

Số: ~~1984~~ /QĐ-UBND

Kiên Giang, ngày 20 tháng 9 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc công bố kết quả điều tra xã hội học xác định mức độ hài lòng
của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ hành chính công
trên địa bàn tỉnh Kiên Giang**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KIÊN GIANG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Xây dựng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước”;

Căn cứ Công văn số 1159/BNV-CCHC ngày 10 tháng 4 năm 2014 của Bộ Nội vụ về việc hướng dẫn triển khai phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước;

Căn cứ Kế hoạch số 82/KH-UBND ngày 04 tháng 9 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang về triển khai phương pháp đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Kiên Giang;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 436/TTr-SNV ngày 12 tháng 9 năm 2017,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố kết quả điều tra xã hội học xác định mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Kiên Giang với các nội dung như sau:

1. Tổng số đơn vị điều tra

Điều tra xã hội học cho người dân và tổ chức đã tham gia thực hiện 06 dịch vụ hành chính là: Cấp giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh; cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; cấp giấy phép xây dựng nhà ở; chứng thực; cấp giấy khai sinh, hộ khẩu và bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi; cấp giấy đăng ký kết hôn và chọn các đơn vị điều tra gồm:

a) Cấp huyện có 04 đơn vị: Giồng Riềng, Hòn Đất, Châu Thành và Tân Hiệp;



b) Cấp xã có 12 đơn vị: Thị trấn Giồng Riềng, xã Long Thạnh, xã Bàn Tân Định (huyện Giồng Riềng); thị trấn Sóc Sơn, xã Mỹ Lâm, xã Sơn Kiên (huyện Hòn Đất); thị trấn Minh Lương, xã Minh Hòa, xã Mong Thọ (huyện Châu Thành); thị trấn Tân Hiệp, xã Thạnh Đông A, xã Tân Hiệp A (huyện Tân Hiệp).

2. Tổng số phiếu điều tra là 1.492 phiếu

- Cấp xã: 1.116 phiếu (chứng thực 771 phiếu, đăng ký giấy khai sinh, hộ khẩu và bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi 225 phiếu, đăng ký kết hôn 120 phiếu);

- Cấp huyện: 376 phiếu (cấp giấy phép đăng ký hộ kinh doanh 140 phiếu, cấp giấy đăng ký quyền sử dụng đất 204 phiếu, cấp giấy phép xây dựng nhà ở 32 phiếu).

3. Kết quả điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ hành chính

3.1. Cấp xã:

3.1.1. Dịch vụ chứng thực

- Tiếp cận dịch vụ: Tốt 732/771 đạt tỷ lệ 94,94%; mức độ trung bình 39/771 chiếm tỷ lệ 5,06%;

- Thủ tục hành chính: Hài lòng 728/771 đạt tỷ lệ 94,42%; mức độ bình thường 43/771 chiếm tỷ lệ 5,58%;

- Công chức giải quyết công việc cho người dân: Hài lòng 663/771 đạt tỷ lệ 85,99%; mức độ bình thường 106/771 chiếm tỷ lệ 13,74%; không hài lòng 02/771 chiếm tỷ lệ 0,25%;

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Hài lòng 737/771 đạt tỷ lệ 95,59%; mức độ bình thường 33/771 chiếm tỷ lệ 4,41%;

- Mức độ hài lòng đối với toàn bộ quá trình thực hiện thủ tục hành chính: Hài lòng 736/771 đạt tỷ lệ 95,46%; mức độ bình thường 34/771 chiếm tỷ lệ 4,54%.

3.1.2. Dịch vụ đăng ký giấy khai sinh

- Tiếp cận dịch vụ: Tốt 217/225 đạt tỷ lệ 96,44%; mức độ trung bình 08/225 chiếm tỷ lệ 3,56%;

- Thủ tục hành chính: Hài lòng 214/225 đạt tỷ lệ 95,11%; mức độ bình thường 11/225 chiếm tỷ lệ 4,89%;

- Công chức giải quyết công việc cho người dân: Hài lòng 205/225 đạt tỷ lệ 91,11%; mức độ bình thường 20/225 chiếm tỷ lệ 8,89%;

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Hài lòng 221/225 đạt tỷ lệ 98,22%; mức độ bình thường 04/225 chiếm tỷ lệ 1,78%;

- Mức độ hài lòng đối với toàn bộ quá trình thực hiện thủ tục hành chính: Hài lòng 219/225 đạt tỷ lệ 97,33%; mức độ bình thường 06/225 chiếm tỷ lệ 2,67%.

3.1.3. Dịch vụ đăng ký giấy kết hôn

- Tiếp cận dịch vụ: Tốt 113/120 đạt tỷ lệ 94,16%; mức độ trung bình 07/120 chiếm tỷ lệ 5,84%;

- Thủ tục hành chính: Hài lòng 112/120 đạt tỷ lệ 93,33%; mức độ bình thường 08/120 chiếm tỷ lệ 6,67%;

- Công chức giải quyết công việc cho người dân: Hài lòng 116/120 đạt tỷ lệ 96,66%; mức độ bình thường 04/120 chiếm tỷ lệ 3,34%;

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Hài lòng 117/120 đạt tỷ lệ 97,50%; mức độ bình thường 03/120 chiếm tỷ lệ 2,50%;

- Mức độ hài lòng đối với toàn bộ quá trình thực hiện thủ tục hành chính: Hài lòng 114/120 đạt tỷ lệ 95%; mức độ bình thường 06/120 chiếm tỷ lệ 5%.

3.2. Cấp huyện

3.2.1. Dịch vụ cấp giấy đăng ký hộ kinh doanh

- Tiếp cận dịch vụ: Tốt 103/140 đạt tỷ lệ 73,57%; mức độ trung bình 34/140 chiếm tỷ lệ 26,43%; không hài lòng 03/140 chiếm tỷ lệ 3,14%;

- Thủ tục hành chính: Hài lòng 105/140 đạt tỷ lệ 75%; mức độ bình thường 33/140 chiếm tỷ lệ 24,57%; không hài lòng 02/140 chiếm tỷ lệ 0,43%;

- Công chức giải quyết công việc cho người dân: Hài lòng 104/140 đạt tỷ lệ 74,28%; mức độ bình thường 32/140 chiếm tỷ lệ 22,85%; không hài lòng 04/140 chiếm tỷ lệ 2,87%;

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Hài lòng 108/140 đạt tỷ lệ 77,14%; mức độ bình thường 31/140 chiếm tỷ lệ 22,14%; không hài lòng 01/140 chiếm tỷ lệ 0,72%;

- Mức độ hài lòng đối với toàn bộ quá trình thực hiện thủ tục hành chính: Hài lòng 111/140 đạt tỷ lệ 79,28%; mức độ bình thường 26/140 chiếm tỷ lệ 18,57%; không hài lòng 03/140 chiếm tỷ lệ 2,15%.

3.2.2. Dịch vụ cấp giấy đăng ký quyền sử dụng đất

- Tiếp cận dịch vụ: Hài lòng 163/204 đạt tỷ lệ 79,90%; mức độ bình thường 40/204 chiếm tỷ lệ 19,60%; không hài lòng 01/204 chiếm tỷ lệ 0,50%;

- Thủ tục hành chính: Hài lòng 152/204 đạt tỷ lệ 74,50%; mức độ bình thường 51/204 chiếm tỷ lệ 25%; không hài lòng 01/204 chiếm tỷ lệ 0,50%;

- Công chức giải quyết công việc cho người dân: Hài lòng 163/204 đạt tỷ lệ 79,90%; mức độ bình thường 40/204 chiếm tỷ lệ 19,60%; không hài lòng 01/204 chiếm tỷ lệ 0,50%;

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Hải lòng 142/204 đạt tỷ lệ 69,60%; mức độ bình thường 60/204 chiếm tỷ lệ 29,41%; không hải lòng 02/204 chiếm tỷ lệ 0,98%;

- Mức độ hải lòng đối với toàn bộ quá trình thực hiện thủ tục hành chính: Hải lòng 143/204 đạt tỷ lệ 70,09%; mức độ bình thường 59/204 chiếm tỷ lệ 28,92%; không hải lòng 02/204 chiếm tỷ lệ 0,98%.

3.2.3. Dịch vụ cấp giấy phép xây dựng nhà ở

- Tiếp cận dịch vụ: Hải lòng 21/32 đạt tỷ lệ 65,62%; mức độ bình thường 11/32 chiếm tỷ lệ 34,38%;

- Thủ tục hành chính: Hải lòng 17/32 đạt tỷ lệ 53,12%; mức độ bình thường 14/32 chiếm tỷ lệ 43,75%; không hải lòng 01/32 chiếm tỷ lệ 3,12%;

- Công chức giải quyết công việc cho người dân: Hải lòng 21/32 đạt tỷ lệ 65,62%; mức độ bình thường 10/32 chiếm tỷ lệ 31,25%; không hải lòng 01/32 chiếm tỷ lệ 3,12%;

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Hải lòng 19/32 đạt tỷ lệ 59,37%; mức độ bình thường 13/32 chiếm tỷ lệ 40,63%;

- Mức độ hải lòng đối với toàn bộ quá trình thực hiện thủ tục hành chính: Hải lòng 18/32 đạt tỷ lệ 56,25%; mức độ bình thường 13/32 chiếm tỷ lệ 40,62%; không hải lòng 01/32 chiếm tỷ lệ 3,12%.

Điều 2. Căn cứ vào kết quả điều tra xã hội học xác định mức độ hải lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Kiên Giang, các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố tổ chức quán triệt, rút kinh nghiệm, có giải pháp nhằm đáp ứng sự hải lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh những năm tiếp theo.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. /42

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Nội vụ;
- TT. Tỉnh ủy;
- TT. HĐND tỉnh;
- CT và các PCT. UBND tỉnh;
- Website Kiên Giang;
- LĐVP, P. NCPC;
- Lưu: VT, vtttrinh.

CHỦ TỊCH



Phạm Vũ Hồng