UBND TỈNH QUẢNG TRỊ
SỞ CÔNG THƯƠNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 1101/BC-SCT

Quảng Trị, ngày 19 tháng 7 năm 2019

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ cơ quan hành chính 6 tháng đầu năm 2019 của Sở Công Thương Quảng Trị

Thực hiện Quyết định số 2191/QĐ-UBND ngày 24/9/2019 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch thực hiện khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Trị; Công văn số 407/SNV-CCHC ngày 03/7/2019 của Sở Nội vụ về báo cáo kết quả khảo sát MĐHL của người dân và tổ chức theo Quyết định số 2191/QĐ-UBND của UBND tỉnh; Sở Công Thương báo cáo một số nội dung chủ yếu như sau:

I. Công tác chỉ đạo, điều hành

Căn cứ Quyết định số 2191/QĐ-UBND ngày 24/9/2019 về việc ban hành Kế hoạch thực hiện khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Trị; Sở Công Thương đã xây dựng và triển khai Kế hoạch, các văn bản chỉ đạo, điều hành nhằm thực hiện có hiệu quả công tác khảo sát đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc cung ứng các dịch vụ hành chính công của Sở Công Thương; Cụ thể như sau:

- Chỉ đạo triển khai Kế hoạch số 1397/KH-SCT ngày 16/10/2018 của Sở Công Thương về khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ hành chính công của Sở Công Thương Quảng Trị.

- Chỉ đạo Văn phòng, Bộ phận trực thuộc Sở khảo sát mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính công năm 2019; Tổ chức làm việc tình nguyện sáng Thứ bảy để giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở (Thông báo số 380/BC-SCT ngày 18/3/2019 của Sở Công Thương).

- Thành lập Tổ kiểm tra, giám sát cải cách hành chính, trọng tâm là công tác giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở năm 2019 (Quyết định số 71/QĐ-SCT ngày 31/5/2019 của Sở Công Thương Quảng Trị).

II. Kết quả thực hiện khảo sát mức độ hài lòng

Sở Công Thương đã tổ chức khảo sát 220 tổ chức, cá nhân/200 phiếu; Chọn những người dân, tổ chức đã đến thực hiện thủ tục hành chính (hoàn thành và nhận kết quả) giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết trên các lĩnh vực như: An toàn thực phẩm; Công nghiệp; lưu thông hàng hóa trong nước; xúc tiến thương mại; điện... Kết quả phụ lục kèm theo.

III. Đề xuất nhiệm vụ trong thời gian tới:

- Tăng cường cung ứng dịch vụ công trực tuyến vào giải quyết thủ tục hành chính và khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức nhằm tăng cường việc tự động hóa, tiết kiệm thời gian, chi phí khảo sát.

- Tiếp tục đổi mới, nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật trên lĩnh vực Công Thương; khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức sau khi trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính nhằm bảo đảm tính trung thực, khách quan, phản ánh thức tế hoạt động.

- Rà soát và đề xuất phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở đảm bảo phù hợp với thực tiễn của tỉnh, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp khi đến giao dịch.

- Tiếp tục kiện toàn tổ chức bộ máy, rà soát, bố trí cán bộ có trình độ, năng lực chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, kinh nghiệm xử lý, giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết và đảm bảo các điều kiện về trang thiết bị, cơ sở vật chất tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhằm đáp ứng sự hài lòng người dân, doanh nghiệp khi đến giao dịch.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ cơ quan hành chính 6 tháng đầu năm 2019 của Sở Công Thương Quảng Trị./.

Nơi nhận:
- Sở Nội vụ;
- Lưu: VT, VP.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
SỞ CÔNG THƯƠNG
TỈNH QUẢNG TRỊ

Nguyễn Hữu Hưng

PHỤ LỤC

Tên cơ quan, đơn vị: Sở Công Thương Quảng Trị

Tổng hợp kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

(Thời gian từ ngày 01/01/2019 đến hết 30/6/2019)

1. Tổng số hồ sơ giao dịch đã trả kết quả: 642 hồ sơ.

2. Tổng số phiếu khảo sát thu về: 220 phiếu, đạt tỷ lệ: 34,3% (so với tổng số hồ sơ giao dịch). Trong đó có 20 cá nhân, hộ gia đình; 200 tổ chức, doanh nghiệp đã khảo sát.

TT	Nội dung	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hải lòng	Ghi chú
01	Nơi đón tiếp của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nơi ngồi chờ, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức, tiện nghi, hiện đại...)	198	21	01			
02	Thủ tục hành chính (được niêm yết công khai; thành phần hồ sơ, mức lệ phí, thời gian giải quyết....đúng quy định)	27	161	32			
03	Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính	208	09	03			
04	Số lần ông/bà phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ, thủ tục hành chính, dịch vụ hành chính	211 (01 lần)	09 (02 lần)				
05	Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho ông/bà	164	56				
06	Hồ sơ, thủ tục hành chính, dịch vụ hành chính ông/bà đang thực hiện	214	06				

7. Ý kiến khác: Tổ chức, cá nhân phản hồi rất hài lòng về thái độ phục vụ của công chức và cách thức giải quyết công việc của Cơ quan.

8. Những biện pháp khắc phục, kiến nghị đề xuất

a. Những biện pháp khắc phục: Không

b. Kiến nghị đề xuất: Không