

Số : /TB-SKHCN

Phú Yên, ngày tháng 12 năm 2022

THÔNG BÁO

Kết quả khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính tại Sở Khoa học và Công nghệ năm 2022

Căn cứ 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 ban hành kèm theo Quyết định số 1165/QĐ-UBND ngày 07/6/2018 của UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ tổ chức khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính như sau:

1. Thông tin chung:

Tổng số phiếu khảo sát phát ra: 67 phiếu;

Tổng số phiếu khảo sát thu về: 67 phiếu (tính đến ngày 30/11/2022).

II. Kết quả khảo sát:

1. Chỉ số hài lòng:

1.1. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS): 98,5%

1.2. Chỉ số hài lòng về từng yếu tố:

- Tiếp cận dịch vụ: 97,8%

- Thủ tục hành chính: 98,5%

- Công chức trực tiếp giải quyết công việc: 99%

- Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công: 98,5%

- Tiếp cận, xử lý các ý kiến đóng góp, phản ánh, kiến nghị: 100%

1.3. Chỉ số hài lòng về từng tiêu chí:

(1) Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi: 97%

(2) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ: 99%

(3) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại: 97%

(4) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng: 99%

(5) Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ: 96%

(6) Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác: 99%

(7) Thành phần hồ sơ mà ông/bà phải nộp là đúng quy định: 100%

(8) Mức phí/lệ phí mà ông/bà phải nộp là đúng quy định: 100%

(9) Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định: 99%

- (10) Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự: 100%
- (11) Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức: 99%
- (12) Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức: 100%
- (13) Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo: 97%
- (14) Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu: 100%
- (15) Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc: 99%
- (16) Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định: 99%
- (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)*
- (17) Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ: 100%
- (18) Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác: 97%
- (19) Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức: 100%
- (20) Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị: 100%
- (21) Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của ông/bà: 100%
- (22) Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà: 100%

2. Các chỉ số khác:

- (1) Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?
- Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: 82,1%
 - Tại cơ quan hành chính nhà nước: 13,4%
 - Khác: 6%
- (2) Ông/Bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà qua hình thức nào *(tên cơ quan, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó)?*
- Qua hỏi người thân, bạn bè: 9%
 - Qua chính quyền phường, xã: 1,5%
 - Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...): 38,8%
 - Qua mạng Internet: 40,3%
 - Khác: 9%
- (3) 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)?*
- Lần 1: 40,3% ; - Lần 2: 55,2%; - Lần 3: 4,5%
- (4) Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với ông/bà trong quá trình giải quyết công việc không?
- Có: 0% ; Không: 100%

(5) Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

- Có: 0% ; Không: 100%

(6) Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hạn không?

- Đúng hạn: 100% ; Sớm hơn hạn: 0% ; Trễ hạn: 0%

(7) 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?

(Đề nghị Ông/Bà ưu tiên chọn 3 nội dung trong các nội dung dưới đây)

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công: 70,1%

- 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: 31,3%

- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính: 76,1%

- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính: 13,4%

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục: 17,9%

- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính: 29,9%

- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính: 4,5%

- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức: 3%

- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức: 9%

- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức: 17,9%

- Tiếp nhận, giải quyết tốt ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân: 20,9%

- Ý kiến khác: 6%

Sở Khoa học và Công nghệ thông báo để các tổ chức, cá nhân biết, theo dõi./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (thay b/c);
- Sở Nội vụ (thay b/c);
- Các Sở, ban, ngành tỉnh (p/h);
- Hội doanh nghiệp tỉnh;
- Các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân;
- Các cơ quan truyền thông;
- GD, các PGĐ Sở;
- Trang thông tin điện tử Sở;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Dương Bình Phú