

Số: /TB-SKHĐT

Phú Yên, ngày tháng 12 năm 2020

THÔNG BÁO

Kết quả khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính của Sở Kế hoạch và Đầu tư năm 2020

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

Căn cứ Kế hoạch số 05/KH-SKHĐT ngày 04/02/2020 của Sở Kế hoạch và Đầu tư về việc khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính năm 2020.

Sau khi triển khai thực hiện việc lấy ý kiến mức độ hài lòng của tổ chức và cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, Sở Kế hoạch và Đầu tư thông báo kết quả khảo sát như sau:

I. Thông tin chung:

1. Tổng số phiếu khảo sát phát hành: là 250 phiếu, kết quả số phiếu thu về do tổ chức, cá nhân tham gia cho ý kiến là 212 phiếu (Trong đó, có 134 phiếu khảo sát sự hài lòng của tổ chức và 78 phiếu khảo sát sự hài lòng của cá nhân).

2. Hình thức khảo sát: Lấy ý kiến trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

II. Kết quả thống kê, tổng hợp:

1. Chỉ số hài lòng:

1.1. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS): 95,24 %.

1.2. Chỉ số hài lòng về từng yếu tố:

- Tiếp cận dịch vụ: 97,17%.

- Thủ tục hành chính: 97,55%.

- Công chức trực tiếp giải quyết công việc: 95,91%.

- Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công: 96,07%.

- Tiếp cận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị: 88,80%.

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: 96,70%.

(2) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ: 96,23%.

(3) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại: 98,11%.

(4) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan: 97,64%.

(5) Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ: 97,17%.

(6) Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác: 95,75%.

(7) Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định: 99,06%.

(8) Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định: 97,64%.

(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: 98,11%.

(10) Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự: 97,17%.

(11) Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức: 98,11%.

(12) Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức: 91,98%.

(13) Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo: 92,92%.

(14) Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu: 96,23%.

(15) Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc: 99,06%.

(16) Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định: 99,06%.

(17) Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ: 94,34%.

(18) Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác: 94,81%.

(19) Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức: 96,70%.

(20) Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị: 91,98%.

(21) Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà: 76,89%.

(22) Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà: 89,62%.

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: 98,1%.

- Tại cơ quan hành chính nhà nước: 1,9 %.

- 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: 61,8%.

- Qua chính quyền phường, xã: 6,6%.

- Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...): 19,8%.

- Qua mạng Internet: 11,3%.

- Khác: 0,5 %.

(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 khi nhận kết quả*)? 01 lần/112 phiếu; 02 lần/95 phiếu; 03 lần trở lên/05 phiếu;

(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: 91,5%.
- Sớm hơn hẹn: 7,1%.
- Trễ hẹn: 1,4 %.

(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?

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công: 37,73%.

- 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: 67,45%.

- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính: 50,47%.

- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính: 0%.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục: 0%.

- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính: 10,37%.

- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính: 10,84%.

- 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: 0,95%.

- Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân: 21,22%.

- Khác: 0%.

Sở Kế hoạch và Đầu tư xin thông báo đến cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân biết, theo dõi./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (b/c);
- Sở Nội vụ (b/c);
- Các Sở, ban, ngành Tỉnh (p/h);
- Các cơ quan truyền thông;
- Trang thông tin điện tử Sở;
- Lưu: VT, VP(Lv).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Xuân Hùng