

Khánh Hòa, ngày tháng 7 năm 2022

## THÔNG BÁO

### Kết quả đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở Giao thông vận tải

Triển khai Kế hoạch số 1379/KH-SGTVT ngày 09/6/2022 của Sở Giao thông vận tải về khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở Giao thông vận tải năm 2022.

Để có cơ sở đánh giá khách quan, chính xác mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân nhằm cải tiến nâng cao chất lượng phục vụ trong thời gian tới, ngày 15/6/2022 Sở Giao thông vận tải Khánh Hòa đã gửi đến các cơ quan, đơn vị Phiếu thăm dò ý kiến (gửi theo đường E-office đến các Sở, ban ngành; gửi trực tiếp đến các doanh nghiệp trong ngành vận tải và tải biểu mẫu trên Trang thông tin điện tử của Sở); đồng thời thực hiện thường xuyên việc lấy Phiếu Thăm dò ý kiến gửi đến tổ chức, công dân thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Sở GTVT.

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

Tổng số Phiếu nhận được là 110 phiếu

**1.1 Đối với nội dung các cơ quan, đơn vị có mối liên hệ giải quyết thủ tục hành chính với Sở:** Số phiếu nhận được 100 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 (niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trên Trang thông tin điện tử của Sở GTVT)	- Rất thuận tiện, rất dễ hiểu: 25 - Thuận tiện, dễ hiểu: 75 - Bình thường: 00 - Khó hiểu, chưa thuận tiện: 00 - Rất khó hiểu, không thuận tiện: 00
2.	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 GTVT)	- Rất đầy đủ, rất chính xác: 13 - Đầy đủ, chính xác: 87 - Bình thường: 00 - Không rõ ràng: 00 - Không công khai: 00
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)	- Rất tốt, tiện nghi: 10 - Tiện nghi: 90 - Bình thường: 00 - Không tiện nghi: 00 - Rất không tiện nghi: 00
4.	Thời gian chờ đợi để đến lượt nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả nhanh hay chậm	- Rất nhanh: 10 - Nhanh: 90

		- Bình thường: 00 - Chậm: 00 - Rất chậm: 00
5.	Mức độ hài lòng về thái độ giao tiếp, việc giải đáp, hướng dẫn của cán bộ, nhân viên Sở GTVT	- Rất hài lòng: 13 - Hài lòng: 86 - Bình thường: 01 - Không hài lòng: 00 - Rất không hài lòng: 00
6.	Số lần phải bổ sung (bổ túc) hồ sơ sau khi đã có Phiếu hẹn	- 00 (lần): 99 - 01 (lần): 01 - Từ 02 (lần): 00 - 03 (lần): 00 - Từ 04 (lần) trở lên: 00
7.	Thời gian trả hồ sơ so với Phiếu hẹn/thời gian hẹn	- Sớm hẹn: 14 - Đúng hẹn: 86 - Trễ hẹn: 00
8.	Đánh giá chung về mức độ hài lòng của Quý khách với Sở GTVT	- Rất hài lòng: 11 - Hài lòng: 89 - Bình thường: 00 - Không hài lòng: 00 - Rất không hài lòng: 00

**1.2 Đối với nội dung các cơ quan, đơn vị có mối liên hệ giải quyết công việc với Sở:** Số phiếu nhận được 10 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: 00 - Đúng hẹn: 10 - Trễ hẹn: 00
2.	Thái độ trao đổi, tinh thần hợp tác của cán bộ, công chức	- Rất lịch sự, nhiệt tình: 03 - Lịch sự, nhiệt tình: 07 - Tạm được: 00 - Chưa lịch sự, nhiệt tình: 00 - Khó chịu, thờ ơ: 00
3.	Môi trường, điều kiện cơ sở vật chất của Sở GTVT	- Rất tiện nghi: 02 - Tiện nghi: 08 - Bình thường: 00 - Không tiện nghi: 00 - Rất không tiện nghi: 00
4.	Mức độ thuận lợi khi giải quyết công việc	- Rất tốt: 03 - Tốt: 07 - Bình thường: 00 - Không tốt: 00 - Rất không tốt: 00
5.	Kết quả giải quyết công việc với phòng chuyên môn/đơn vị trực thuộc	- Rất hài lòng: 04 - Hài lòng: 06

	của Sở GTVT	- Bình thường: 00 - Không hài lòng: 00 - Rất không hài lòng: 00
6.	Đánh giá chung về mức độ hài lòng của Quý cơ quan/đơn vị đối với Sở GTVT	- Rất hài lòng: 04 - Hài lòng: 06 - Bình thường: 00 - Không hài lòng: 00 - Rất không hài lòng: 00

## 2. Đánh giá chung

### 2.1 Ưu điểm

Qua kết quả trên cho thấy: đánh giá chung của các cơ quan, đơn vị đều hài lòng với sự phục vụ của Sở Giao thông vận tải (không có Phiếu đánh giá không hài lòng).

- Số phiếu khách hàng cho biết phải bổ sung hồ sơ 01 lần từ sau khi đã nộp hồ sơ lần đầu và có Phiếu hẹn: 01/110 Phiếu (0,91%) giảm so với khảo sát năm 2021 (19,35%).

- Tiêu chí có đánh giá ở mức độ trung bình (bình thường) đã giảm: chỉ có 01 phiếu ở nội dung Mức độ hài lòng về thái độ giao tiếp, việc giải đáp, hướng dẫn của cán bộ, nhân viên Sở GTVT. Kết quả khảo sát năm 2021, tiêu chí có đánh giá ở mức độ trung bình (bình thường) gồm nội dung thời gian chờ đợi giải quyết thủ tục hành chính (07 phiếu) và điều kiện cơ sở vật chất phục vụ của Sở (06 phiếu).

### 2.2 Tồn tại, hạn chế, khuyết điểm

- Tỷ lệ rất hài lòng: 15/110 Phiếu (13,64%) giảm mạnh so với Đợt khảo sát năm 2021 (64,38%).

- Vẫn còn trường hợp phải bổ sung hồ sơ 01 lần sau khi đã nộp hồ sơ lần đầu và có Phiếu hẹn.

- Còn tiêu chí có đánh giá ở mức độ trung bình (bình thường).

- Sở Kế hoạch và Đầu tư có góp ý, đề nghị Sở tiếp tục quan tâm phối hợp trong việc có ý kiến thẩm định theo thẩm quyền đúng hạn, sớm hạn trong thời gian tới.

## 3. Đề xuất, kiến nghị

Qua kết quả Phiếu thăm dò ý kiến gửi theo đường E-office đến các Sở, ban ngành; gửi trực tiếp đến các doanh nghiệp trong ngành vận tải và tải biểu mẫu trên Trang thông tin điện tử của Sở từ ngày 15/6/2022-18/7/2022 cho thấy đã có những chuyển biến tích cực, đáng ghi nhận nhất là ở các tiêu chí: kết quả giải quyết TTHC, số lần phải bổ túc hồ sơ của tổ chức công dân.

Mặc dù kết quả thu được khá tích cực, tuy nhiên vẫn còn một số tồn tại, hạn chế cần phải khắc phục. Để tiếp tục thực hiện tốt công tác cải cách hành chính, chú trọng nâng cao chất lượng sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Sở, Giám đốc Sở yêu cầu:

- Cán bộ, nhân viên 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 giải đáp thắc mắc về các thức nộp hồ sơ TTHC, hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ hành chính công cho tổ chức, công dân khi được yêu cầu; ưu tiên tiếp đón

tổ chức, công dân đến giao dịch, không được làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ trong khi tổ chức, công dân phải chờ đợi; Không được tự ý đòi hỏi giấy tờ sai quy định, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiễu, tiêu cực, gây phiền hà cho tổ chức, công dân.

- Các phòng chuyên môn phối hợp với Văn phòng Sở rà soát các nội dung công khai thủ tục hành chính thuộc phạm vi tham mưu giải quyết đảm bảo nghiêm yết, công khai TTHC đầy đủ, bảo chính xác các quy định về thành phần hồ sơ, mức phí hoặc lệ phí (nếu có), quy trình và thời hạn giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, trên Trang thông tin điện tử của Sở và trên phần mềm Hành chính công.

- Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở tiếp tục thực hiện tốt các chỉ đạo của Giám đốc Sở tại về công tác cải cách hành chính; đặc biệt quan tâm thường xuyên nhắc nhở, chấn chỉnh, động viên cán bộ, công chức thực hiện tốt việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định; đồng thời phân công cán bộ, 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.

- Đối với công tác tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, các trường hợp phải bổ túc hồ sơ sau khi có Phiếu hẹn (hồ sơ chưa đầy đủ thành phần khi tiếp nhận; hồ sơ chưa đủ hoặc không đủ điều kiện giải quyết khi đã chuyển lên phòng chuyên môn xử lý), đề nghị cán bộ, công chức phải đảm bảo thông báo bằng văn bản theo mẫu Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ; Phiếu Thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ hoặc Phiếu Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ (mẫu số 02 hoặc 03 – Phụ lục kèm theo Thông tư 01/2018/TT-VPCP) để tổ chức, công dân biết, hoàn thiện hồ sơ, hạn chế tối đa việc đi lại nhiều lần của tổ chức, công dân. Đồng thời cán bộ, công chức xử lý hồ sơ trên Phần mềm Hành chính công đúng quy trình, đảm bảo việc tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, công dân được thuận lợi.

- Các phòng, ban, 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, lưu tâm đến thời hạn góp ý trong văn bản của cơ quan chủ trì để đảm bảo tham gia góp ý 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, công dân; tham mưu Giám đốc 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 thủ tục hành chính và trường hợp tham gia ý kiến, góp ý theo đề nghị của của các Sở, ban, ngành trễ hạn, bị phản ánh./.

**Nơi nhận:** (VBĐT)

- Các Phó GD; (chỉ đạo t/hiện)
- Các phòng, ban, đơn vị; (t/hiện)
- Quản trị mạng (đăng website Sở);
- Lưu VT, Ph/01b.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Văn Dàn**

