

Số: /SKHĐT-ĐTGS

Ninh Thuận, ngày tháng 8 năm 2021

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT

Mức độ hài lòng của các cơ quan, đơn vị và doanh nghiệp đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công tại Sở Kế hoạch và Đầu tư Ninh Thuận năm 2021

Ngày 03 / 8 /2021, Sở Kế hoạch và Đầu tư đã gửi phiếu khảo sát mức độ hài lòng của Quý cơ quan, đơn vị và doanh nghiệp đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công tại Sở Kế hoạch và Đầu tư Ninh Thuận, cụ thể:

- Tổng số phiếu gửi đi: 80 phiếu (bao gồm: 25 phiếu gửi cho doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh; 14 phiếu gửi cho UBND các huyện, thành phố và các Phòng tài chính kế hoạch các huyện, thành phố; 41 phiếu gửi cho các Sở, Ban, ngành thuộc UBND tỉnh).

- Tổng số phiếu đã nhận về: 70 phiếu.

Kết quả được tổng hợp như sau:

Nội dung	Kết quả
I. Về thủ tục hành chính của Sở	
1. Quý cơ quan, đơn vị biết quy trình, thủ tục hành chính của Sở qua hình thức nào.	- Bản niêm yết: 58/70 phiếu(chiếm tỷ lệ 82,85%). - Website: 17/70 phiếu(chiếm tỷ lệ 24,28%). - Hình thức khác: 01 /70 phiếu (chiếm tỷ lệ 1,42%). - Không biết: 01/70 phiếu (chiếm tỷ lệ 1,42%).
2. Việc công khai thủ tục hành chính.	- Đầy đủ, một lần, dễ hiểu: 68/70 phiếu (chiếm tỷ lệ 97,14%). - Tạm được: 02/70 phiếu (chiếm tỷ lệ 2,85%). - Chưa thuận tiện: 0/70 phiếu.
3. Thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành.	- Đơn giản, dễ thực hiện: 70/70 phiếu (chiếm tỷ lệ 100%). - Rườm rà, cần cải tiến thêm: 0/70 phiếu.
4. Quý cơ quan, đơn vị có bị yêu cầu phải bổ sung thêm các loại giấy tờ khác ngoài thành phần hồ sơ đã niêm yết.	- Có: 01/70 phiếu (chiếm tỷ lệ 1,42%). - Không: 69/70 phiếu (chiếm tỷ lệ 98,57%).

Nội dung	Kết quả
	Nếu có
II. Về cán bộ, công chức	
1. Tinh thần thái độ phục vụ của cán bộ công chức trong quá trình hướng dẫn, nhận và giao trả hồ sơ	- Có sự quan tâm nhiệt tình: 70/70 phiếu (chiếm tỷ lệ 100%). - Thiếu nhiệt tình: 0/70 phiếu. - Hách dịch, những nhieu, gây sự: 0/70 phiếu.
2. Tính chuyên nghiệp	- Am hiểu chuyên môn nghiệp vụ: 70/70 phiếu(chiếm tỷ lệ 100%). - Xử lý công việc còn lúng túng: 0/70 phiếu.
3. Tiếp thu, ghi nhận và phản hồi các ý kiến khiếu nại, không hài lòng của tổ chức, công dân.	- Tiếp thu và giải quyết kịp thời: 70/70 phiếu (chiếm tỷ lệ 100%). - Có thực hiện nhưng chưa kịp thời: 01/70 phiếu (chiếm tỷ lệ 1,42%). - Không thực hiện: 0/70 phiếu.
III. Về thời gian giải quyết hồ sơ	
1. Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ so với hạn	- Trước hạn: 04/70 phiếu(chiếm tỷ lệ 5,71%). - Đúng hạn: 56/70 phiếu(chiếm tỷ lệ 80%). - Trễ hạn : 0/70 phiếu.
2. Thời gian giải quyết hồ sơ theo thủ tục hiện hành	- Hợp lý: 60/70 phiếu(chiếm tỷ lệ 85,71%). - Chấp nhận được: 08 /70 phiếu(chiếm tỷ lệ 11,42%). - Rườm rà: 0/70 phiếu.
3. Số lần đi lại để liên hệ giải quyết công việc của cơ quan, tổ chức, công dân từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận kết quả (kể cả các quy trình theo dịch vụ Bru chính công ích).	- 1 lần: 69/70 phiếu (chiếm tỷ lệ 98,57%). - 2 lần: 01/70 phiếu (chiếm tỷ lệ 1,42%). - 3 lần: 0/70 phiếu.
IV. Chi phí dịch vụ các hành chính công	
1. Phí lệ phí theo quy định	- Hợp lý: 70/70 phiếu(chiếm tỷ lệ 100%). - Chưa hợp lý: 0/70 phiếu.
2. Ngoài khoản phí, lệ phí theo quy định cơ quan đơn vị còn phải trả khoản phí nào không?	- Thu đúng theo quy định: 69/70 phiếu (chiếm tỷ lệ 98,57%). - Có thu khác: 0/70 phiếu.
V. Cơ sở vật chất	
Cơ sở vật chất và các điều kiện hỗ trợ tổ chức, công dân trong khi giao dịch (bàn, ghế, nước uống, quạt...)	- Rất tốt: 06/70 phiếu (chiếm tỷ lệ 8,57%). - Tốt: 64/70 phiếu(chiếm tỷ lệ 91,42%). - Chưa tốt: 0/80 phiếu.

Nội dung	Kết quả
VI. Trong quan hệ giải quyết công việc, phòng, đơn vị chức năng nào của Sở còn gây phiền hà, khó khăn	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng Tổng hợp Quy hoạch: 0/70 phiếu. - Phòng Quản lý ngành: 0/70 phiếu. - Phòng đăng ký kinh doanh: 0/70 phiếu. - Phòng Thanh tra: 0/70 phiếu. - Phòng Đấu thầu, Thẩm định và GSĐT: 0/70 phiếu. - Văn phòng Phát triển Kinh tế: 0/70 phiếu.
VII. Mức độ hài lòng chung	<ul style="list-style-type: none"> - Rất hài lòng: 08/70 phiếu (chiếm tỷ lệ 11,43%). - Hài lòng: 62/70 phiếu(chiếm tỷ lệ 88,57%). - Chưa hài lòng: 0/70 phiếu.
VIII . Các ý kiến, đề xuất khác của cơ quan, đơn vị và doanh nghiệp góp phần nâng cao chất lượng phục vụ của Sở Kế hoạch và Đầu tư trong thực hiện cải cách thủ tục hành chính:	

IX. Nhận xét chung:

Qua tổng hợp phiếu khảo sát mức độ hài lòng của Quý cơ quan, đơn vị và doanh nghiệp, nhìn chung việc cung ứng dịch vụ hành chính công của Sở Kế hoạch và Đầu tư được đánh giá hài lòng trở lên chiếm tỷ lệ 100%, trong đó một số tiêu chí đánh giá mức hài lòng có chuyển biến tích cực và được các cơ quan, đơn vị đánh giá cao: Tinh thần thái độ phục vụ của cán bộ công chức trong quá trình hướng dẫn, nhận và giao trả hồ sơ. Tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế cần khắc phục: Có 01 ý kiến là ngoài thành phần hồ sơ đã niêm yết, còn yêu cầu phải bổ sung thêm các loại giấy tờ khác (chiếm tỷ lệ 1,42%).

Để nâng cao chất lượng giải quyết công việc, góp phần nâng cao chất lượng công tác cải cách hành chính của cơ quan, Giám đốc Sở yêu cầu:

1) Các phòng, đơn vị thuộc Sở nhất là 3 phòng, đơn vị thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015: Văn phòng Phát triển kinh tế; Phòng Đấu thầu, Thẩm định và Giám sát đầu tư; Phòng đăng ký kinh doanh rà soát lại các quy trình, thủ tục liên quan để tham mưu bổ sung, chỉnh sửa (nếu có) cho phù hợp với các quy định pháp luật hiện hành và tạo thuận lợi tối đa cho người dân, doanh nghiệp.

2) Cán bộ công chức, viên chức thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư nhất là công chức, được phân cấp xử lý hồ sơ các thủ tục hành chính cần tích cực nghiên cứu để nâng cao nghiệp vụ chuyên môn đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của công việc và hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

3) Ban chỉ đạo ISO của Sở thường xuyên rà soát, kiểm tra, đánh giá quy trình thủ tục cải cách hành chính theo quy trình 9001:2015 để từng bước hoàn chỉnh quy trình;

Tổ kiểm tra kỷ luật, kỷ cương cải cách hành chính của Sở tăng cường chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của các phòng, đơn vị liên quan trong việc thực hiện các thủ tục hành chính để kịp thời chấn chỉnh.

Trên đây là kết quả khảo sát mức độ hài lòng của các cơ quan, đơn vị và doanh nghiệp đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công tại Sở Kế hoạch và Đầu tư Ninh Thuận năm 2021 và một số chỉ đạo của Giám đốc Sở, đề nghị các phòng, đơn vị thuộc Sở nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- Ban Giám đốc Sở;
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở;
- Lưu VP.

HNT

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Hoàng Sơn