

THÔNG BÁO

Kết quả đánh giá sự hài lòng của tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của Sở Công Thương

Thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính năm 2022 của Sở Công Thương; Kế hoạch khắc phục những tồn tại, hạn chế trong công tác CCHC năm 2021, giải pháp nâng cao Chỉ số CCHC năm 2022; Kế hoạch duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại Sở Công Thương năm 2022;

Để có cơ sở đánh giá khách quan, chính xác mức độ hài lòng của tổ chức, doanh nghiệp nhằm cải tiến nâng cao chất lượng phục vụ, Sở Công Thương có Công văn số 1965/SCT-VP ngày 15/10/2022 và Công văn số 1966/SCT-VP ngày 15/10/2022 về việc thăm dò ý kiến, mức độ hài lòng của cơ quan, đơn vị.

Phiếu thăm dò ý kiến gửi theo đường E-office đến các Sở, ban, ngành cấp tỉnh; gửi trực tiếp đến các doanh nghiệp trong ngành Công Thương; đồng thời thực hiện thường xuyên việc lấy Phiếu Thăm dò ý kiến gửi đến tổ chức, công dân thực hiện TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Sở Công Thương.

1. Kết quả xử lý Phiếu thăm dò ý kiến như sau.

Tổng số Phiếu nhận được là 30 phiếu, tất cả đều là phiếu hợp lệ (điền đúng mẫu và đầy đủ thông tin). Trong đó:

a) Đối với nội dung các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp có mối liên hệ giải quyết thủ tục hành chính với Sở.

Số phiếu nhận được 13 phiếu, cụ thể:

STT	Nội dung khảo sát	Ý kiến đánh giá (Phiếu)
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: 6 - Dễ dàng: 7 - Bình thường: 0 - Không dễ dàng: 0 - Rất không dễ dàng: 0

2.	Việc công khai quy trình, thủ tục, biểu mẫu hành chính, phí/lệ phí	<ul style="list-style-type: none"> - Rất rõ ràng: 8 - Rõ ràng: 5 - Bình thường: 0 - Không rõ ràng: 0 - Rất không rõ ràng: 0
3.	Môi trường, điều kiện cơ sở vật chất phục vụ (nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi, trang thiết bị phục vụ đầy đủ, hiện đại, dễ sử dụng)	<ul style="list-style-type: none"> - Rất tiện nghi: 3 - Tiện nghi: 7 - Bình thường: 3 - Không tiện nghi: 0 - Rất không tiện nghi: 0
4.	Thời gian chờ đợi để đến lượt nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả nhanh hay chậm	<ul style="list-style-type: none"> - Rất nhanh: 6 - Nhanh: 7 - Bình thường: 2 - Chậm: 0 - Rất chậm: 0
5.	Mức độ hài lòng về thái độ giao tiếp, trả lời, việc giải đáp, hướng dẫn của cán bộ, nhân viên Sở Công Thương	<ul style="list-style-type: none"> - Rất hài lòng: 9 - Hài lòng: 4 - Bình thường: 0 - Không hài lòng: 0 - Rất không hài lòng: 0
6.	Số lần phải bổ sung (bổ túc) hồ sơ sau khi đã nộp hồ sơ lần đầu và có Phiếu hẹn	<ul style="list-style-type: none"> - 00 (lần): 13 - 01 (lần): 0 - Từ 02 (lần): 0 - 03 (lần): 00 - Từ 04 (lần) trở lên: 0
7.	Thời gian trả hồ sơ so với Phiếu hẹn/thời gian hẹn	<ul style="list-style-type: none"> - Sớm hẹn: 3 - Đúng hẹn: 10 - Trễ hẹn: 0
8.	Các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của Sở Công Thương	<ul style="list-style-type: none"> - Rất rõ ràng: 6 - Rõ ràng: 7 - Bình thường: 0 - Không rõ ràng: 0 - Rất không rõ ràng: 0
9.	Đánh giá chung về mức độ hài lòng của cơ quan/đơn vị với Sở Công Thương	<ul style="list-style-type: none"> - Rất hài lòng: 9 - Hài lòng: 4 - Bình thường: 0 - Không hài lòng: 0 - Rất không hài lòng: 0

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

Số phiếu nhận được 17 phiếu, cụ thể:

STT	Nội dung khảo sát	Ý kiến đánh giá (Phiếu)
1.	Thời gian trả hồ sơ so với thời gian yêu cầu phối hợp giải quyết công việc	- Sớm hẹn: 9 - Đúng hẹn: 8 - Trễ hẹn: 00
2.	Thái độ trao đổi, tinh thần hợp tác của cán bộ, công chức	- Rất lịch sự, nhiệt tình: 3 - Lịch sự, nhiệt tình: 14 - Tạm được: 0 - Chưa lịch sự, nhiệt tình: 0 - Khó chịu, thờ ơ: 0
3.	Môi trường, điều kiện cơ sở vật chất của Sở Công Thương	- Rất tiện nghi: 2 - Tiện nghi: 14 - Bình thường: 1 - Không tiện nghi: 0 - Rất không tiện nghi: 0
4.	Mức độ thuận lợi khi giải quyết công việc	- Rất tốt: 6 - Tốt: 11 - Bình thường: 0 - Không tốt: 0 - Rất không tốt: 0
5.	Kết quả giải quyết công việc với phòng chuyên môn thuộc Sở Công Thương	- Rất hài lòng: 9 - Hài lòng: 8 - Bình thường: 0 - Không hài lòng: 0 - Rất không hài lòng: 0
6.	Đánh giá chung về mức độ hài lòng của Quý cơ quan/đơn vị đối với Sở Công Thương	- Rất hài lòng: 9 - Hài lòng: 8 - Bình thường: 0 - Không hài lòng: 0 - Rất không hài lòng: 0

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 (không có Phiếu đánh giá không hài lòng),

đạt tỷ lệ 100%. Trong đó: số lượng phiếu rất hài lòng: 18/30 phiếu, đạt tỷ lệ 60,0%, số lượng phiếu hài lòng: 12/30 phiếu, đạt tỷ lệ 40,0%.

Doanh nghiệp 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). Thời gian trả hồ sơ so với Phiếu hẹn/thời gian hẹn đều sớm và đúng hẹn.

Môi trường, điều kiện cơ sở vật chất phục vụ (nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi, trang thiết bị phục vụ đầy đủ, hiện đại, dễ sử dụng) ngày càng được Sở quan tâm đầu tư và tiện nghi (21/30 phiếu, chiếm tỷ lệ 70%), chỉ có 4/30 phiếu đánh giá là bình thường (13,3%)

3. Nhiệm vụ thực hiện trong thời gian tới.

Qua kết quả Phiếu thăm dò ý kiến cho thấy đáng ghi nhận nhất là ở các tiêu chí: Việc công khai quy trình, thủ tục, biểu mẫu hành chính, phí/lệ phí; mức độ hài lòng về thái độ giao tiếp, trả lời, việc giải đáp, hướng dẫn của công chức Sở Công Thương; kết quả giải quyết TTHC....Để tiếp tục thực hiện tốt công tác CCHC, chú trọng nâng cao chất lượng sự hài lòng của tổ chức, doanh nghiệp, công dân đối với sự phục vụ của Sở, lãnh đạo Sở yêu cầu:

- Công chức Bộ phận “Tiếp nhận và Trả kết quả” tiếp tục phát huy, luôn giữ thái độ hòa nhã, thân thiện, lịch sự, hỗ trợ, hướng dẫn chu đáo, tận tình khi công dân đến làm việc. Xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm về thái độ giao tiếp ứng xử, nội quy, giờ giấc làm việc.

- 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; đồng thời cách thức công khai đảm bảo phù hợp với quy định và thuận lợi cho việc tra cứu thông tin của tổ chức, công dân.

- 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 quan tâm 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 mà 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 rà soát môi trường, cơ sở vật chất phục vụ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả đảm bảo vệ sinh, sạch sẽ, đủ chỗ ngồi và các

trang thiết bị cần thiết phục vụ tổ chức, doanh nghiệp, công dân đến liên hệ công tác; tham mưu lãnh đạo Sở xử lý nghiêm trường hợp vi phạm về thái độ giao tiếp ứng xử, nội quy, giờ giấc làm việc, vi phạm quy định về giải quyết TTHC và trường hợp tham gia ý kiến, góp ý theo đề nghị của của các Sở, ban, ngành trẻ hạn, bị phản ánh./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Các phòng, đơn vị (t/hiện);
- Lãnh đạo Sở (chi đạo t/hiện);
- Quản trị mạng (đăng Trang TTĐT Sở);
- Lưu VT, VP (HM).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Phan Thị Thu Cúc