

Số: /BC-SCT

Khánh Hòa, ngày tháng 11 năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của Sở Công Thương năm 2025

Thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính năm 2025 của Sở Công Thương; Kế hoạch cải thiện và nâng cao Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Công Thương năm 2025; Kế hoạch duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của Sở Công Thương.

Để có cơ sở đánh giá khách quan, chính xác mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân, các cơ quan, đơn vị nhằm cải tiến nâng cao chất lượng phục vụ, Sở Công Thương có Công văn số 1968/SCT-VP ngày 30/10/2025 về việc thăm dò ý kiến, mức độ hài lòng của cơ quan, đơn vị và Công văn số 2108/SCT-VP ngày 06/11/2025 về việc thăm dò ý kiến, mức độ hài lòng của tổ chức, doanh nghiệp.

Sở Công Thương đã gửi phiếu thăm dò ý kiến kèm theo Công văn qua hệ thống E-Office đến các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, cấp xã và gửi trực tiếp đến các doanh nghiệp thuộc ngành Công Thương. Các đơn vị, doanh nghiệp có thể gửi kết quả khảo sát về Sở bằng nhiều hình thức khác nhau như: trực tuyến bằng cách quét mã QR hoặc truy cập đường link khảo sát, gửi qua Email, Zalo; hoặc gửi văn bản trực tiếp đến Sở Công Thương Khánh Hòa.

1. Kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng năm 2025

a) Đối với nội dung các cơ quan, đơn vị có mối liên hệ giải quyết công việc với Sở

Tính đến thời điểm báo cáo, Sở đã nhận được 37 phiếu, số lượng phiếu thăm dò tất cả đều hợp lệ (điền đúng mẫu và đầy đủ thông tin); cụ thể:

Câu hỏi	Nội dung khảo sát	Ý kiến nhận xét, đánh giá	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Tiếp cận dịch vụ	Rất tốt	18	48,6
		Tốt	19	51,4
		Bình thường		

		Không tốt		
		Rất không tốt		
2	<i>Thủ tục hành chính</i>			
		Rất tốt	15	40,5
		Tốt	21	56,8
		Bình thường	1	2,7
		Không tốt		
		Rất không tốt		
3	<i>Sự phục vụ của công chức</i>			
		Rất lịch sự, nhiệt tình	17	45,9
		Lịch sự, nhiệt tình	20	54,1
		Tạm được		
		Chưa lịch sự, nhiệt tình		
		Khó chịu, thờ ơ		
4	<i>Kết quả, giải quyết công việc với các phòng thuộc Sở</i>			
		Rất hài lòng	18	48,6
		Hài lòng	19	51,4
		Bình thường		
		Không hài lòng		
		Rất không hài lòng		
5	<i>Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi</i>			
		Rất tốt	21	56,8
		Tốt	16	43,2
		Bình thường		
		Không tốt		
		Rất không tốt		
6	<i>Đánh giá chung về mức độ hài lòng của Quý cơ quan/đơn vị đối với Sở Công Thương</i>			
		Rất hài lòng	20	54,1
		Hài lòng	17	45,9
		Bình thường		
		Không hài lòng		
		Rất không hài lòng		

b) Đối với nội dung các tổ chức, doanh nghiệp có mối liên hệ giải quyết thủ tục hành chính với Sở

Số phiếu nhận được 20 phiếu, liên quan đến các lĩnh vực: Xúc tiến thương mại, An toàn thực phẩm, Điện lực, Quản lý cạnh tranh, Tiêu chuẩn đo lường chất lượng, Lưu thông hàng hóa trong nước; cụ thể:

Câu hỏi	Nội dung khảo sát	Ý kiến nhận xét, đánh giá	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Mức độ dễ dàng, thuận tiện khi tìm hiểu thông tin về thủ tục hành chính và mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin (niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trên Trang thông tin điện tử của Sở Công Thương)			
		Rất dễ dàng	11	55
		Dễ dàng	9	45
		Bình thường		
		Không dễ dàng		
2	Việc công khai quy trình, thủ tục, biểu mẫu hành chính, phí/lệ phí			
		Rất rõ ràng	13	65
		Rõ ràng	7	35
		Bình thường		
		Không rõ ràng		
3	Thời gian chờ đợi để đến lượt nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả nhanh hay chậm			
		Rất nhanh	12	60
		Nhanh	8	40
		Bình thường		
		Chậm		
4	Mức độ hài lòng về thái độ giao tiếp, trả lời, việc giải đáp, hướng dẫn của công chức Sở Công Thương			
		Rất hài lòng	16	80
		Hài lòng	4	20
	Bình thường			

		Không hài lòng		
		Rất không hài lòng		
	<i>Số lần phải bổ sung (bổ túc) hồ sơ sau khi đã nộp hồ sơ lần đầu và có Phiếu hẹn</i>			
5		0 (lần)	18	90
		01 (lần)	2	10
		02 (lần)		
		03 (lần) trở lên		
	<i>Thời gian trả hồ sơ so với Phiếu hẹn/thời gian hẹn</i>			
6		Sớm hẹn	12	60
		Đúng hẹn	8	40
		Trễ hẹn		
	<i>Các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của Sở Công Thương</i>			
7		Rất rõ ràng	17	85
		Rõ ràng	2	10
		Bình thường	1	5
		Không rõ ràng		
		Rất không rõ ràng		
	<i>Đánh giá chung về mức độ hài lòng của cơ quan/đơn vị với Sở Công Thương</i>			
8		Rất hài lòng	16	80
		Hài lòng	4	20
		Bình thường		
		Không hài lòng		
		Rất không hài lòng		

2. Đánh giá chung

Qua kết quả trên cho thấy: Các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp đều hài lòng với sự phục vụ của Sở Công Thương; trong đó:

- Cơ quan, đơn vị có mối liên hệ giải quyết công việc với Sở đạt tỷ lệ 97,3% (36/37 phiếu); 2,7% đánh giá là bình thường (1/37 phiếu); không có phiếu đánh giá không hài lòng;

- Tổ chức, doanh nghiệp có mối liên hệ giải quyết thủ tục hành chính với Sở đạt tỷ lệ 95% (19/20 phiếu); 5% đánh giá là bình thường (1/20 phiếu); không có phiếu đánh giá không hài lòng.

3. Nhiệm vụ thực hiện trong thời gian tới

Qua kết quả phiếu khảo sát, các cơ quan, đơn vị và doanh nghiệp đã có nhiều ý kiến đánh giá, nhận xét cụ thể về chất lượng phục vụ của Sở; đồng thời phản ánh những tồn tại, hạn chế và kiến nghị các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác phục vụ. Trên cơ sở đó, lãnh đạo Sở yêu cầu các phòng, đơn vị trực thuộc nghiêm túc nghiên cứu, tiếp thu ý kiến phản ánh; kịp thời khắc phục, chấn chỉnh những vấn đề còn hạn chế để tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Một số giải pháp đề xuất cụ thể từ kết quả khảo sát, cụ thể như sau:

- Các phòng chuyên môn phối hợp với Văn phòng Sở rà soát các nội dung công khai TTHC thuộc phạm vi tham mưu giải quyết tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, đảm bảo rõ ràng, cung cấp đầy đủ thông tin về quy trình, thủ tục, biểu mẫu, phí/lệ phí; tiếp tục rà soát, kiến nghị điều chỉnh hoặc đề xuất đơn giản hóa TTHC để tạo điều kiện thuận lợi cho cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp khi thực hiện các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở.

- Các phòng, đơn vị thuộc Sở tiếp tục thực hiện tốt các chỉ đạo của lãnh đạo Sở tại về công tác CCHC; đặc biệt thường xuyên nhắc nhở, động viên công chức thực hiện tốt việc giải quyết TTHC theo quy định; đồng thời phân công công chức sẵn sàng tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn những vấn đề người dân, tổ chức, doanh nghiệp còn vướng mắc, phản ánh, kiến nghị phải được phản hồi trực tiếp, nhanh chóng cho khách hàng.

- Các phòng, đơn vị được giao nhiệm vụ tham gia phối hợp góp ý, tham gia ý kiến theo đề nghị của các Sở, ban, ngành cần chú ý đến thời hạn góp ý trong văn bản của cơ quan chủ trì để đảm bảo tham gia góp ý trước và đúng hạn.

- Văn phòng Sở thường xuyên kiểm tra và chịu trách nhiệm trước Lãnh đạo Sở về kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính nói chung và việc thực hiện các nguyên tắc, quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông nói riêng theo quy định; tham mưu lãnh đạo Sở xử lý nghiêm công chức chậm trễ, những nhiều, tiêu cực gây phiền hà cho Nhân dân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; tiếp tục nghiên cứu, hoàn thiện nội dung, phương thức tổ chức thực hiện để phương pháp đo lường sự hài lòng khách hàng đối với sự phục vụ của cơ quan Sở ngày càng phù hợp, sát với yêu cầu thực tiễn.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của Sở Công Thương năm 2025./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- UBND tỉnh (báo cáo);
- Sở Nội vụ;
- Ban Giám đốc Sở;
- Các phòng, đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT, VP, QT.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Văn Nhựt