

Số: 330 /SCT-VP

Khánh Hòa, ngày 03 tháng 4 năm 2017

V/v kết luận hội nghị cải cách hành chính  
và công bố chỉ số hài lòng năm 2016

Kính gửi: Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở

Thực hiện Thông báo số 161/TB - UBND ngày 21/3/2017 của UBND tỉnh Khánh Hòa tại Hội nghị công bố chỉ số hài lòng, chỉ số cải cách hành chính năm 2016;

Căn cứ Quyết định 605/QĐ-UBND tỉnh Khánh Hòa ngày 08/3/2017 Phê duyệt và công bố Báo cáo Chỉ số hài lòng các sở; ngành thuộc tỉnh, các cơ quan ngành dọc, UBND các huyện, thị xã, thành phố, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và phòng khám đa khoa khu vực trên địa bàn tỉnh năm 2016;

Ngày 03/4/2017, Giám đốc Sở Công Thương đã tổ chức hội nghị cơ quan để công bố chỉ số hài lòng năm 2016 với các nội dung chủ yếu sau:

*1. Về chỉ số xếp hạng công tác cải cách hành chính*

- Năm 2016 chỉ số cải cách hành chính (CCHC) Sở đạt **92,17%** xếp loại tốt, đứng thứ 4 trong khối Sở, tăng vượt bậc so với năm 2015 với chỉ số CCHC chỉ đạt **85,35%**.

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ ngày 02/01/2016 đến 31/12/2016:

+ Tổng số hồ sơ tiếp nhận:	14197 hồ sơ		
+ Hồ sơ trước hạn:	13998 hồ sơ;	Tỷ lệ:	98,6%
+ Hồ sơ đúng hạn:	182 hồ sơ;	Tỷ lệ:	1,28%
+ Hồ sơ trễ hạn:	17 hồ sơ;	Tỷ lệ:	0,12%

*2. Về chỉ số hài lòng của Sở:*

Năm 2016, chỉ số hài lòng của Sở (CSHL) đạt **76,29%** giảm **0,27%** so với năm 2015; từ vị trí thứ 9 của năm 2015, sang năm 2016 tụt hạng đứng vị trí thứ 12 trong khối Sở, ban ngành.

Nhiều nguyên nhân chủ yếu được đưa ra: Tình trạng website của Sở truy cập chậm, giao diện khó thực hiện; Tấm kính ngăn, khó giao tiếp, xa cách, chưa thuận tiện và phải đứng khi giao dịch; Công chức một cửa không hạch sách, tuy nhiên thiếu thái độ phục vụ nhân dân, vẫn còn giữ thái độ cửa trên, nhất là trường phòng ban bên trên;

Sau khi hội nghị thảo luận, Giám đốc Sở kết luận như sau:

1. Trưởng các phòng, ban, đơn vị tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong việc thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính đã được giao tại Kế hoạch Cải cách hành chính năm 2017; Kế hoạch Tuyên truyền công tác cải cách hành chính năm 2017; Thường xuyên đôn đốc công chức thuộc phòng, ban, đơn vị khẩn trương rà soát, giải quyết kịp thời các hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính, không để hồ sơ trễ hạn, tồn đọng, thực hiện các công việc của UBND tỉnh giao đúng hạn, có chất lượng. Chấp hành nghiêm Quy chế làm việc của Sở; thực hiện đúng Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức của Sở Công Thương khi thi hành nhiệm vụ, công vụ và trong quan hệ xã hội, quan hệ giữa công chức với doanh nghiệp và công dân;

2. Văn phòng nghiên cứu, đề xuất với cơ quan liên quan việc thay đổi giao diện, chức năng trên Cổng thông tin điện tử của Sở để việc thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến của tổ chức, cá nhân được thuận lợi hơn. Sửa chữa lại vách ngăn tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả; mua sắm thêm trang thiết bị phục vụ cho người dân đến thực hiện thủ tục hành chính; Thường xuyên đánh giá tình hình thực hiện hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; tổ chức lấy ý kiến để đo sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính, báo cáo với lãnh đạo Sở để đưa ra biện pháp khắc phục qua đó nhằm nâng cao chỉ số hài lòng của người dân.

Yêu cầu toàn thể công chức, viên chức Sở Công Thương nghiêm túc thực hiện kết luận trên./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Website Sở (Mục CCHC);
- Lưu: VT, VP.

**GIÁM ĐỐC**



**Nguyễn Ngọc Minh**