

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ hành chính công Ban Dân tộc năm 2021**

Căn cứ Quyết định số 2337/QĐ-UBND ngày 19/7/2012 của UBND tỉnh Quảng Nam quy định về việc khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân và doanh nghiệp đối với dịch vụ hành chính công;

Thực hiện Kế hoạch số 520/KH-BDT ngày 09/8/2021 của Ban Dân tộc về khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công của Ban Dân tộc tỉnh Quảng Nam năm 2021; Ban Dân tộc tỉnh Quảng Nam đã triển khai thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với chất lượng phục vụ đối với hoạt động hành chính công của Ban Dân tộc năm 2021 và báo cáo kết quả như sau:

#### **1. Công tác triển khai:**

- Tiến hành lập Phiếu khảo sát mức độ hài lòng và danh sách các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan.

- Ban hành Công văn số 525 /BDT-VP ngày 09/8/2021 khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Ban Dân tộc và gửi phiếu khảo sát đến các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan đến giao dịch thủ tục hành chính của Ban Dân tộc.

- Hình thức gửi lấy phiếu: gửi trên trực liên thông văn bản điện tử; đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương chưa tích hợp liên thông thì thực hiện gửi Công văn (kèm phiếu) qua đường bưu điện.

#### **2. Kết quả:**

- Tổng số phiếu khảo sát phát hành là 107 phiếu; trong đó có UBND 13 huyện, thành phố, 06 Phòng dân tộc, 85 xã, phường, thị trấn và 03 Sở, ban, ngành có liên quan. Tính đến ngày báo cáo, tổng số phiếu được trả lời gửi về Ban Dân tộc là 25 phiếu (đạt 23,36% tổng số phiếu ban hành).

- Trên 25 phiếu khảo sát gửi về Ban Dân tộc: Số phiếu khảo sát trả lời có mức độ hài lòng chung: Rất hài lòng 9/25 (đạt 36 %); Hài lòng: 7/9 (đạt 64 %); không có phiếu Không hài lòng.

#### **3. Nhận xét, đánh giá và kiến nghị:**

##### **3.1. Ưu điểm.**

Qua kết quả khảo sát, nhìn chung các tổ chức, cá nhân liên quan đến thực hiện TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và phạm vi quản lý của cơ quan Ban Dân tộc đều có mức độ hài lòng cao. Số lượng TTHC của cơ quan ít nên đều biết rõ thời gian, quy trình, thủ tục của từng loại TTHC. Tỷ lệ phiếu đánh giá giá mức độ rất hài lòng đã tăng hơn so với năm 2020 (năm 2021: 36%; năm 2020 là 22,22%)

### **3.2. Hạn chế:**

- Số phiếu khảo sát phát hành trong năm 2021 là 107 phiếu, tăng 85 phiếu so với số phiếu phát hành trong năm 2020 nhằm tham chiếu thêm ý kiến đánh giá ở cấp cơ sở (các xã, phường, thị trấn có liên quan đến giải quyết TTHC). Tuy nhiên, số phiếu các địa phương này gửi về tổng hợp không nhiều. Chủ yếu các phiếu từ đơn vị Phòng Dân tộc, UBND các huyện miền núi và Sở, ngành liên quan.

- Cán bộ kiêm nhiệm công tác dân tộc cấp cơ sở (cấp xã) và bộ máy Phòng Dân tộc các huyện miền núi ở một số địa phương có nhiều thay đổi, kiện toàn về bộ máy nhân sự nên việc tiếp cận, tham gia quy trình giải quyết các thủ tục hành chính lĩnh vực công tác dân tộc còn chưa có nhiều kinh nghiệm thực tiễn.

### **4. Kiến nghị, đề xuất:**

#### **a) Đối với Phòng thuộc Ban:**

- Phòng Chính sách Dân tộc: Trên 25 phiếu đánh giá: có 01/25 phiếu đề nghị cần tăng thời gian giải quyết TTHC ở cấp xã lên 10 ngày; cấp huyện lên 7 ngày; có 02/25 phiếu đánh giá quy trình, thủ tục giải quyết TTHC còn phức tạp, cần cải tiến; các phiếu còn lại đều đánh giá tốt, đảm bảo quy định. Đề nghị Phòng chuyên môn ghi nhận và tiếp tục theo dõi, nghiên cứu xây dựng kế hoạch rà soát, đơn giản TTHC. Đồng thời, hàng năm chủ động ban hành sớm văn bản hướng dẫn thực hiện TTHC để địa phương các cấp có nhiều thời gian triển khai, tổng hợp, trình hồ sơ đảm bảo thời gian quy định và quan tâm thực hiện triển khai nộp hồ sơ trực tuyến đối với các dịch vụ công mức độ 4 đã được phê duyệt và kiểm thử vận hành đạt yêu cầu.

- Văn phòng: Phối hợp với Phòng chuyên môn triển khai kiểm thử dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 trên Cổng dịch vụ Công chính phủ để đưa vào sử dụng thực tế tại cơ quan.

#### **b) Đối với Sở Nội vụ:**

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh tăng cường mở các lớp tập huấn, đào tạo, bồi dưỡng cho đối tượng: cán bộ, nhân dân cấp xã, huyện, cấp tỉnh trong thực hiện nộp hồ sơ (mức độ 3, 4) và thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường hành chính điện tử; tập huấn, tuyên truyền người dân trong thay đổi thói quen nộp hồ sơ giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ hành chính công Ban Dân tộc năm 2021. Yêu cầu các phòng nghiên cứu, triển khai thực hiện trong thời gian đến./.

#### **Nơi nhận:**

- Văn phòng UBND tỉnh (b/cáo);
- Sở Nội vụ (B/cáo);
- Lãnh đạo Ban;
- Các phòng thuộc Ban;
- Lưu: VT, VP.

**TRƯỞNG BAN**

