

Số: /SNV-HCVTLT  
V/v kết quả khảo sát mức độ hài lòng đối với việc cung cấp dịch vụ hành chính công của Sở Nội vụ

Ninh Thuận, ngày tháng 9 năm 2023

Kính gửi: Các Phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở Nội vụ.

Qua kết quả đánh giá, khảo sát của các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh về mức độ hài lòng đối với việc cung cấp dịch vụ hành chính công của Sở Nội vụ - hầu hết các Phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở đều thực hiện tốt việc cung cấp dịch vụ công theo chức năng, nhiệm vụ được phân công;

Lãnh đạo Sở biểu dương tinh thần, thái độ, trách nhiệm của công chức các Phòng chuyên môn, đơn vị qua kết quả khảo sát (*cụ thể theo phụ lục đính kèm*).

Để tiếp tục nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công, đẩy mạnh công tác cải cách hành chính tại Sở Nội vụ và góp phần vào kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính của tỉnh; Giám đốc Sở yêu cầu các Trưởng phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở tăng cường rà soát, thực hiện một số nội dung như sau:

1. Thường xuyên rà soát và kịp thời tham mưu bổ sung các điều kiện về việc phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân theo quy định.
2. Thường xuyên kiểm tra tình hình thực hiện và duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 gắn với việc thực hiện công tác cải cách hành chính tại cơ quan để giải quyết hồ sơ đảm bảo đúng quy trình, thời gian, tránh gây phiền hà đối với tổ chức, cá nhân.
3. Đôn đốc, nhắc nhở công chức thuộc Phòng, đơn vị tiếp tục nâng cao tinh thần trách nhiệm trong thực thi công vụ, thực hiện đúng quy tắc ứng xử khi tiếp xúc, giải quyết công việc, tuyệt đối không gây phiền hà, khó khăn đối với các tổ chức, cá nhân; tiếp tục phát huy kết quả đạt được và nâng cao mức độ các nội dung chưa đạt kết quả tối đa qua đánh giá.

Yêu cầu các Phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở rà soát, triển khai thực hiện nghiêm túc các nội dung nêu trên./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lãnh đạo Sở Nội vụ;
- Lưu: VT.

**GIÁM ĐỐC**

  
**Trần Hải**

## PHỤ LỤC

**Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân  
đối với việc cung cấp dịch vụ hành chính công của Sở Nội vụ Ninh Thuận**  
(Kèm theo Công văn số: /SNV-HCVTLT ngày tháng 9 năm 2023 của Sở Nội vụ)

### **I. Về thủ tục hành chính của Sở**

#### **1. Hình thức cập nhật thông tin về quy trình, thủ tục hành chính của Sở:**

- Thông qua bản niêm yết: 15/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 44.12%.
- Thông qua Website: 30/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 88.24%.
- Hình thức khác: 04/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 11.76%.

#### **2. Việc công khai thủ tục hành chính:**

Đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu, đúng quy định: 34/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 100%.

#### **3. Thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành:**

Đơn giản, dễ thực hiện: 34/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 100%.

#### **4. Về việc bị yêu cầu phải bổ sung thêm các loại giấy tờ khác ngoài thành phần hồ sơ đã niêm yết:**

Không: 34/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 100%.

### **II. Về công chức**

#### **1. Tinh thần trách nhiệm của công chức khi thực thi nhiệm vụ:**

Có tinh thần trách nhiệm cao: 34/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 100%.

#### **2. Thái độ của công chức khi tiếp xúc giải quyết công việc:**

Thân thiện, vui vẻ, hòa nhã: 34/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 100%.

#### **3. Khả năng làm việc của công chức:**

Am hiểu công việc: 34/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 100%.

#### **4. Việc hướng dẫn của công chức:**

Tận tình, đầy đủ: 34/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 100%.

#### **5. Tiếp thu, ghi nhận và phản hồi các ý kiến khiếu nại, không hài lòng của tổ chức, công dân:**

Tiếp thu và giải quyết kịp thời: 34/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 100%.

### **III. Về thời gian giải quyết hồ sơ**

#### **1. Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ so với thời gian hẹn:**

- Trước hẹn: 15/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 44.12%.
- Đúng hẹn: 19/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 55.88%.

#### **2. Thời gian quy định giải quyết hồ sơ theo thủ tục hiện hành:**

- Hợp lý: 30/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 88.24%.
- Chấp nhận được: 04/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 11.76%.

**3. Số lần đi lại để liên hệ giải quyết công việc của cơ quan, tổ chức, công dân từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận kết quả (kể cả các quy trình theo dịch vụ bưu chính công ích):**

1 lần: 34/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 100%.

**IV. Về cơ sở vật chất**

- Đầy đủ trang thiết bị: 33/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 97.06%.

- Tạm được: 01/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 2.94%.

**V. Về cơ chế giám sát, góp ý**

**1. Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị:**

- Có: 33/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 97.06%.

- Có, nhưng không thường xuyên: 01/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 2.94%.

**2. Việc tiếp thu các phản ánh, kiến nghị, góp ý những lần trước:**

- Có: 34/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 100%.

**VI. Trong quan hệ giải quyết công việc, phòng chuyên môn còn gây phiền hà, khó khăn**

Số phiếu không đánh giá: 34/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 100%.

**VII. Mức độ hài lòng chung của cơ quan, đơn về dịch vụ hành chính công của Sở Nội vụ**

**1. Phòng Quản lý nhân sự:**

- Rất hài lòng: 23/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 67.65%.

- Hài lòng: 11/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 32.35%.

**2. Phòng Tổ chức bộ máy:**

- Rất hài lòng: 24/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 70.59%.

- Hài lòng: 10/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 29.41%.

**3. Thanh tra Sở:**

- Rất hài lòng: 23/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 67.65%.

- Hài lòng: 11/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 32.35%.

**4. Phòng Hành chính, Văn thư-Lưu trữ:**

- Rất hài lòng: 24/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 70.59%.

- Hài lòng: 10/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 29.41%.

**5. Phòng Tôn giáo:**

- Rất hài lòng: 23/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 67.65%.

- Hài lòng: 11/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 32.35%.

**6. Phòng Thi đua-Khen thưởng:**

- Rất hài lòng: 24/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 70.59%.

- Hài lòng: 10/34 phiếu, chiếm tỷ lệ 29.41%.