

THÔNG BÁO

Kết quả khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính tại Sở Tài chính

Căn cứ Quyết định số 1165/QĐ-UBND ngày 27/6/2018 của UBND tỉnh Phú Yên về việc ban hành Quy định khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính ở các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh;

Căn cứ Công văn số 1275/SNV-CCHC ngày 7/11/2019 của Sở Nội vụ về việc tiếp tục triển khai thực hiện Quyết định số 1165/QĐ-UBND ngày 7/6/2018 của UBND tỉnh;

Sau khi triển khai thực hiện lấy ý kiến mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức khi thực hiện các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, Sở Tài chính thông báo kết quả như sau:

I. Thông tin chung:

Tổng số phiếu khảo sát phát hành: 166 phiếu (Trong đó: 166 phiếu khảo sát sự hài lòng của tổ chức).

Tổng số phiếu khảo sát thu về: 166 phiếu (Trong đó: 166 phiếu khảo sát sự hài lòng của tổ chức).

II. Kết quả khảo sát:

1. Chỉ số hài lòng:

a. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS): 94,5%.

b. Chỉ số hài lòng về từng yếu tố:

- Tiếp cận dịch vụ: 94%.
- Thủ tục hành chính: 91,6%.
- Công chức trực tiếp giải quyết công việc: 96,4%.
- Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công: 96,4%.
- Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị: không kiến nghị.

c. Chỉ số hài lòng về từng tiêu chí:

- Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi: 94%.
- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ: 93,4%.
- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại: 92,2%.
- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng: 96,4%.
- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ: 90,4%.
- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai, chính xác: 94,5%.

- Thành phần hồ sơ mà ông/bà phải nộp là đúng quy định: 89,2%.
- Mức phí/lệ phí mà ông/bà phải nộp là đúng quy định: không.
- Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định: 97,6%.
- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự: 97,5%.
- Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức: 96,4%.
- Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức: 97%.
- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo: 95,2%.
- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu: 95,8%.
- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc: 96,4%.
- Kết quả mà ông/bà nhận được là đúng quy định (*Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ*): 96,4%.
- Kết quả mà ông/bà nhận được có thông tin đầy đủ: 95,8%.
- Kết quả mà ông/bà nhận được có thông tin chính xác: 97%.

2. Chỉ số khác:

- Ông/bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?
 - + Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: 97%.
 - + Tại cơ quan hành chính nhà nước: 2,9%.
- Ông/bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho ông/bà qua hình thức nào?
 - + Qua người thân, bạn bè: 32,9%.
 - + Qua chính quyền phường, xã: 4,1%.
 - + Qua phương tiện thông tin đại chúng: 2,9%.
 - + Qua mạng Internet: 55,8%.
 - + Khác: 8,8%.
- Ông bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?
 - + 0 lần: 95,2 %.
 - + 01 lần: 18,8%.
 - + 02 lần: 2,9%.
 - + 03 lần: không.
- Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với ông/bà trong quá trình giải quyết công việc không?
 - Không: 100%.
- Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với ông/bà trong quá trình giải quyết công việc không?

Không: 100%.

- Cơ quan trả kết quả cho ông/bà có đúng hẹn không?

+ Sớm hơn hẹn: 5,9%.

+ Đúng hẹn: 94,1%.

- Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo ông/bà cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?

+ Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công: 54,1%.

+ Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: 44,7%.

+ Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính: 75,2%.

+ Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính: 24,1%.

+ Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính: 41,1%.

+ Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính: 42,3%.

+ Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính: không.

+ Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức: 1,7%.

+ Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến, góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân: 1,8%.

Sở Tài chính thông báo để các cơ quan, tổ chức, đơn vị biết, theo dõi./.

Nơi nhận:

- VP UBND tỉnh (thay b/c);
- Sở Nội vụ (thay b/c);
- Các Sở, ban, ngành tỉnh;
- Các doanh nghiệp, tổ chức;
- Các cơ quan truyền thông;
- Trang Thông tin điện tử Sở;
- Lưu: VT, VP.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Hoàng Thanh Quế