

Số: /TB-SCT

Phú Yên, ngày tháng năm 2023

THÔNG BÁO

Kết quả khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính của Sở Công Thương tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh năm 2023

Căn cứ Quy định khảo sát lấy ý kiến độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh ban hành kèm theo Quyết định số 1165/QĐ-UBND ngày 07/6/2018 của UBND Tỉnh.

Sau khi triển khai áp dụng mô hình Ứng dụng Google Form và Mã QR để lấy Phiếu khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức khi thực hiện các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, Sở Công Thương thông báo kết quả như sau:

I. Thông tin chung:

Tổng số phiếu khảo sát thu về: 72 phiếu khảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân.

II. Kết quả khảo sát:

1. Chỉ số hài lòng:

1.1. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS): 99,8%

1.2. Chỉ số hài lòng về từng yếu tố:

- Tiếp cận dịch vụ: 99,3%
- Thủ tục hành chính: 100%
- Công chức trực tiếp giải quyết công việc: 100%
- Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công: 100%
- Tiếp cận, xử lý các ý kiến đóng góp, phản ánh, kiến nghị: 100%

1.3. Chỉ số hài lòng về từng tiêu chí:

- (1) Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi: 100%
- (2) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ: 98,6%
- (3) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại: 100%
- (4) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng: 98,6%
- (5) Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ: 100%
- (6) Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác: 100%
- (7) Thành phần hồ sơ mà ông/bà phải nộp là đúng quy định: 100%

- (8) Mức phí/lệ phí mà ông/bà phải nộp là đúng quy định: 100%
- (9) Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định: 100%
- (10) Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự: 100%
- (11) Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức: 100%
- (12) Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức: 100%
- (13) Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo: 100%
- (14) Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu: 100%
- (15) Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc: 100%
- (16) Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định: 100%
(*Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ*)
- (17) Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ: 100%
- (18) Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác: 100%
- (19) Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức: 100%
- (20) Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị: 100%
- (21) Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của ông/bà: 100%
- (22) Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà: 100%

2. Các chỉ số khác:

- (1) Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?
- Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: 100%
 - Tại cơ quan hành chính nhà nước: 0%
 - Khác: 0%
- (2) Ông/Bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà qua hình thức nào (*tên cơ quan, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó*)?
- Qua hỏi người thân, bạn bè: 40,2%
 - Qua chính quyền phường, xã: 4,1%
 - Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...): 18,2%
 - Qua mạng Internet: 37,5%
 - Khác: 0%
- (3) Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (*kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả*)? - Lần 1: 100% ; - Lần 2: 0% ; - Lần 3: 0%
- (4) Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với ông/bà trong quá trình giải quyết công việc không?

- Có: 0%

- Không: 100%

(5) Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

- Có: 0%

- Không: 100%

(6) Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hẹn không?

- Đúng hẹn: 65,2%

- Sớm hơn hẹn: 34,8%

- Trễ hẹn: 0%

(7) Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà, Cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?

(Đề nghị Ông/Bà ưu tiên chọn 3 nội dung trong các nội dung dưới đây)

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công: 27,7%

- 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: 8,3%

- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính: 65,2%

- Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính: 55,5%

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục: 61,1%

- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính: 4,1%

- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính: 0%

- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức: 0%

- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức: 0%

- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức: 0%

- Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân: 0%

- Ý kiến khác: 0%

Vậy, Sở Công Thương xin thông báo để các tổ chức, cá nhân biết, theo dõi./.

Nơi nhận:

- UBND Tỉnh (thay b/c);
- Sở Nội vụ (thay b/c);
- Các Sở, ban, ngành Tỉnh;
- Hội doanh nghiệp Tỉnh;
- Các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân;
- Các cơ quan truyền thông;
- Lãnh đạo Sở;
- Trang thông tin điện tử Sở;
- Lưu: VT, VP,L.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thanh Tuấn

