

Số: /BC-UBND

Ninh Thuận, ngày tháng 12 năm 2023

## BÁO CÁO

### **Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận năm 2023**

Căn cứ Quyết định số 1461/QĐ-UBND ngày 21/10/2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Bộ tiêu chí đánh giá, phân loại kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính hàng năm đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận;

Thực hiện Quyết định số 986/QĐ-UBND ngày 24/7/2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức xác định Chỉ số Cải cách hành chính năm 2023 của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận;

Trên cơ sở tổng hợp Phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 (phiếu khảo sát) do Bru điện tỉnh cung cấp;

Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận năm 2023 cụ thể như sau:

#### **I. QUÁ TRÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN:**

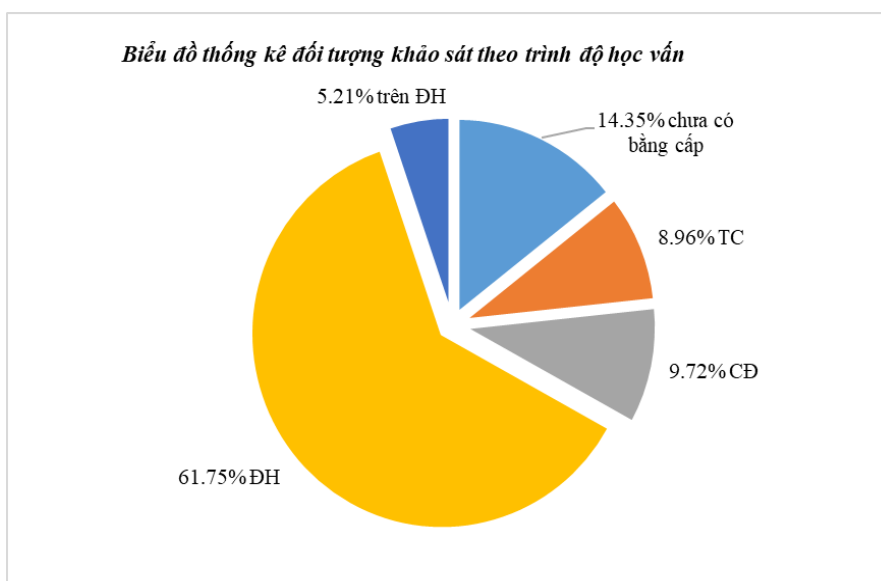
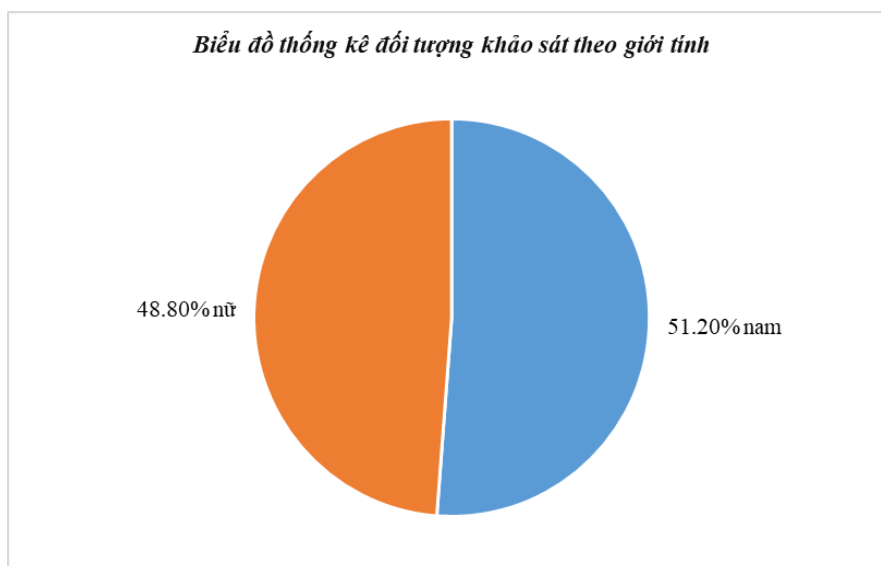
Căn cứ Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 28/9/2021 và Chỉ thị số 39-CT/TU ngày 30/11/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy đẩy mạnh công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh đến năm 2025; Quyết định số 1461/QĐ-UBND ngày 21/10/2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Bộ tiêu chí đánh giá, phân loại kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính hàng năm đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận; Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Quyết định số 986/QĐ-UBND ngày 24/7/2023 ban hành Kế hoạch tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức xác định Chỉ số Cải cách hành chính năm 2023 của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận.

Theo đó, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao Sở Nội vụ là cơ quan thường trực chịu trách nhiệm tham mưu công tác khảo sát theo đúng quy định; đồng thời, giao Bru điện tỉnh là đơn vị chịu trách nhiệm trực tiếp thực hiện việc khảo sát đối với các tổ chức, cá nhân.

Trong quý IV/2023, Bru điện tỉnh đã tiến hành khảo sát theo đúng kế hoạch đề ra. Kết quả đã phát ra và thu về hợp lệ 1.707 phiếu/40 cơ quan, đơn vị (cụ thể theo Phụ lục đính kèm). Đối tượng được khảo sát là cá nhân, đại diện tổ chức đã từng thực hiện giao dịch thủ tục hành chính hoặc phối hợp thực thi công vụ tại các

cơ quan, đơn vị trong năm 2023 (do cơ quan, đơn vị cung cấp gửi Sở Nội vụ tổng hợp, cung cấp cho Bưu điện tỉnh tiến hành khảo sát).

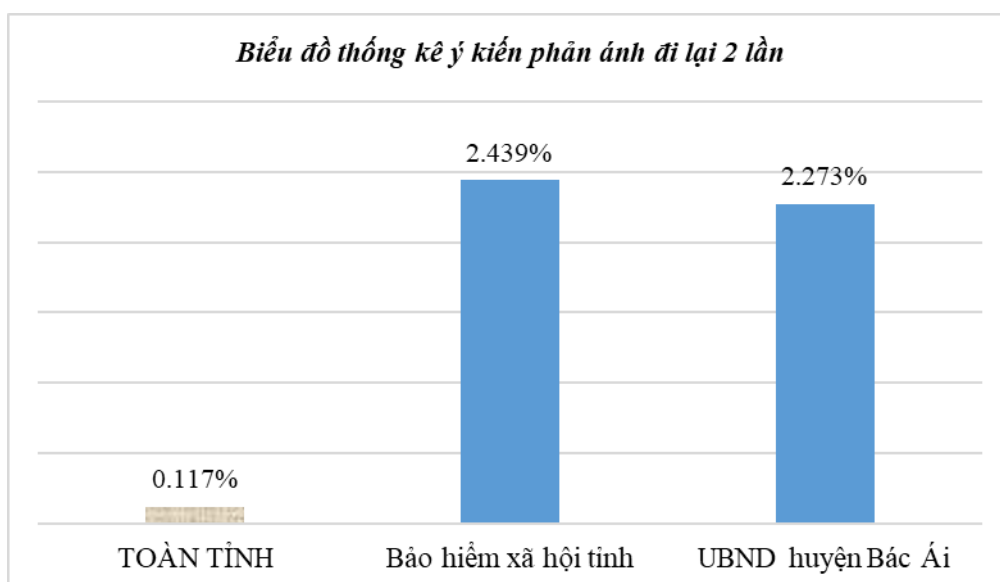
Trên cơ sở phiếu khảo sát do Bưu điện tỉnh cung cấp, Sở Nội vụ đã nhập vào phần mềm, trích xuất số liệu và tổng hợp thành báo cáo.



## II. KẾT QUẢ QUA PHÂN TÍCH PHIẾU KHẢO SÁT:

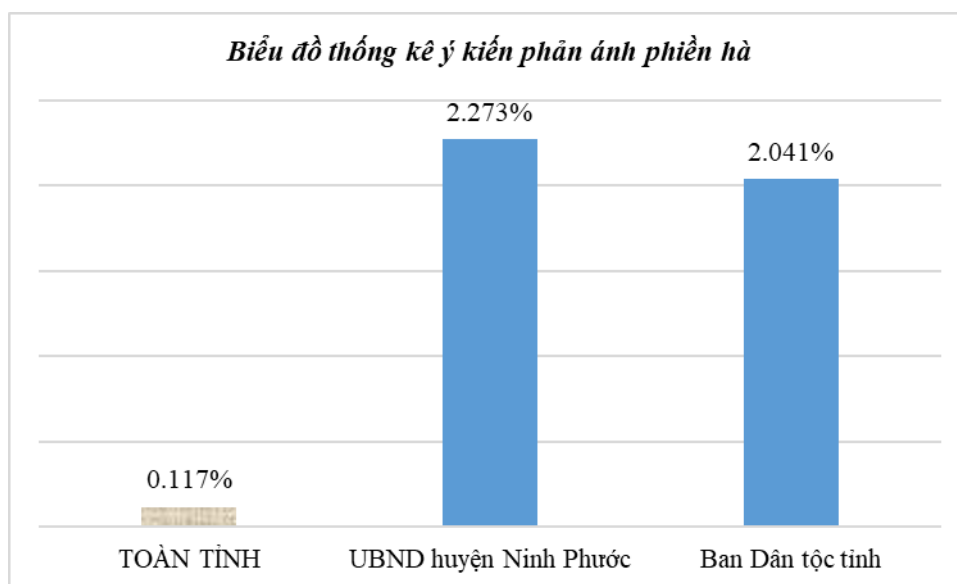
### 1. Về số lần đi lại của người dân khi giải quyết thủ tục hành chính:

Kết quả khảo sát cho thấy, đa số các cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính đối với người dân đảm bảo đúng thời hạn quy định; có 99,883% người dân phản ánh chỉ phải đi lại 01 lần (kể từ sau lần nộp hồ sơ đến lần nhận kết quả) khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính (tăng 1,383% so với năm 2022). Tuy nhiên, vẫn còn có 0,117% (giảm 1,383% so với năm 2022) ý kiến phản ánh phải đi lại 02 lần trở lên (kể từ sau lần nộp hồ sơ đến lần nhận kết quả).



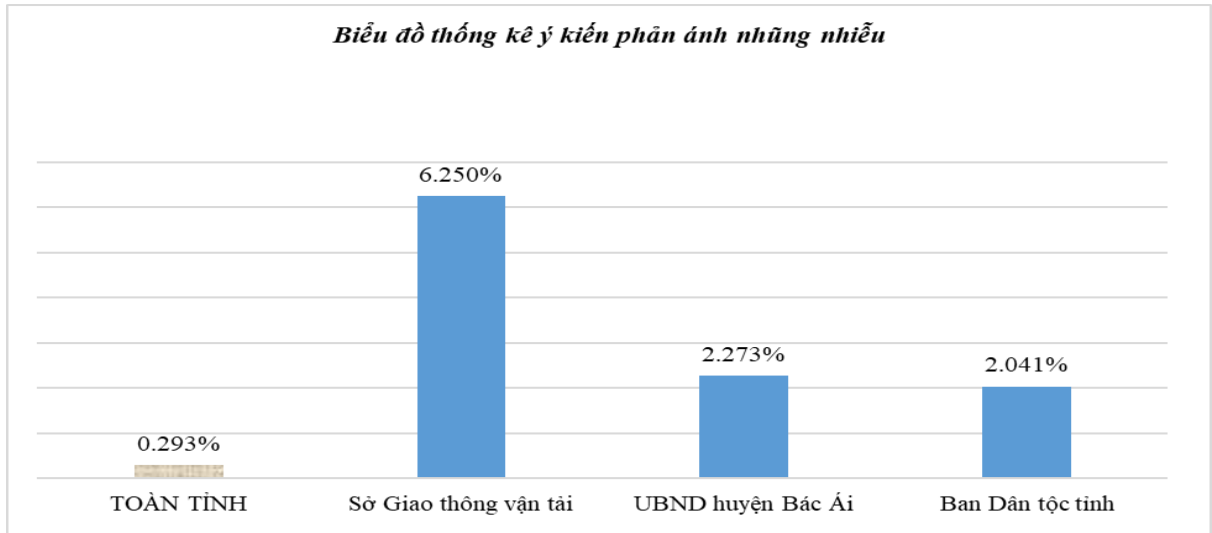
## 2. Về tình trạng phiền hà, sách nhiễu của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức:

Kết quả khảo sát cho thấy đại bộ phận cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh luôn làm việc với tinh thần phục vụ Nhân dân, không có biểu hiện những nhiễu, tiêu cực, phiền hà, sách nhiễu Nhân dân khi thực thi công vụ (99,883% ý kiến phản ánh không gây phiền hà, sách nhiễu – **giảm 0,663% so với năm 2022**). Tuy nhiên, vẫn còn 0,117% ý kiến phản ánh có tình trạng phiền hà, sách nhiễu – **giảm 0,343% so với năm 2022** (tại 02 đơn vị là Ủy ban nhân dân huyện Ninh Phước và Ban Dân tộc tỉnh).



## 3. Về việc gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí:

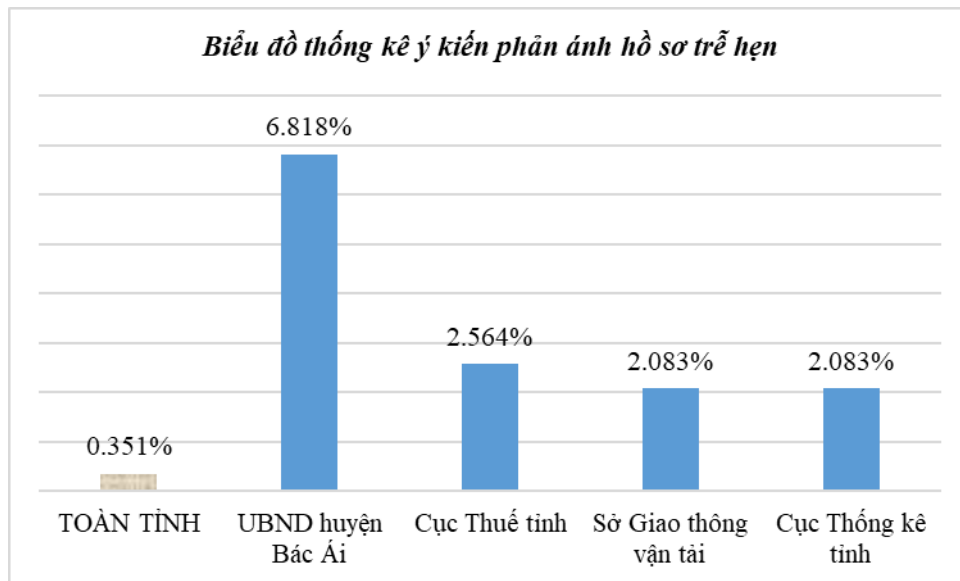
Kết quả khảo sát có 99,707% ý kiến phản ánh các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện đúng quy định về việc thu phí, lệ phí – **giảm 0,097% so với năm 2022**; tuy nhiên, vẫn còn 0,293% có hiện tượng cán bộ, công chức, viên chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí tại 03 đơn vị (Sở Giao thông vận tải, Ủy ban nhân dân huyện Bắc Ái, Ban Dân tộc tỉnh).



#### 4. Về kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

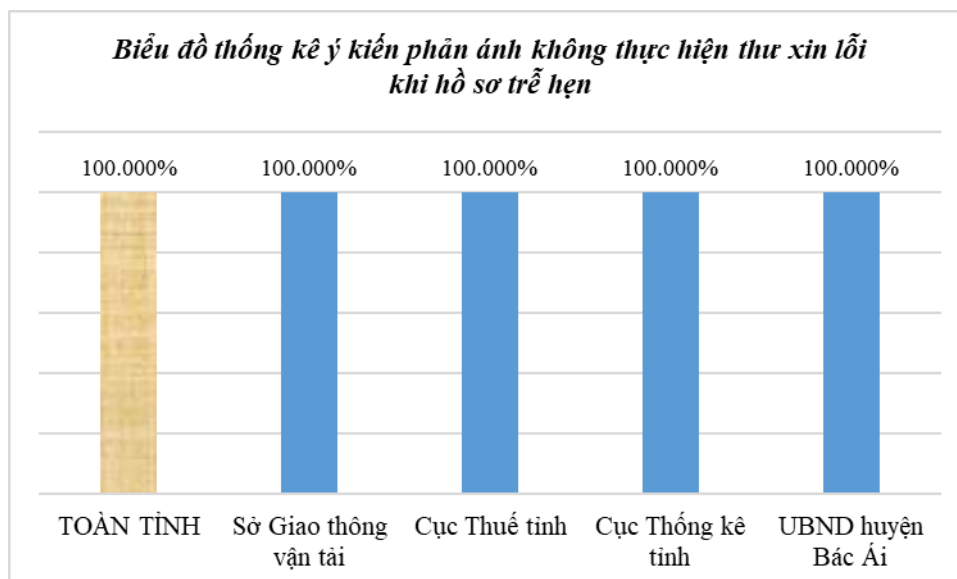
##### a) Về thời hạn giải quyết thủ tục hành chính:

Qua khảo sát có 99,649% ý kiến phản ánh việc giải quyết thủ tục hành chính trước và đúng hạn (*tăng 0,629% so với năm 2022*) và 0,351% ý kiến phản ánh trễ hạn (*giảm 0,629%*).



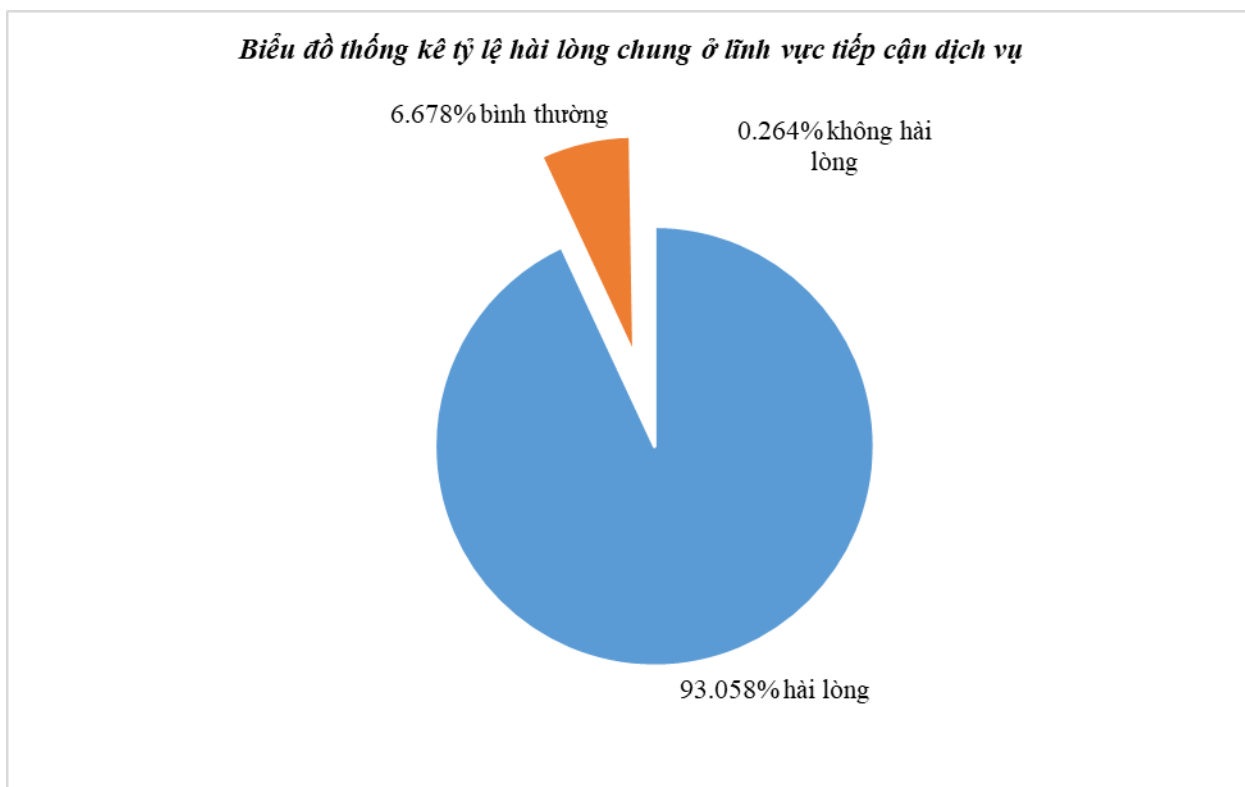
##### b) Về thực hiện thư xin lỗi khi giải quyết hồ sơ, công việc trễ hạn:

Trong 0,351% ý kiến phản ánh giải quyết trễ hạn thì 100% ý kiến phản ánh các cơ quan nhà nước không thực hiện thư xin lỗi Nhân dân khi giải quyết hồ sơ, công việc trễ hạn.

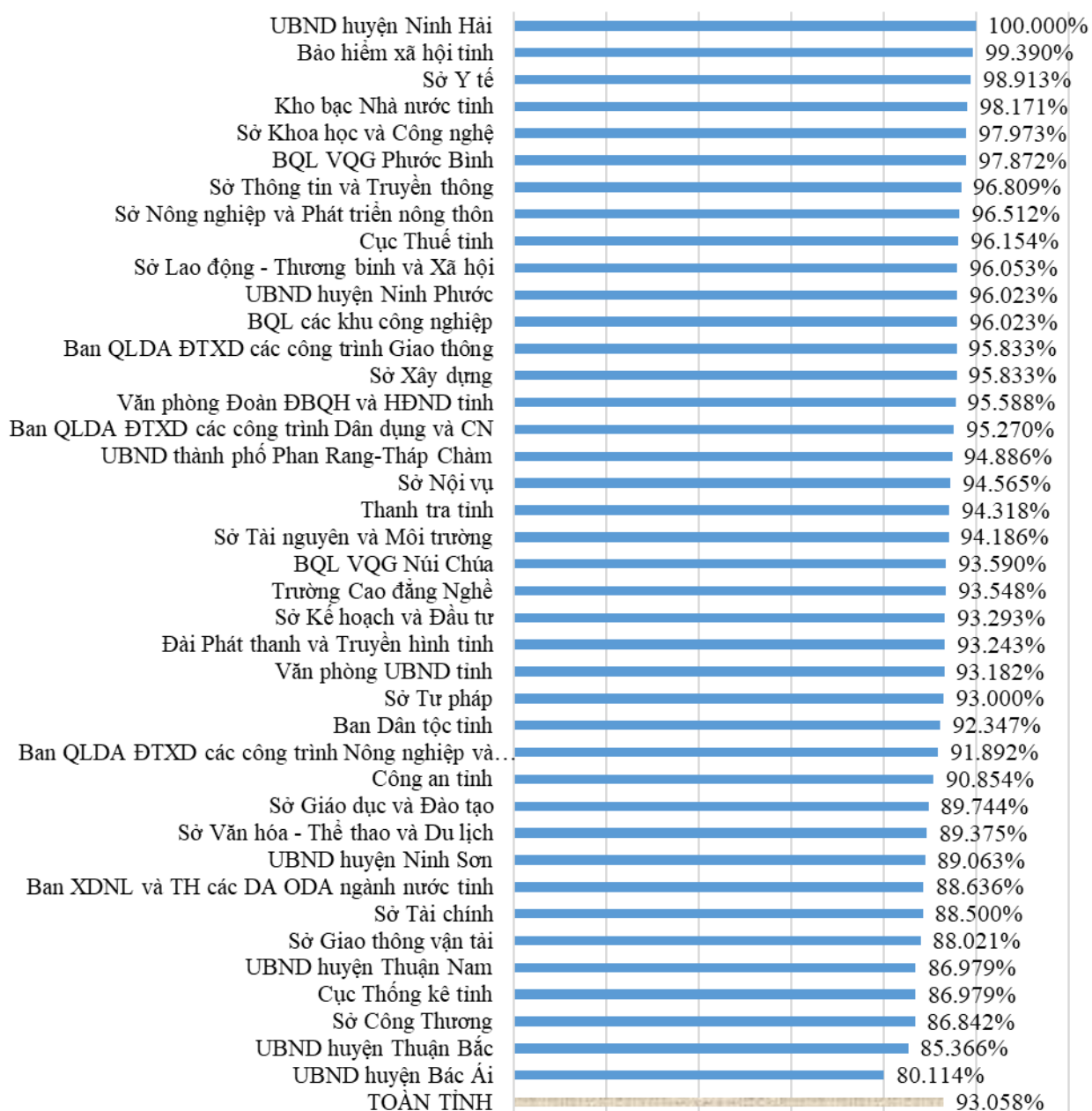


### 5. Về mức độ hài lòng nội dung Tiếp cận dịch vụ:

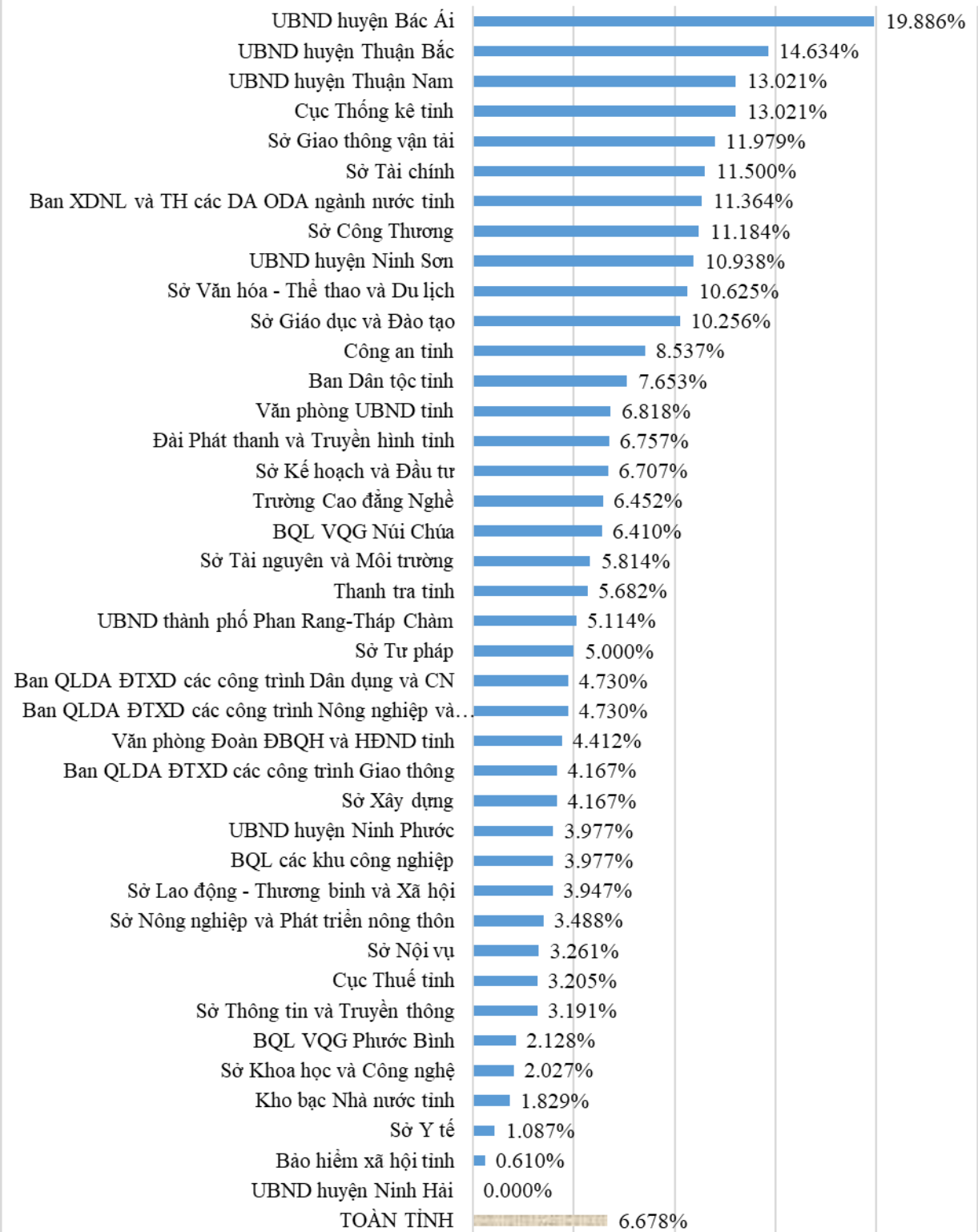
Qua khảo sát có 93,058% ý kiến phản ánh rất hài lòng và hài lòng (**tăng 2,618%**); 6,678% ý kiến phản ánh bình thường (**giảm 2,852%**); 0,264% ý kiến phản ánh rất không hài lòng và không hài lòng (**tăng 0,234%**).



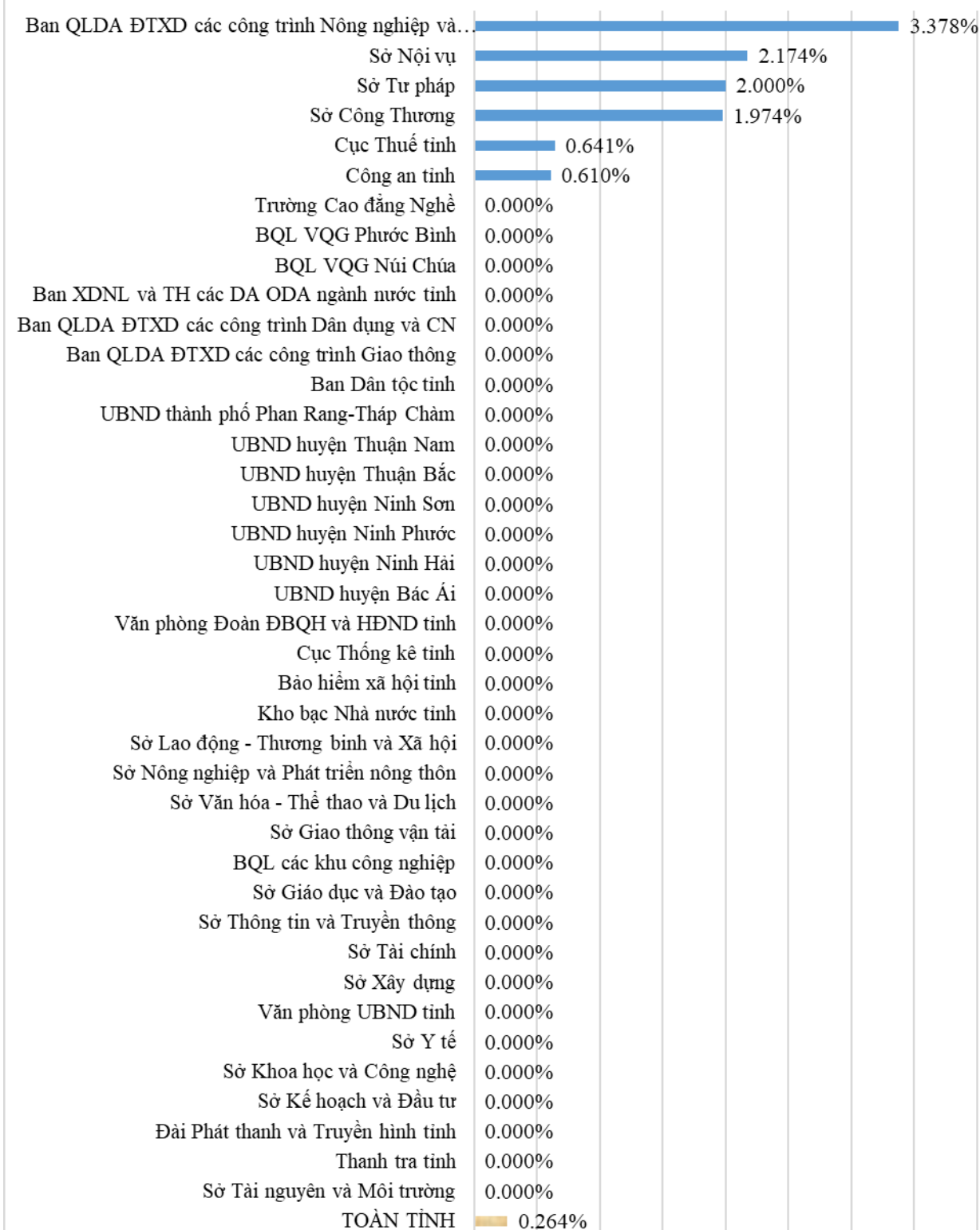
*Biểu đồ thống kê tỷ lệ hài lòng ở lĩnh vực tiếp cận dịch vụ tại từng đơn vị*



**Biểu đồ thống kê tỷ lệ bình thường ở lĩnh vực tiếp cận dịch vụ tại từng đơn vị**



**Biểu đồ thống kê tỷ lệ không hài lòng ở lĩnh vực tiếp cận dịch vụ tại từng đơn vị**

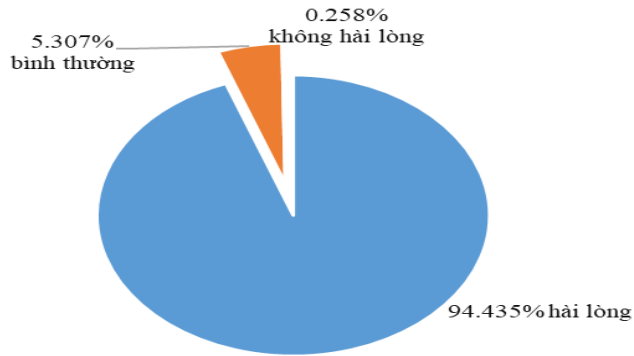


## 6. Về mức độ hài lòng đối với nội dung thủ tục hành chính:

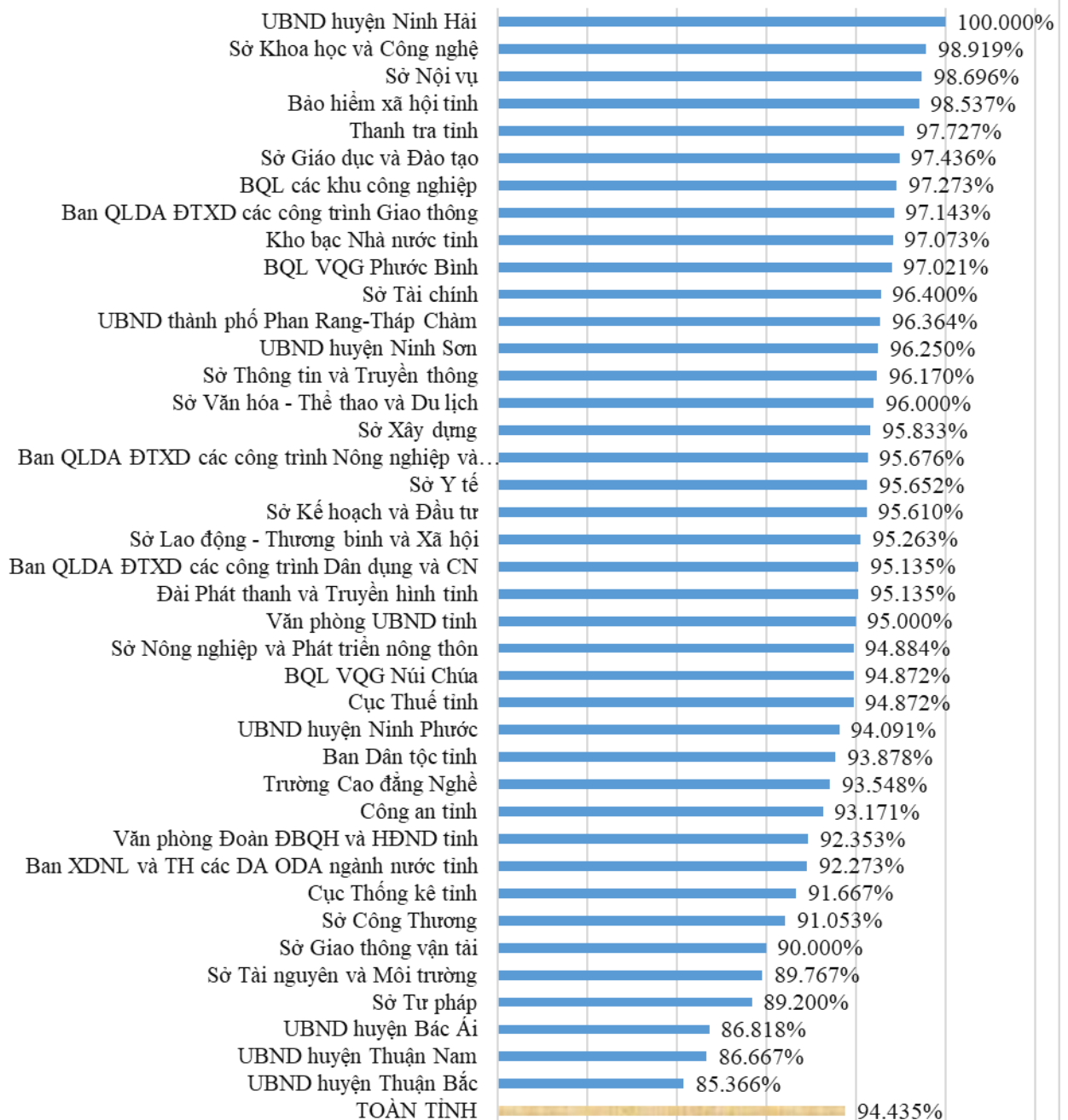
Qua khảo sát có 94,435% ý kiến phản ánh rất hài lòng và hài lòng (**tăng 3,615%**); 5,307% ý kiến phản ánh bình thường (**giảm 3,783%**); 0,258% ý kiến phản ánh rất không hài lòng và không hài lòng (**tăng 0,168%**).



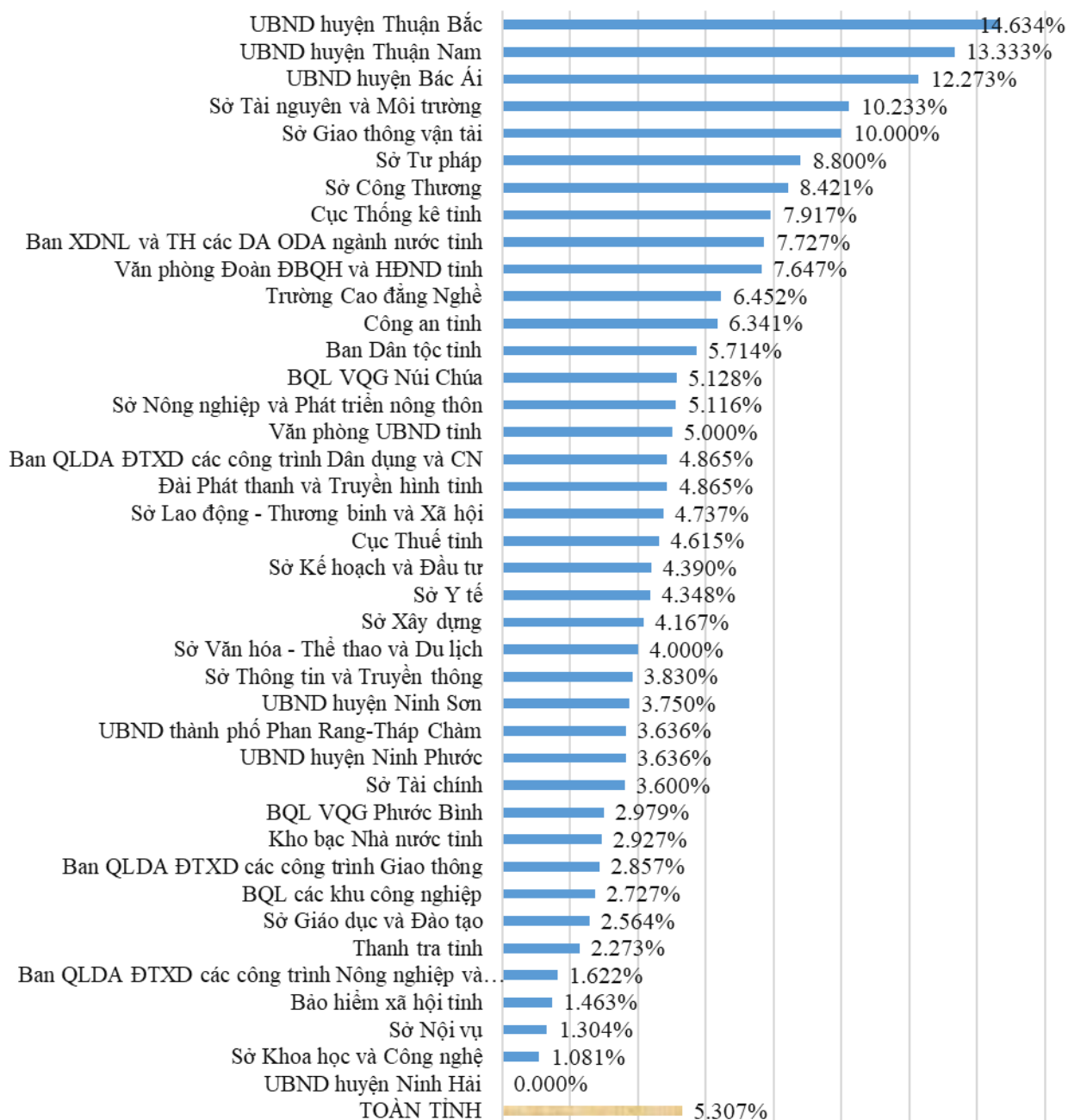
**Biểu đồ thống kê tỷ lệ hài lòng chung ở lĩnh vực thủ tục hành chính**

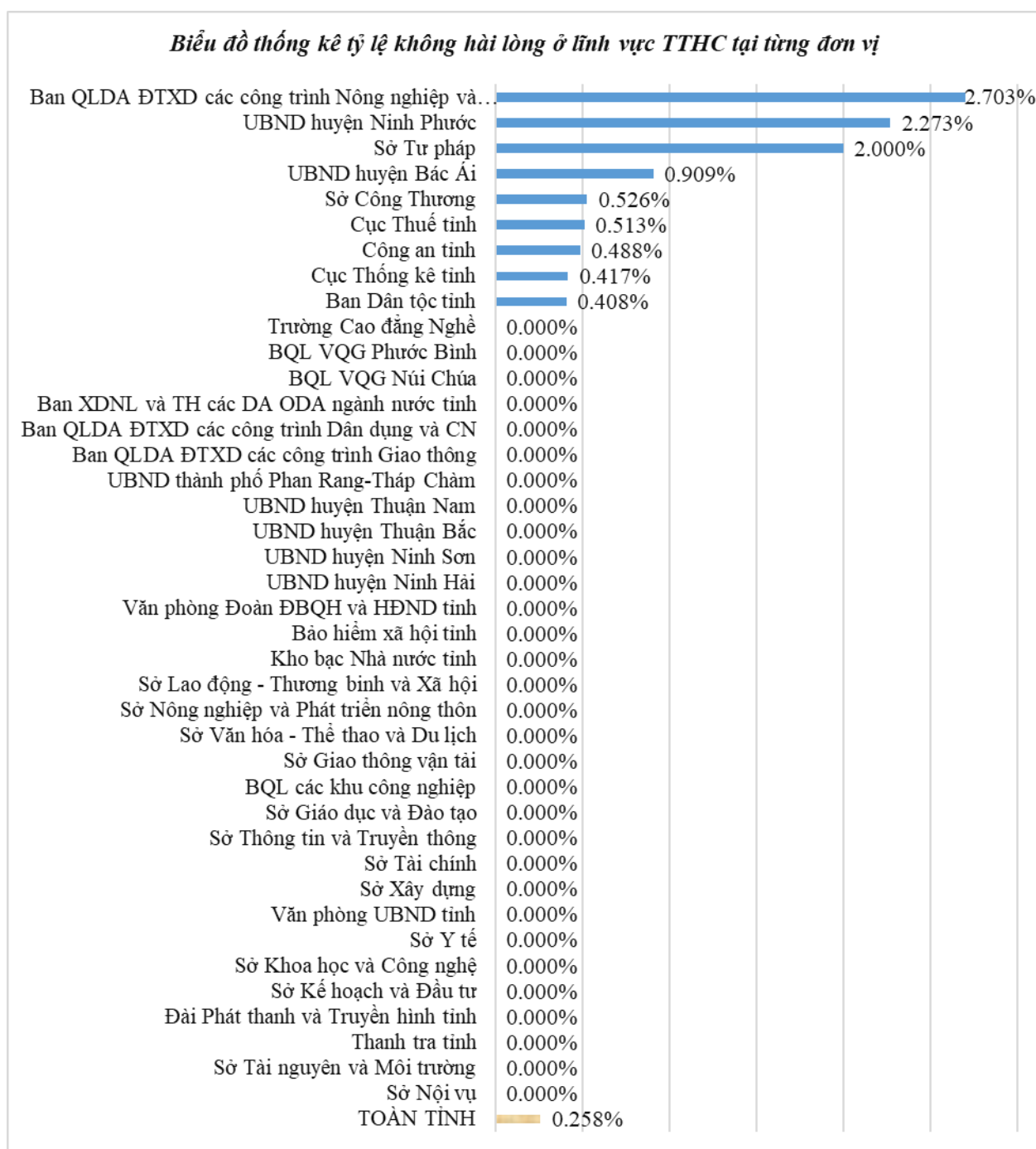


**Biểu đồ thống kê tỷ lệ hài lòng ở lĩnh vực TTHC tại từng đơn vị**



**Biểu đồ thống kê tỷ lệ bình thường ở lĩnh vực TTHC tại từng đơn vị**

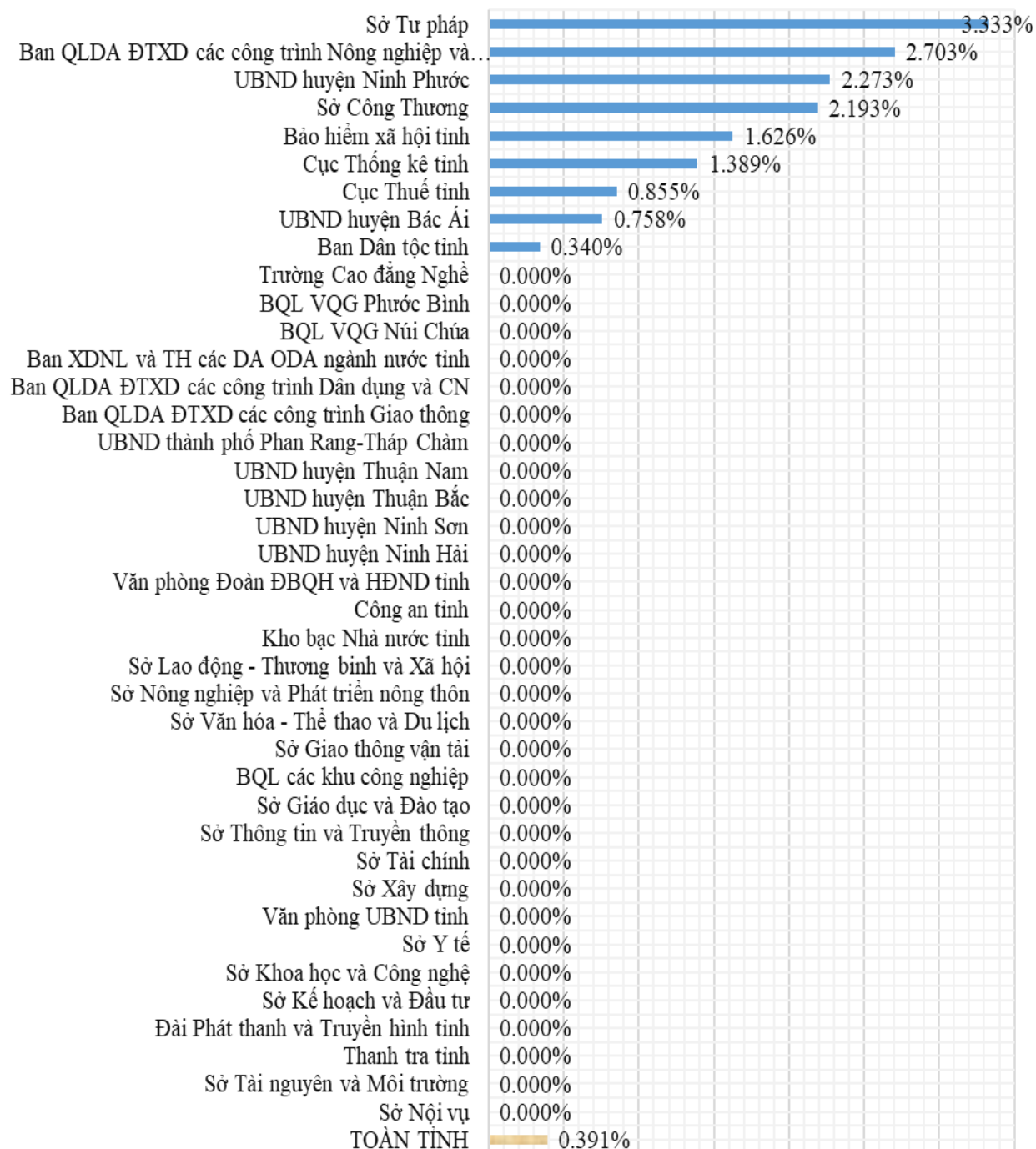




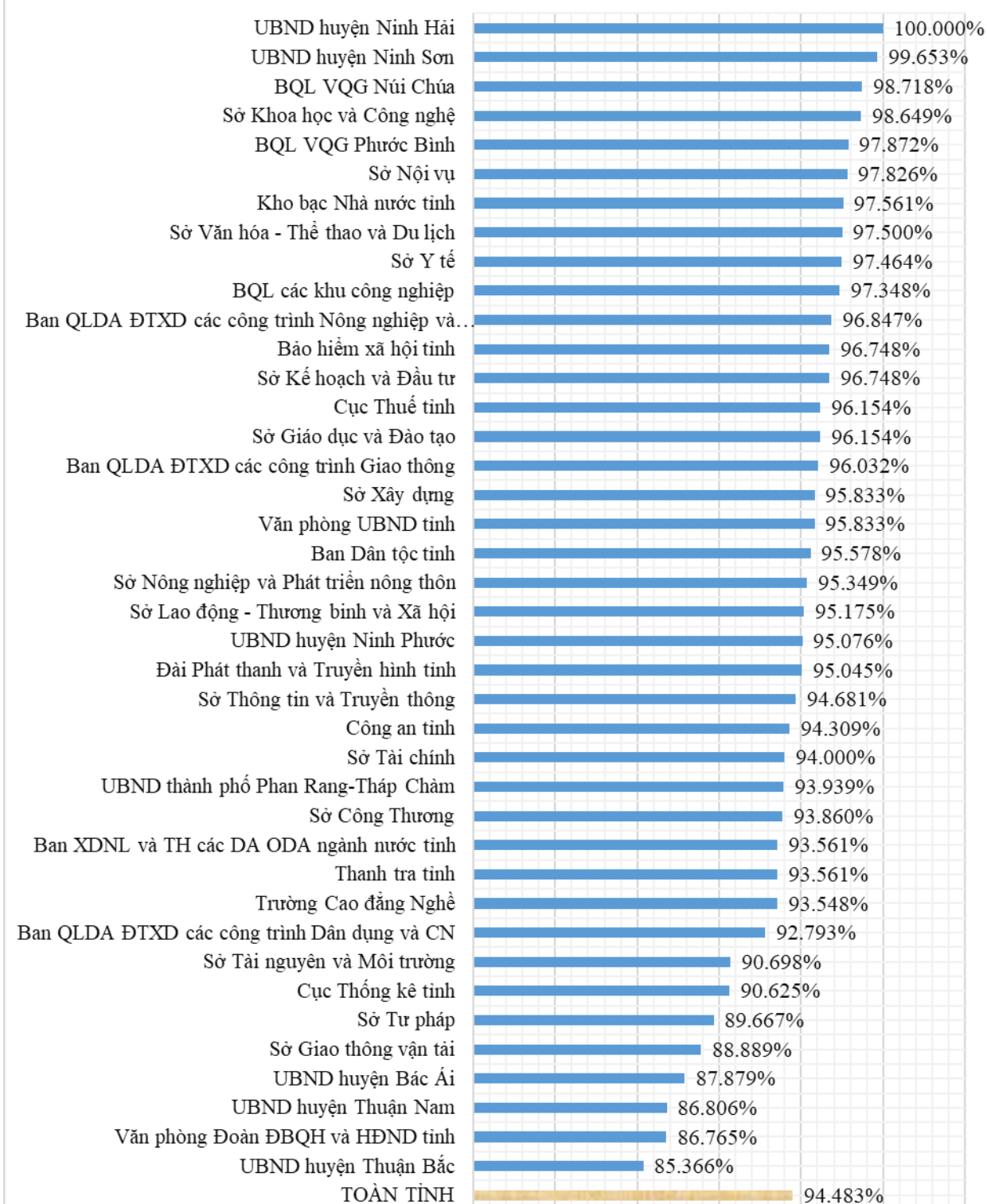
### 7. Về mức độ hài lòng đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc:

Qua khảo sát có 94,483% ý kiến phản ánh rất hài lòng và hài lòng (**tăng 3,723%**); 5,126% ý kiến phản ánh bình thường (**giảm 3,954%**); 0,391% ý kiến phản ánh rất không hài lòng và không hài lòng (**tăng 0,231%**).

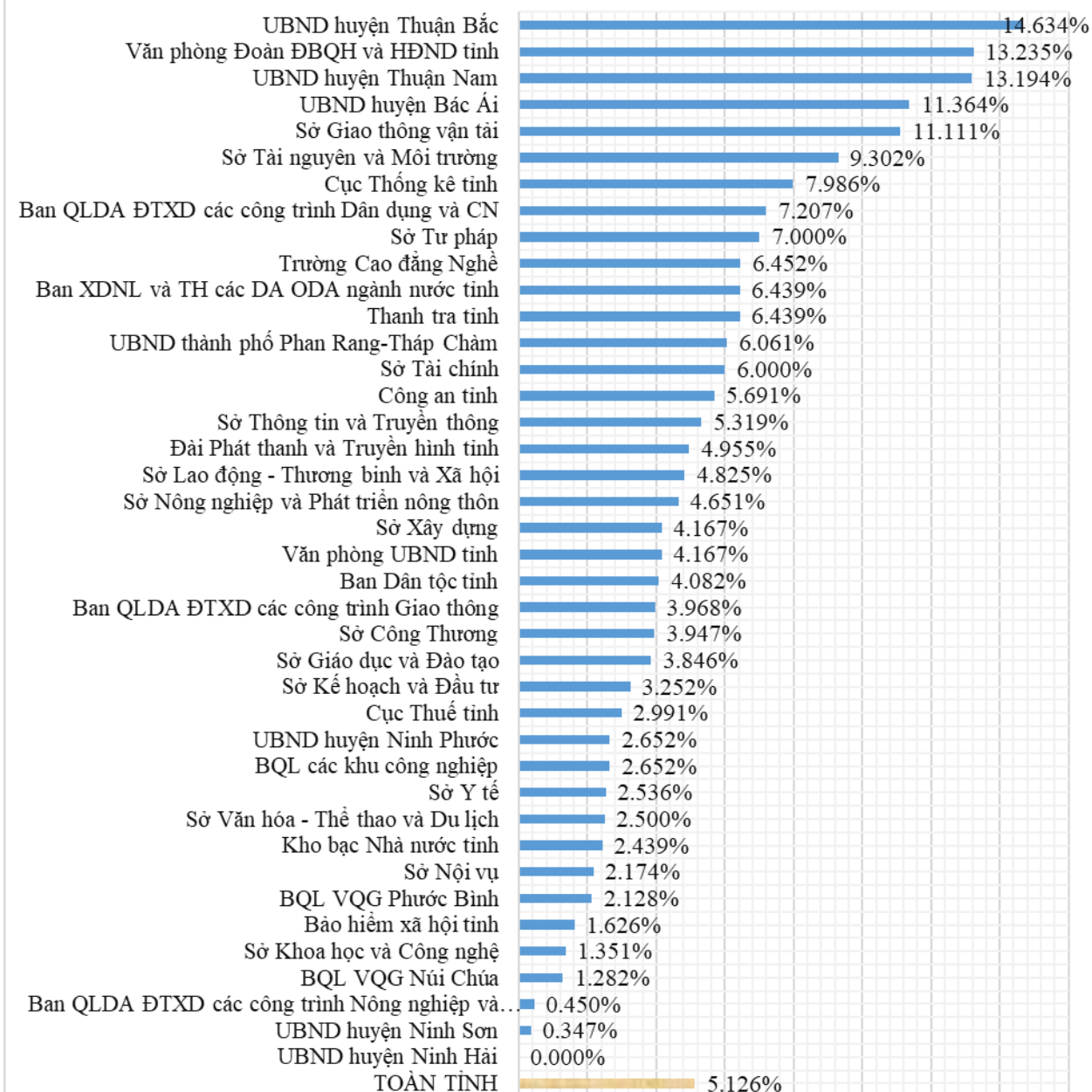
**Biểu đồ thống kê tỷ lệ không hài lòng ở lĩnh vực công chức tại từng đơn vị**



*Biểu đồ thống kê tỷ lệ hài lòng ở lĩnh vực công chức tại từng đơn vị*

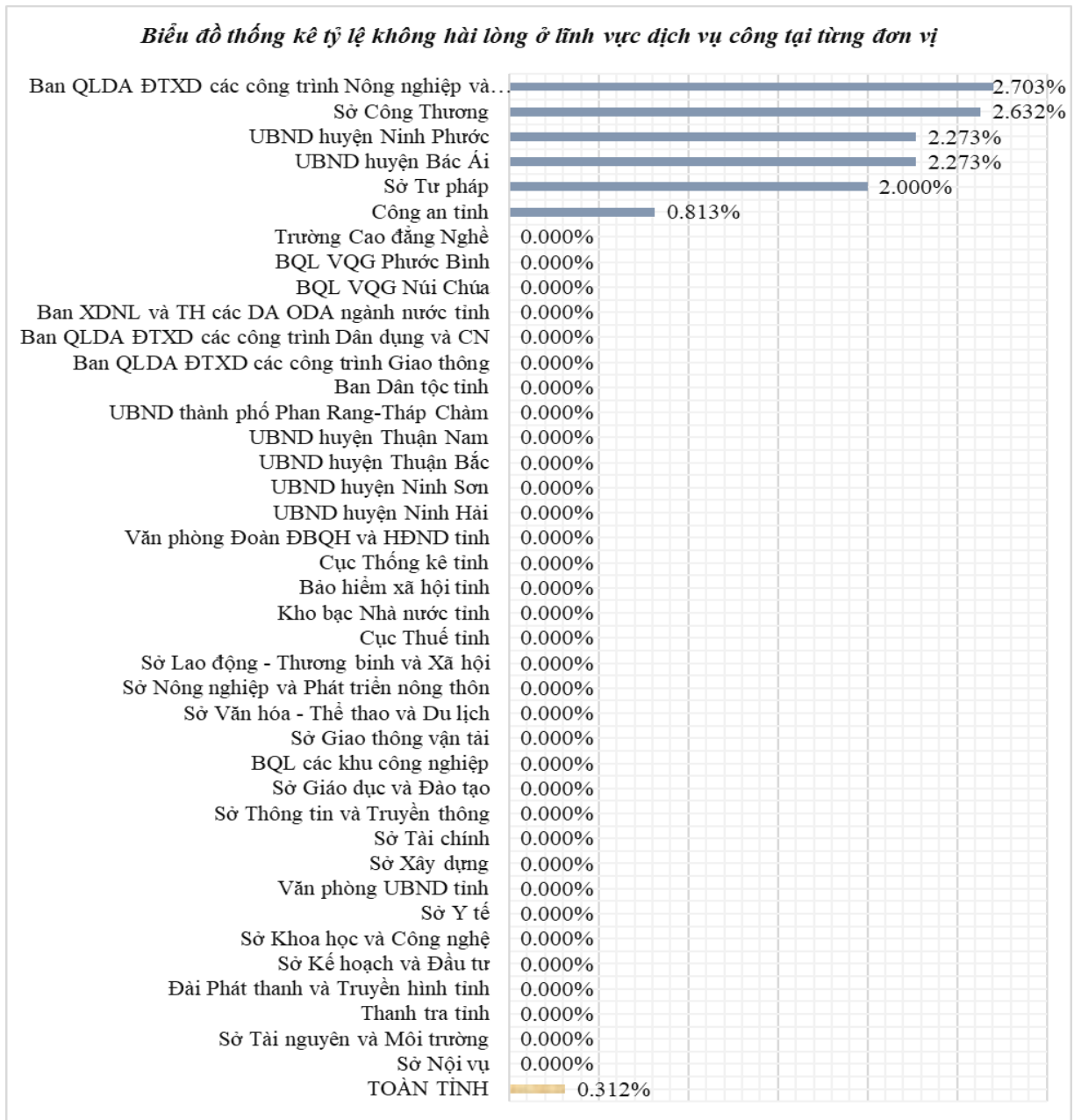
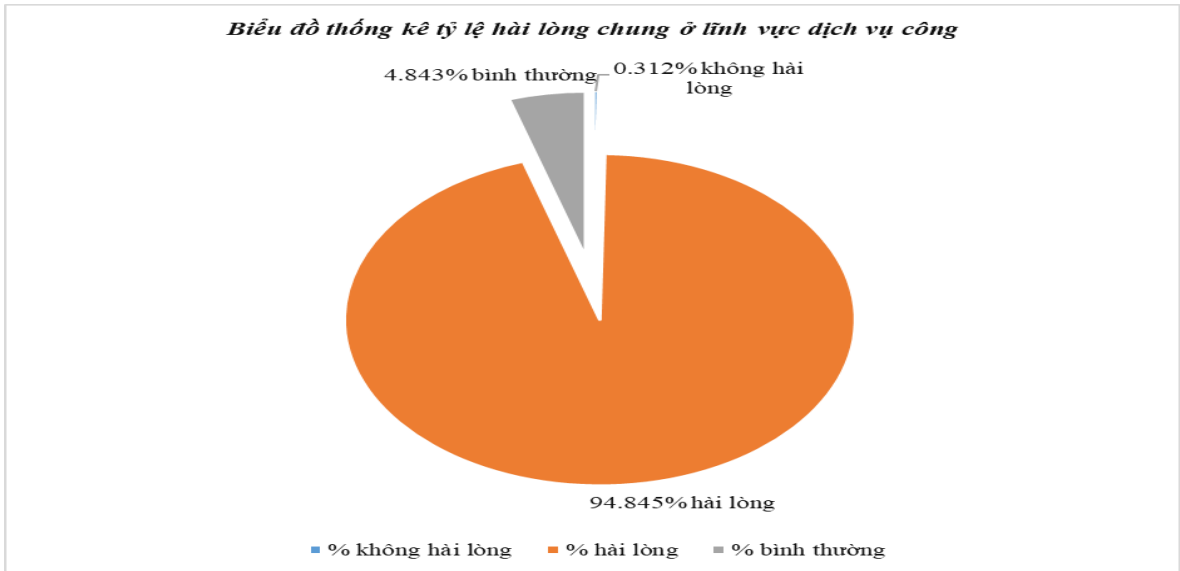


**Biểu đồ thống kê tỷ lệ bình thường ở lĩnh vực công chức tại từng đơn vị**

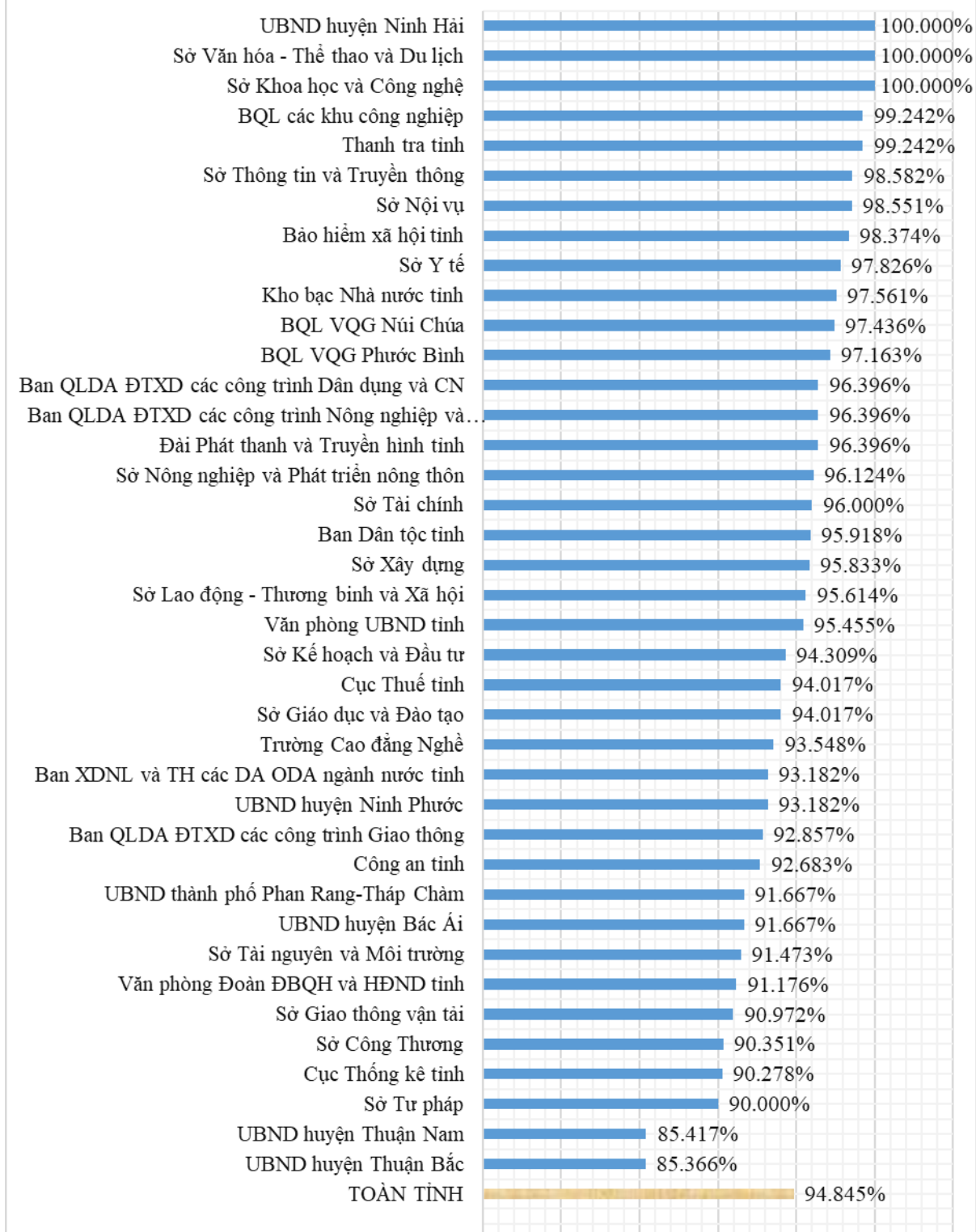


### 8. Về mức độ hài lòng đối với nội dung kết quả cung ứng dịch vụ công:

Qua khảo sát có 94,845% ý kiến phản ánh rất hài lòng và hài lòng (**tăng 2,595%**); 4,843% ý kiến phản ánh bình thường (**giảm 2,837%**); 0,312% ý kiến phản ánh rất không hài lòng và không hài lòng (**giảm 0,242%**).

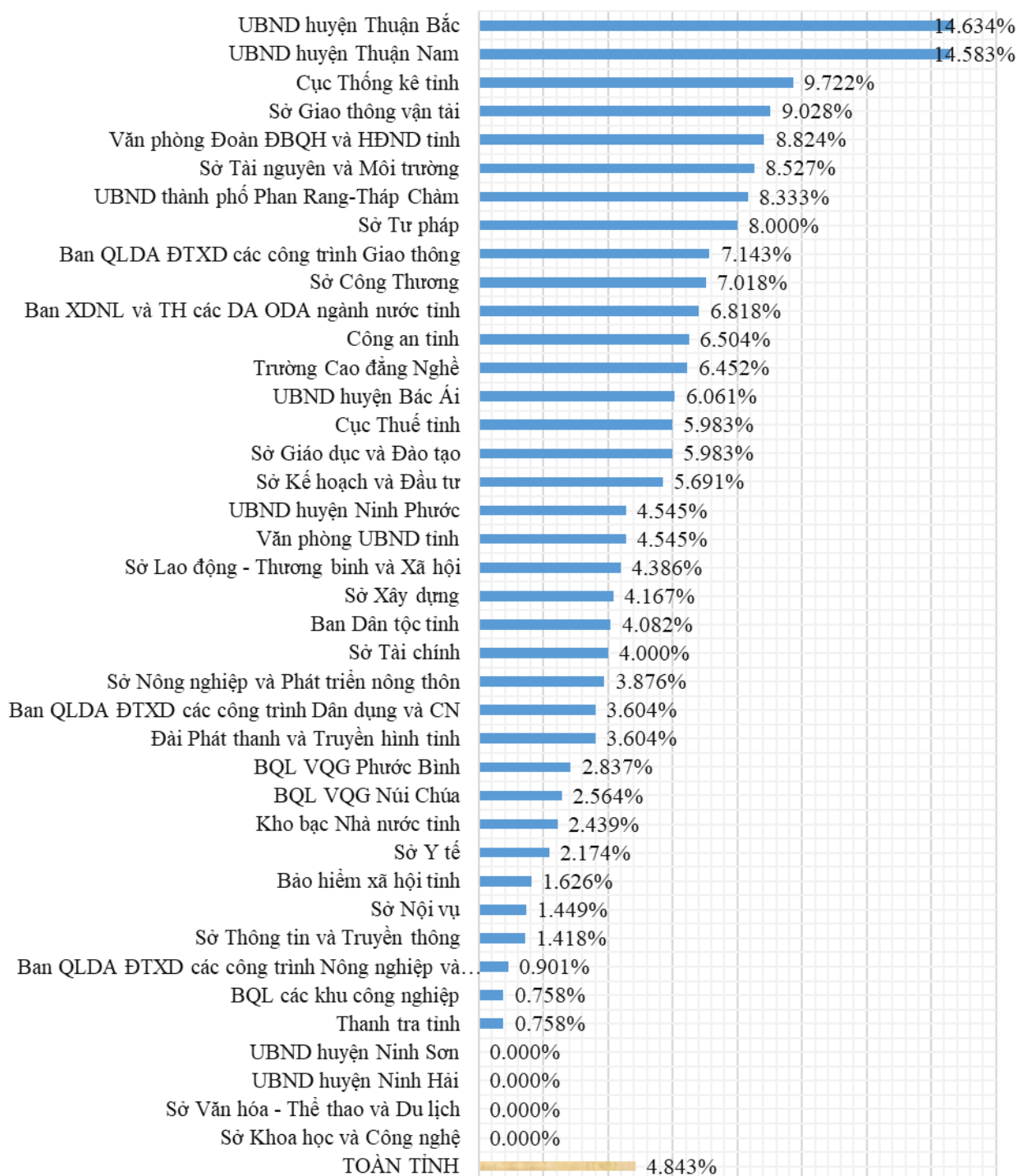


**Biểu đồ thống kê tỷ lệ không hài lòng ở lĩnh vực dịch vụ công tại từng đơn vị**



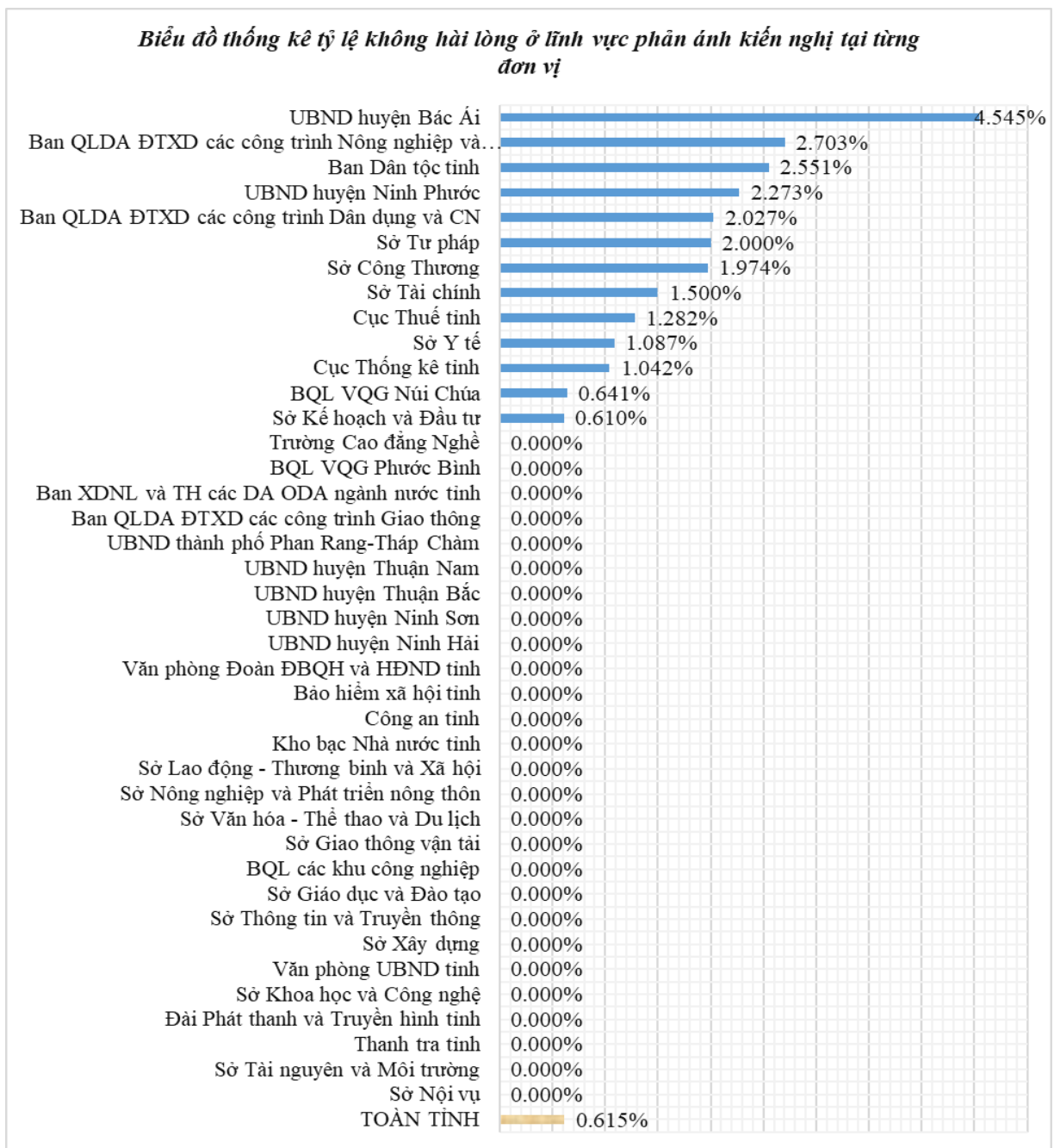
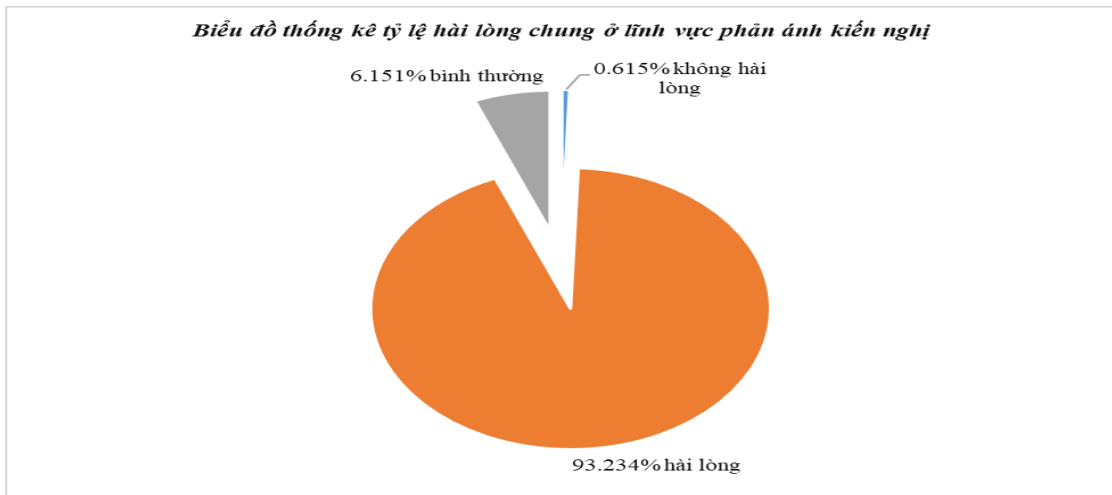


**Biểu đồ thống kê tỷ lệ bình thường ở lĩnh vực dịch vụ công tại từng đơn vị**

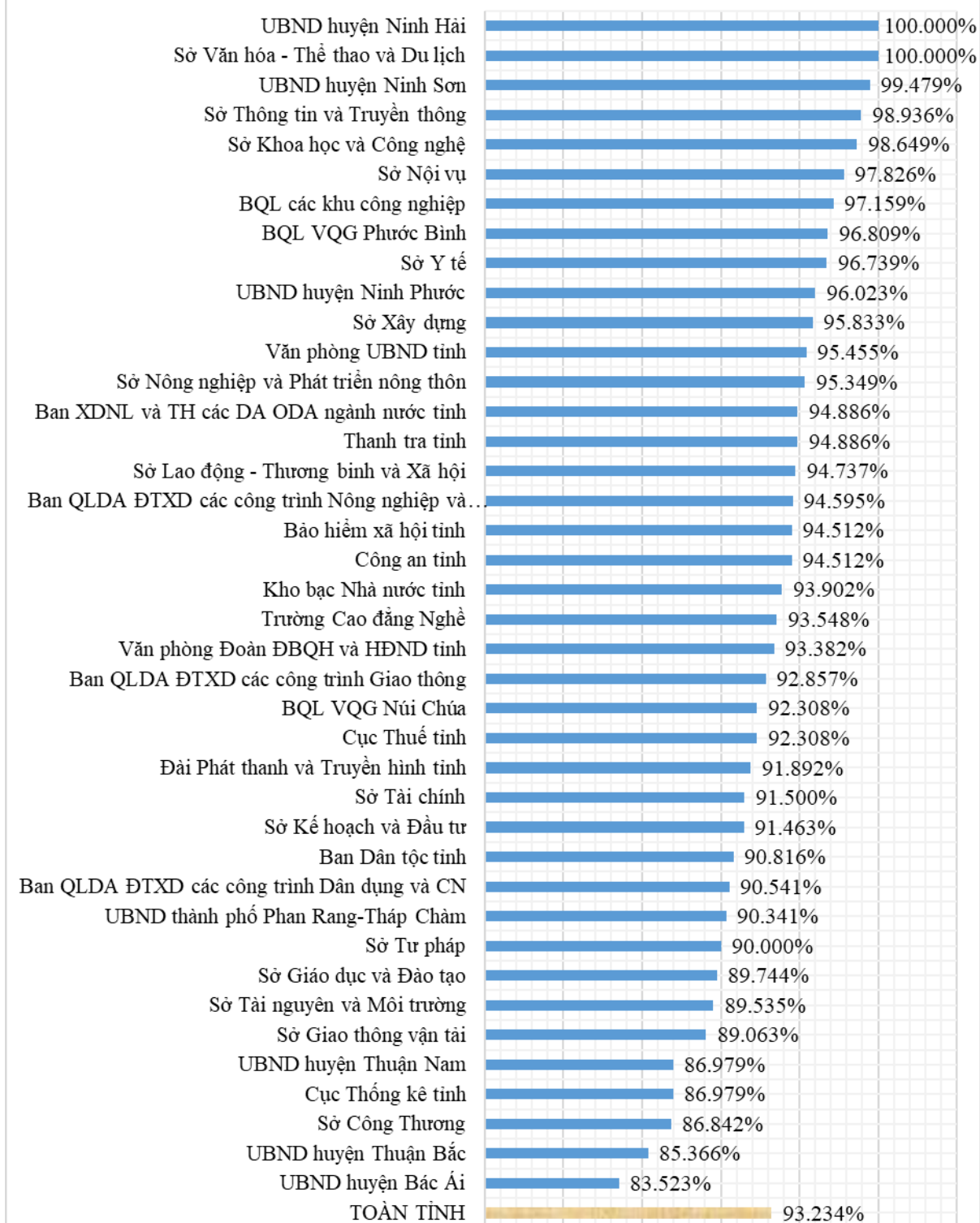


### **9. Về mức độ hài lòng đối với nội dung tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị:**

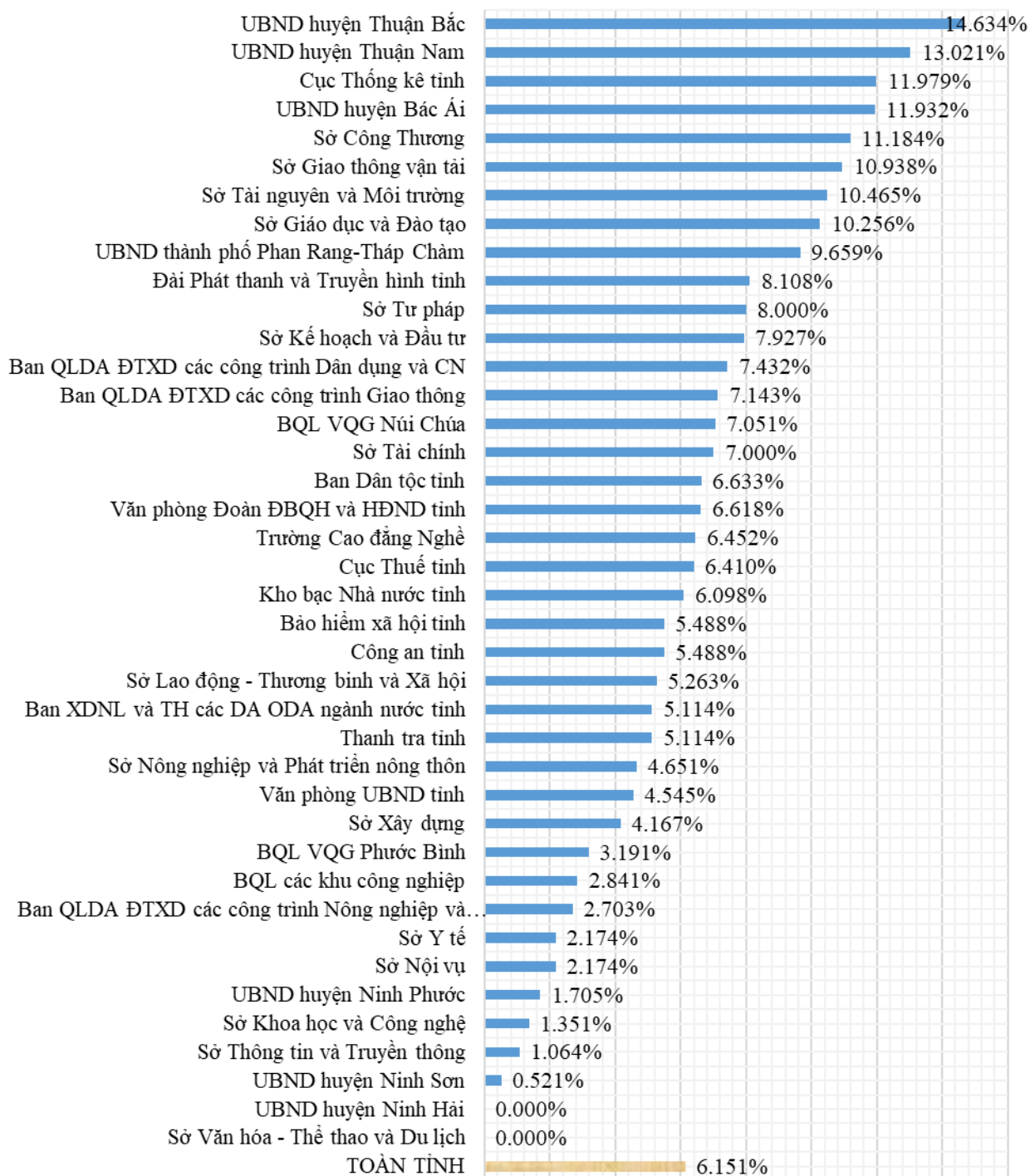
Qua khảo sát có 93,234% ý kiến phản ánh rất hài lòng và hài lòng (**tăng 2,484%**); 6,151% ý kiến phản ánh bình thường (**giảm 3,009%**); 0,615% ý kiến phản ánh rất không hài lòng và không hài lòng (**tăng 0,615%**).



**Biểu đồ thống kê tỷ lệ hài lòng ở lĩnh vực phản ánh kiến nghị tại từng đơn vị**

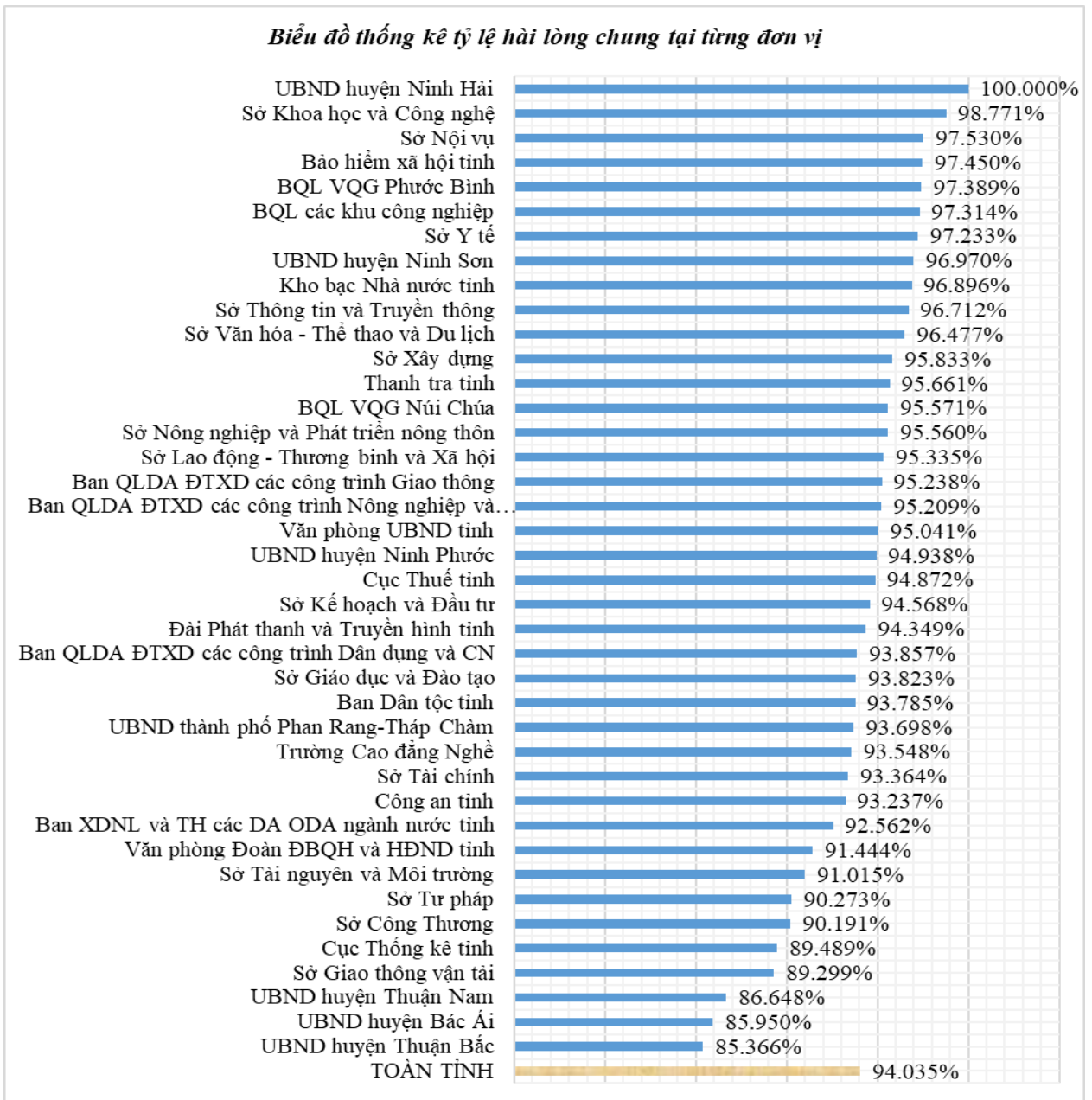
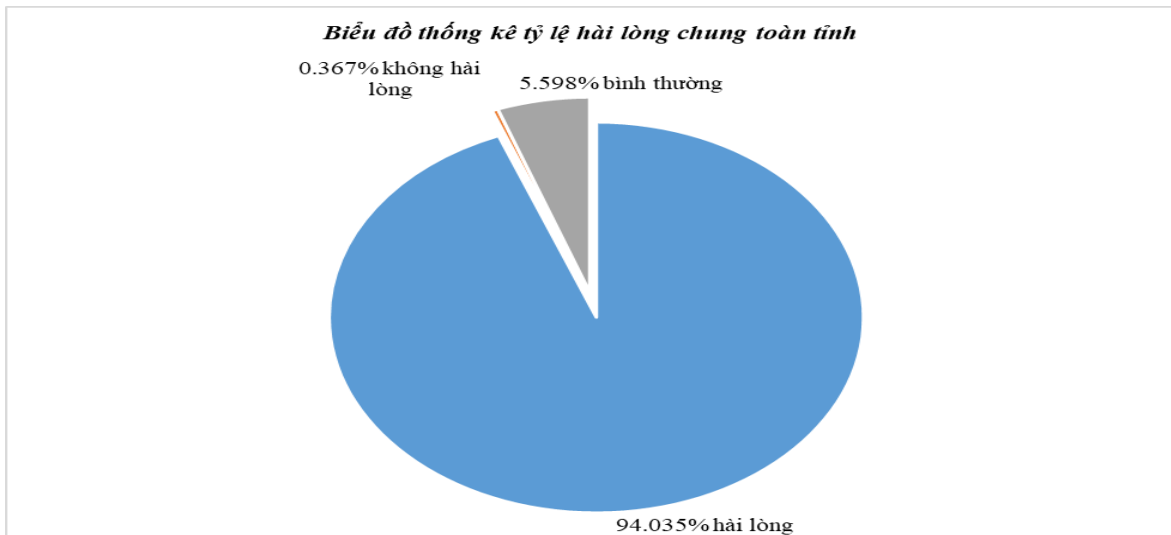


**Biểu đồ thống kê tỷ lệ bình thường ở lĩnh vực phản ánh kiến nghị tại từng đơn vị**

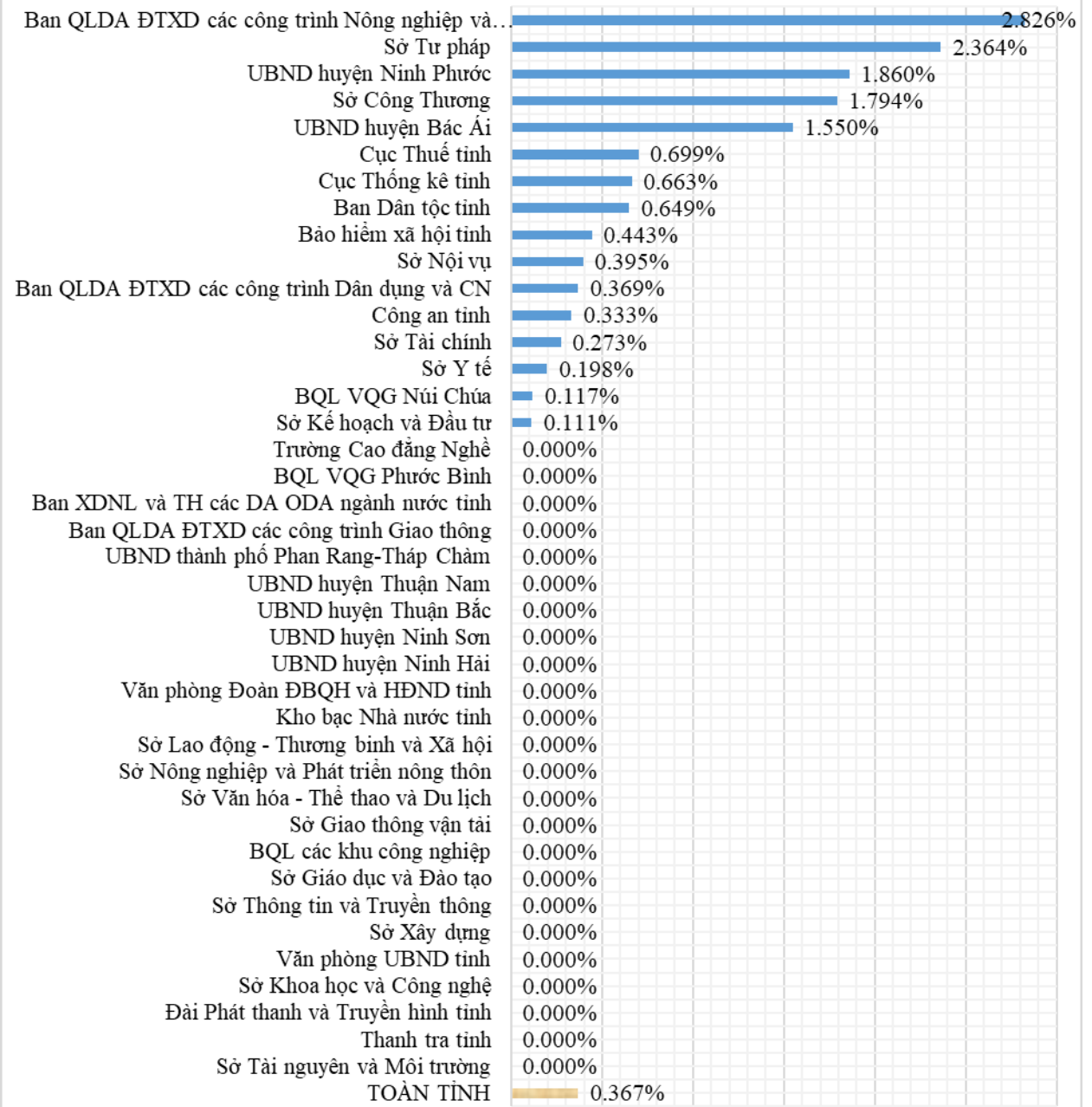


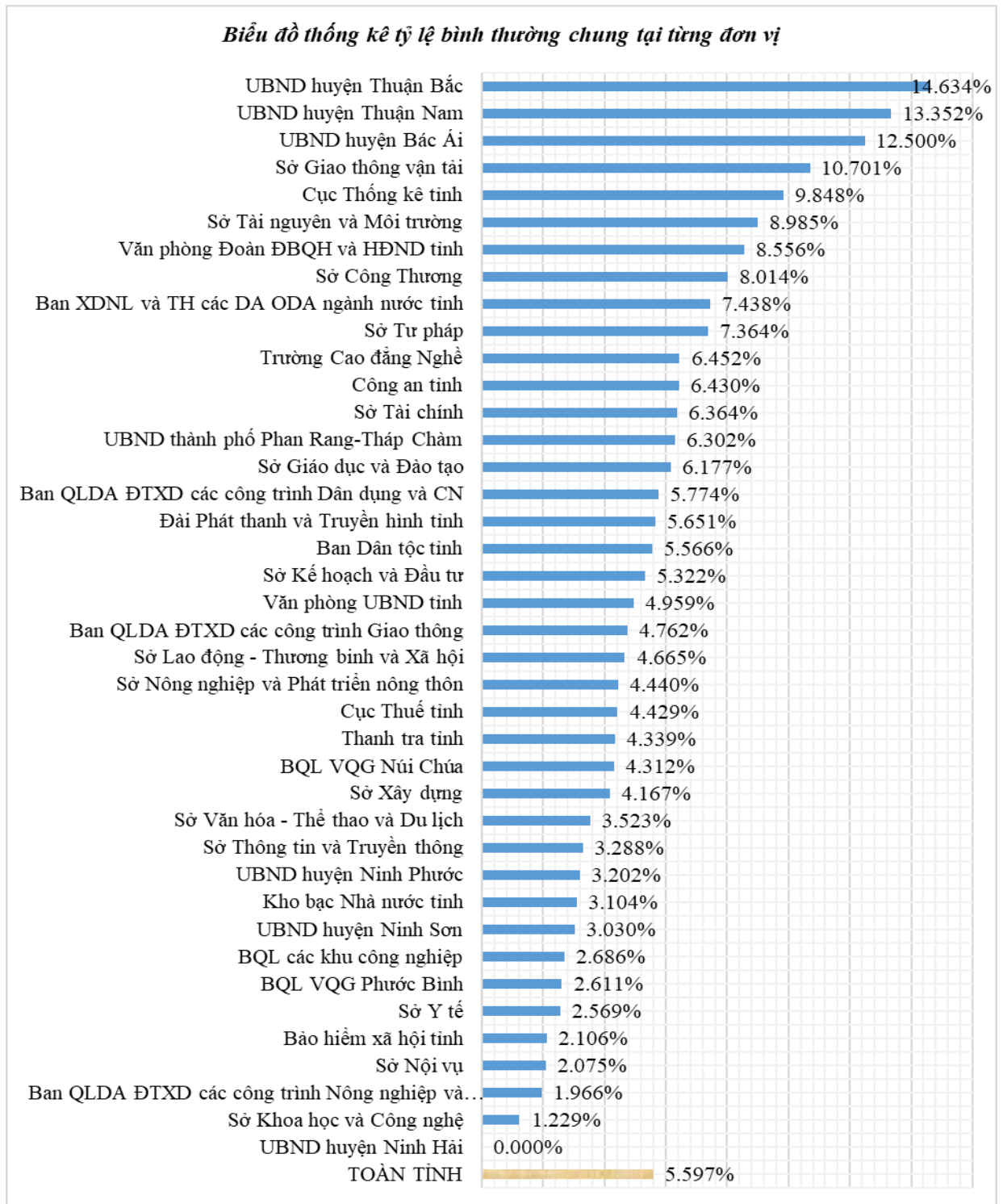
### 10. Về mức độ hài lòng chung trên tất cả các lĩnh vực:

Qua khảo sát có 94,035% ý kiến phản ánh rất hài lòng và hài lòng (**tăng 3,115%**); 5,598% ý kiến phản ánh bình thường (**giảm 3,402%**); 0,367% ý kiến phản ánh rất không hài lòng và không hài lòng (**tăng 0,287%**).



**Biểu đồ thống kê tỷ lệ không hài lòng chung tại từng đơn vị**



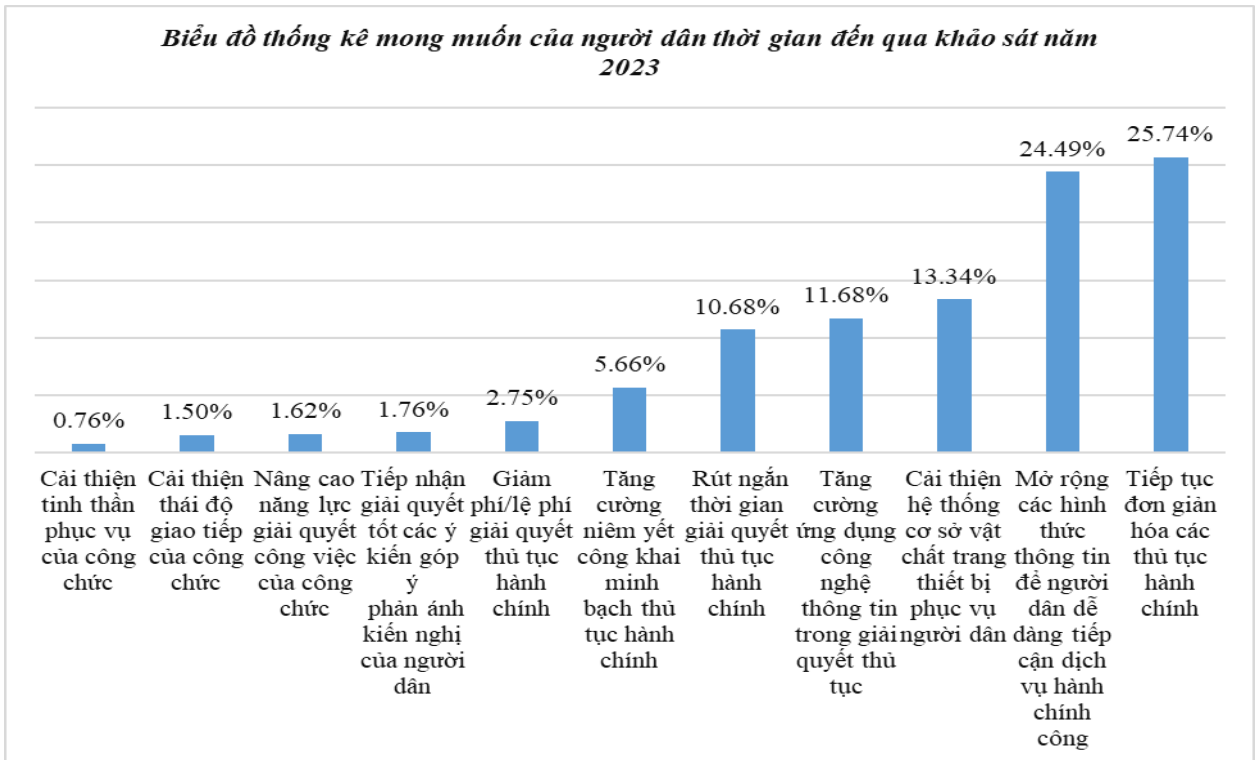


### 11. Về mong muốn của người dân trong thời gian đến:

Qua tổng hợp 1.707 phiếu khảo sát thì có 5.120 ý kiến phản ánh mong muốn của người dân trong thời gian đến, trong đó cụ thể như sau:

- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính: 25,74%.
- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công: 24,49%.
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: 13,34%.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục: 11,68%.
- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính: 10,68%.
- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính: 5,66%.
- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính: 2,75%.
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân: 1,76%.
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức: 1,62%.
- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức: 1,50%.
- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức: 0,76%.



Kết quả phân tích trên cho thấy, 03 mong muốn chủ yếu của người dân đối với nền hành chính trong thời gian đến là tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính (25,74%); mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công (24,49%); cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (13,34%).

## II. ĐÁNH GIÁ CHUNG:

Kết quả khảo sát tuy chưa phản ánh toàn bộ hiện trạng nhưng đã giúp cho các cơ quan hành chính nhà nước phần nào nhận thấy được thực trạng giải quyết thủ tục hành chính của các cấp, các ngành trên địa bàn tỉnh; phản ánh được phần nào những nhận xét, đánh giá của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của nền công vụ; phản ánh được những tâm tư, nguyện vọng của tổ chức, cá nhân đối với nền công vụ trong thời gian đến, cụ thể là:



## 1. Những mặt được:

a) Công tác khảo sát đã tiến hành đúng quy định, đảm bảo yêu cầu về thời gian theo Kế hoạch; các phiếu khảo sát đã được thực hiện tương đối khách quan, trung thực và đảm bảo chất lượng.

b) Việc tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 với hình thức lấy phiếu ý kiến trực tiếp đã nhận được sự đồng tình, ủng hộ và sự hợp tác tích cực của đại bộ phận người dân; góp phần tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người dân về công tác cải cách hành chính; làm cho người dân cảm nhận được sự quan tâm của các cấp, các ngành về công tác cải cách thủ tục hành chính, đặc biệt là cải cách thủ tục hành chính - vấn đề liên quan mật thiết đến cuộc sống và giao dịch hàng ngày của các tổ chức, cá nhân - góp phần nâng cao việc thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở, đảm bảo thực hiện “quyền kiểm tra, giám sát và phản ánh của Nhân dân”.

c) Công tác khảo sát đã giúp cho các cơ quan nhà nước:

- Phát hiện những tồn tại, hạn chế trong việc thực hiện thủ tục hành chính của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý của đơn vị, địa phương; cũng như nắm bắt được những nhận xét, đánh giá cũng như tâm tư, nguyện vọng, nhu cầu, đòi hỏi của tổ chức, cá nhân về thủ tục hành chính trong thời gian đến. Thông qua đó, các cơ quan nhà nước sẽ rà soát xác định trách nhiệm tập thể, cá nhân có liên quan, đề ra phương hướng, nhiệm vụ, giải pháp nhằm khắc phục, hoàn thiện và đẩy mạnh trong thời gian đến; góp phần phục vụ nhu cầu của các tổ chức, cá nhân ngày càng tốt hơn.

- Quá trình khảo sát cũng giúp các cơ quan nhà nước kịp thời phát hiện những tồn tại, hạn chế, bất cập, yếu kém của hệ thống các thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh, trên cơ sở đó sẽ có biện pháp rà soát, đơn giản hóa trong thời gian đến.

- Góp phần thay đổi được nhận thức, tác phong và lề lối làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; nâng cao ý thức tổ chức kỷ luật và tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ; hạn chế tình trạng đưa đẩy, dây dưa kéo dài; góp phần chống tệ quan liêu, cửa quyền, những nhiễu của một bộ phận cán bộ công chức.

d) Kết quả khảo sát cho thấy, đại bộ phận cán bộ, công chức, viên chức làm việc với tinh thần trách nhiệm cao, tận tâm, tận tụy với công việc; luôn tuân thủ và chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của cấp trên; trong giao tiếp luôn tỏ ra lịch sự, hòa nhã, vui vẻ; hướng dẫn tận tình, đầy đủ; được đa số Nhân dân đồng tình, ủng hộ và đánh giá cao.

đ) Công tác cải cách hành chính và cải cách thủ tục hành chính của tỉnh trong thời gian qua đã nhận được sự đồng tình, ủng hộ và đánh giá cao của các tầng lớp Nhân dân và doanh nghiệp; thể hiện ở việc: tỷ lệ ý kiến phản ánh phải đi lại 02 lần trở lên (kể từ sau lần nộp hồ sơ đến lần nhận kết quả) giảm 1,383%; tỷ lệ ý kiến phản ánh có tình trạng phiền hà, sách nhiễu giảm 0,343%; tỷ lệ ý kiến phản ánh việc giải quyết thủ tục hành chính trước và đúng hạn tăng 0,629%; tỷ lệ ý kiến

phản ánh rất hài lòng và hài lòng đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị, địa phương tăng 3,115%. Điều đó chứng minh qua 02 năm triển khai thực hiện Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 28/9/2021 và 01 năm triển khai thực hiện Chỉ thị số 39-CT/TU ngày 30/11/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, công tác cải cách hành chính của tỉnh tiếp tục được triển khai cơ bản đồng bộ, toàn diện, hiệu quả và tiếp tục được người dân ghi nhận và đánh giá cao.

**2. Những tồn tại, hạn chế:** Kết quả khảo sát cũng đã phản ánh được những vấn đề nổi cộm sau:

- Vẫn còn tình trạng người dân phải đi lại nhiều lần khi thực hiện giao dịch thủ tục hành chính (0,117%).

- Vẫn còn một bộ phận nhỏ cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan, đơn vị có biểu hiện sách nhiễu, phiền hà khi thực thi công vụ (0,117%); 0,293% ý kiến phản ánh cán bộ, công chức, viên chức có hiện tượng gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí; thời gian giải quyết thủ tục hành chính còn chưa đảm bảo, tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hẹn vẫn còn (0,351%); việc thực hiện thư xin lỗi chưa nghiêm túc (100%).

- Vẫn còn 0,367% ý kiến phản ánh rất không hài lòng đối với sự phục vụ chung của các cơ quan, đơn vị; trong đó:

+ 0,264% ý kiến phản ánh rất không hài lòng và không hài lòng về tiếp cận dịch vụ (tăng 0,03%).

+ 0,258% ý kiến phản ánh rất không hài lòng và không hài lòng về thủ tục hành chính (tăng 0,03%).

+ 0,391% ý kiến phản ánh rất không hài lòng và không hài lòng về công chức trực tiếp giải quyết công việc (tăng 0,01%).

+ 0,312% ý kiến phản ánh rất không hài lòng và không hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ công.

+ 0,615% ý kiến không hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị.

### **III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRONG THỜI GIAN ĐẾN:**

1. Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền một cách sâu rộng thông qua nhiều hình thức trực quan, sinh động, dễ hiểu, dễ tiếp thu về mục tiêu, ý nghĩa và các nội dung, nhiệm vụ, giải pháp, kết quả thực hiện cải cách hành chính nhà nước đến cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, người dân, doanh nghiệp và toàn xã hội nhằm nâng cao nhận thức, thái độ tích cực, tinh thần hợp tác, phục vụ của đội ngũ cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức và các tầng lớp Nhân dân về công tác cải cách hành chính; xác định công tác cải cách hành chính phải xuất phát từ lợi ích của người dân, doanh nghiệp, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo đánh giá chất lượng và hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước các cấp nhằm tiếp tục xây dựng nền hành chính kiến tạo, phục vụ, công khai, minh bạch, hoạt động hiệu lực, hiệu quả..

2. Nâng cao tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ và năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức: Các cơ quan, đơn vị cần bố trí cán bộ, công chức

đúng chuyên môn, nghiệp vụ được đào tạo và có tinh thần trách nhiệm để chuẩn bị bố trí làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; tăng cường đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng ứng xử cho đội ngũ công chức làm việc ở bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3. Tăng cường chấn chỉnh lề lối làm việc, kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao ý thức trách nhiệm, đạo đức công vụ và chất lượng phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức; chú trọng nêu cao vai trò, trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị. Quan tâm đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ, năng lực của cán bộ, công chức, viên chức. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát để kịp thời khắc phục những hạn chế, khuyết điểm; xử lý nghiêm minh, kịp thời các hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn cho người dân và doanh nghiệp của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính. Khen thưởng, biểu dương kịp thời tập thể, cá nhân điển hình có thành tích xuất sắc trong công tác cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

4. Lãnh đạo các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố có trách nhiệm:

a) Chấp hành nghiêm túc quy định viết giấy biên nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp; việc hẹn trả kết quả phải đảm bảo đúng thời gian quy định; nghiêm cấm việc yêu cầu các tổ chức, cá nhân phải nộp những giấy tờ khác ngoài quy định đã niêm yết; đối với những hồ chưa đầy đủ phải thực hiện hướng dẫn bổ sung bằng phiếu hướng dẫn bổ sung hồ sơ và phải hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng theo nguyên tắc chỉ hướng dẫn một lần.

b) Phân công lãnh đạo phụ trách và tăng cường kiểm tra định kỳ hàng tháng, quý việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan và ở cơ sở để có thể kịp thời nắm bắt những vấn đề, vụ việc phát sinh, cũng như tâm tư, nguyện vọng của tổ chức, công dân để có biện pháp chấn chỉnh, giải quyết kịp thời.

c) Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính theo hướng thực chất, tạo ra bước đột phá trong giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến người dân và doanh nghiệp; đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và bộ phận một cửa các cấp theo hướng nâng cao chất lượng phục vụ; rà soát, xây dựng và tổ chức thực hiện hiệu quả cơ chế phối hợp trong giải quyết thủ tục hành chính gắn với chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền, trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

d) Chỉ đạo niêm yết công khai, minh bạch về hồ sơ, thủ tục hành chính theo đúng hướng dẫn của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

đ) Công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính hàng tháng của cơ quan đơn vị tại Thông báo của cơ quan, đơn vị hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng.

e) Nghiêm túc thực hiện thư xin lỗi và gắn với trách nhiệm tập thể, cá nhân dẫn đến hồ sơ trễ hẹn, tồn đọng phải xin lỗi; trên cơ sở đó đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ cho phù hợp.

g) Tiến hành phân tích, xác định cụ thể phòng, ban, đơn vị, cá nhân có liên quan đến những tồn tại, hạn chế nêu tại Báo cáo khảo sát; trên cơ sở đó chấn chỉnh, xử lý và xây dựng Kế hoạch khắc phục triệt để để không còn xảy ra những tồn tại, hạn chế như trên trong năm 2024 và các năm tiếp theo; gửi Kế hoạch về Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) **trong tháng 01/2024**.

#### 5. Giao Sở Nội vụ có trách nhiệm:

a) Chủ trì, phối hợp với các Sở, ngành, huyện, thành phố tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra công vụ, kiểm tra công tác cải cách hành chính nói chung và cải cách thủ tục hành chính nói riêng; phối hợp với các ngành có liên quan kịp thời phát hiện và tham mưu xử lý các trường hợp những thiếu, tiêu cực và thiếu tinh thần trách nhiệm làm hồ sơ trễ hẹn hoặc tồn đọng.

b) Gắn kết quả khảo sát nêu trên với kết quả hoàn thành nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2023 của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

c) Thường xuyên kiểm tra việc tổ chức thực hiện công tác cải cách hành chính tại các cơ quan, đơn vị thông qua lồng ghép trong các cuộc thanh tra, kiểm tra công vụ, kiểm tra chuyên đề, đột xuất hàng năm; kịp thời đôn đốc, chấn chỉnh, phối hợp xử lý theo chức năng hoặc tham mưu cấp có thẩm quyền xử lý các tập thể, cá nhân triển khai công tác cải cách hành chính chưa đảm bảo tiến độ, chất lượng; tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo giải quyết (*nếu có vấn đề phát sinh vượt thẩm quyền*).

d) Đôn đốc, theo dõi việc xây dựng và thực hiện Kế hoạch khắc phục tồn tại, hạn chế của các cơ quan, đơn vị, địa phương; tổng hợp, báo cáo, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo, chấn chỉnh, xem xét - xử lý trách nhiệm đối với các trường hợp thực hiện chưa nghiêm túc theo quy định (nếu có).

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận năm 2023./.

#### **Nơi nhận:**

- TT: Tỉnh ủy, HĐND tỉnh (b/c);
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Ban Tổ chức Tỉnh ủy;
- Các Sở, ban, ngành;
- Các đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh;
- Thường trực các huyện, thành ủy;
- UBND các huyện, thành phố;
- Báo Ninh Thuận;
- Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh;
- Công thông tin điện tử tỉnh;
- VPUB: VPUB, các phòng, ban, đơn vị;
- Lưu: VT. ĐNĐ

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Trần Quốc Nam**

**PHỤ LỤC**  
**Thống kê số lượng phiếu khảo sát**  
**tại các cơ quan, đơn vị, địa phương năm 2023**  
(Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND  
ngày tháng 12 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh)

<b>STT</b>	<b>Đơn vị</b>	<b>Số phiếu</b>
1	Sở Nội vụ	46
2	Sở Tài nguyên và Môi trường	43
3	Thanh tra tỉnh	44
4	Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh	37
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	41
6	Sở Khoa học và Công nghệ	37
7	Sở Y tế	46
8	Văn phòng UBND tỉnh	44
9	Sở Xây dựng	48
10	Sở Tài chính	50
11	Sở Thông tin và Truyền thông	47
12	Sở Tư pháp	50
13	Sở Giáo dục và Đào tạo	39
14	BQL các khu công nghiệp	44
15	Sở Giao thông vận tải	48
16	Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch	40
17	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	43
18	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	38
19	Sở Công Thương	38
20	Cục Thuế tỉnh	39
21	Kho bạc Nhà nước tỉnh	41
22	Công an tỉnh	41

<b>STT</b>	<b>Đơn vị</b>	<b>Số phiếu</b>
23	Bảo hiểm xã hội tỉnh	41
24	Cục Thống kê tỉnh	48
25	Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh	34
26	UBND huyện Bác Ái	44
27	UBND huyện Ninh Hải	45
28	UBND huyện Ninh Phước	44
29	UBND huyện Ninh Sơn	48
30	UBND huyện Thuận Bắc	41
31	UBND huyện Thuận Nam	48
32	UBND thành phố Phan Rang-Tháp Chàm	44
33	Ban Dân tộc tỉnh	49
34	Ban QLDA ĐTXD các công trình Giao thông	42
35	Ban QLDA ĐTXD các công trình Nông nghiệp và PTNT	37
36	Ban QLDA ĐTXD các công trình Dân dụng và CN	37
37	Ban XDNL và TH các DA ODA ngành nước tỉnh	44
38	BQL VQG Núi Chúa	39
39	BQL VQG Phước Bình	47
40	Trường Cao đẳng Nghề	31
	<b>Tổng cộng</b>	<b>1.707</b>