

Số: /BC-UBND

Quảng Khê, ngày tháng 4 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả kiểm tra, rà soát và khắc phục các ý kiến góp ý của người dân qua khảo sát chỉ số hài lòng (SIPAS) tháng 3/2026

Kính gửi: Sở Nội vụ tỉnh Lâm Đồng.

Thực hiện nội dung chỉ đạo tại Báo cáo số 115/BC-SNV ngày 10/4/2026 của Sở Nội vụ tỉnh Lâm Đồng về kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại bộ phận một cửa các cấp thông qua ứng dụng phần mềm điện tử và mã QR tháng 3/2026.

Sau khi rà soát, Ủy ban nhân dân xã Quảng Khê đã tiến hành kiểm tra thực tế và báo cáo kết quả cụ thể như sau:

I. Nội dung rà soát

Qua rà soát nội dung tại Phụ lục II của Báo cáo số 115/BC-SNV, đối với ý kiến phản ánh của người dân: "Vì hồ sơ dân còn chưa nắm rõ thủ tục làm việc nếu có người hướng dẫn thì việc hoàn tất thủ tục sẽ nhanh hơn.", UBND xã Quảng Khê đã tiến hành kiểm tra và xác nhận phản ánh nêu trên là khách quan và đúng thực tế tại địa phương.

*Nguyên nhân: Mặc dù UBND xã đã thực hiện công khai, niêm yết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã đầy đủ, thường xuyên, đúng địa chỉ, dễ tiếp cận nhưng số lượng thủ tục quá lớn, thông tin trình bày dưới dạng chưa trực quan nên gây nhiễu thông tin, khó khai thác, sử dụng. Một số thủ tục hành chính (TTHC) có thành phần hồ sơ phức tạp, từ ngữ chuyên môn khó hiểu. Trong các khung giờ cao điểm, công chức tại Bộ phận Một cửa tập trung xử lý hồ sơ trên phần mềm nên việc hướng dẫn chi tiết cho từng người dân đôi lúc còn chưa sâu sát.

II. Giải pháp khắc phục

Nhằm cải thiện mức độ hài lòng của người dân năm 2026, UBND xã Quảng Khê triển khai một số giải pháp từ ngắn hạn đến dài hạn, cụ thể như sau:

1. Cung cấp "Bộ hồ sơ mẫu chuẩn": Đặt các tập hồ sơ mẫu (đã điền sẵn thông tin giả định bằng bút màu khác biệt) tại khu vực viết hồ sơ cho các thủ tục thường xuyên phát sinh (đất đai, tư pháp, hộ tịch) để người dân dễ dàng sao chép.

2. Hỗ trợ qua số hotline/Zalo: Công khai số điện thoại hỗ trợ của từng lĩnh vực để người dân có thể liên hệ tư vấn, chuẩn bị hồ sơ đầy đủ tại nhà trước khi đến trụ sở.

3. Số hóa hướng dẫn (QR Code): Xây dựng kho dữ liệu hình ảnh và video ngắn hướng dẫn thực hiện TTHC. Người dân chỉ cần quét mã QR tại trụ sở hoặc trên trang Zalo OA của xã để xem quy trình thực hiện trực quan.

4. Trực quan hóa quy trình: Thay thế các bảng niêm yết văn bản dài bằng các sơ đồ luồng đơn giản, dễ hiểu, giúp người dân nhận diện rõ quy trình các bước.

5. Xây dựng mô hình "Chính quyền thân thiện": Định kỳ bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp cho công chức, tập trung vào kỹ năng "bình dân hóa" các thuật ngữ pháp lý để hướng dẫn bà con nông dân và người dân tộc thiểu số dễ dàng tiếp cận.

Kính đề nghị Sở Nội vụ tỉnh xem xét, tổng hợp./.

CHỦ TỊCH

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Lưu: VT, VHXH.

Mai Văn Tùng

