tỉnh và các đơn vị liên quan (các đơn vị được khảo sát) để nắm được những ưu, nhược điểm trong quá trình cung cấp dịch vụ của mình, từ đó xem xét các biện pháp cải thiện.

(ii) Khi cần thiết, Sở Nội vụ và đơn vị khảo sát thảo luận trực tiếp, làm việc với các đơn vị được khảo sát để phân tích kỹ hơn các kết quả khảo sát, làm tiền đề cho các hoạt động cải cách.

(iii) Sử dụng các kết quả khảo sát trong quá trình lập kế hoạch hoạt động, cải cách hành chính và các hoạt động liên quan khác của mình.

(iv) Thông tin kết quả khảo sát cho các đơn vị có chức năng giám sát trong tỉnh như báo chí, Hội đồng Nhân dân tỉnh, huyện, thị có liên quan và Mặt trận Tổ quốc. Các đơn vị này sẽ giúp theo dõi quá trình cải cách khắc phục các tồn tại ghi nhận từ khảo sát.

(v) Thông tin kết quả khảo sát rộng rãi cho báo chí và người dân, từ đó để người dân giám sát, góp ý kiến để các đơn vị cung cấp dịch vụ cải thiện những điểm mà người sử dụng dịch vụ còn nhiều phàn nàn, chưa được như mong muốn./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ (để báo cáo);
- TTtr Tỉnh ủy, TTtr HĐND tỉnh (để báo cáo);
- Chủ tịch UBND, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ngân hàng TG tại Việt Nam;
- Sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- UBND các huyện, TX, TP;
- Lưu:VT, THKH.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Đức Quyền