UBND TỈNH ĐẮK NÔNG
SỞ XÂY DỰNG
Số: 2123/BC-SXD

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

Đắk Nông, ngày14 tháng 11 năm 2022

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính và thực thi công vụ của công chức thuộc Sở Xây dựng năm 2022

Thực hiện Quyết định số 1271/QĐ-UBND ngày 18/8/2021 của UBND tỉnh Đắk Nông ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Đắk Nông giai đoạn 2021-2025.

Sở Xây dựng đã ban hành Kế hoạch số 716/KH-SXD ngày 28/4/2022 của Sở Xây dựng đo lường sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính và thực thi công vụ của công chức thuộc Sở Xây dựng năm 2022; Công văn số 1818/SXD ngày 04/10/2022 nhằm hướng dẫn các đơn vị khảo sát, được thực hiện bằng các hình thức: Truy cập phần mềm khảo sát trực tuyến tại địa chỉ http://sxd.daknong.gov.vn hoặc đánh giá trực tiếp vào Phiếu khảo sát. Qua đó, Sở Xây dựng đã gởi phiếu khảo sát đến các sở, ban, ngành, UBND các huyện, phòng kinh tế hạ tầng các huyện, Ban quản lý dự án và phát triển quỹ đất các huyện, công ty hoạt động xây dựng trên địa bàn tỉnh.

- Số phiếu được gởi bằng đường bưu điện và trên hệ thống văn bản điện tử: 100 phiếu.

- Số phiếu nhận lại kết quả từ các đơn vị: 15 phiếu.

- Số phiếu đánh giá trực tuyến trên trang thông tin điện tử: 0 phiếu.

- Số phiếu gởi qua địa chỉ mail công vụ: 01 phiếu.

(Bảng tổng hợp kết quả kèm theo)

- Đánh giá trên cơ sở các tiêu chí góp ý:

+ I. Công chức:

1. Nghiệp vụ của công chức khi tiếp xúc, hướng dẫn thủ tục hành chính và các yêu cầu có liên quan: Nắm vững nghiệp vụ 10/16 tỷ lệ 63%; có 01/16 tỷ lệ 65 giải quyết công việc còn lúng túng

2.Tinh thần trách nhiệm của công chức khi thực thi nhiệm vụ, hướng dẫn giải quyết công việc: Tinh thần trách nhiệm cao 8/8 tỷ lệ 50%

3. Thái độ công chức khi tiếp xúc với Tổ chức/ cá nhân đến liên hệ giải quyết công việc: Vui vẻ, hòa nhã 9/16 tỷ lệ 56%; có 02/16 tỷ lệ 12% thiếu thiện cảm, khó chịu.

4.Việc hướng dẫn của công chức: Tận tình đầy đủ 11/16 tỷ lệ 69%; tuy nhiên có đến 4/16 tỷ lệ 25% hướng dẫn chưa đầy đủ.

+ II. Công khai:

1. Các hình thức công khai thủ tục hành chính đã được triển khai, thực hiện đầy đủ, phổ biến thông tin rộng rãi dễ tiếp cận

2.Việc công khai thủ tục hành chính trên Trang thông tin điện tử của Sở và cổng dịch vụ công, trung tâm dịch vụ hành chính công tỉnh: Công khai nhưng không đầy đủ nội dung 5/16 tỷ lệ 31%

3. Thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành: Rườm rà, cần cải tiến thêm 06/16 tỷ lệ 38%

+ III. Thời gian giải quyết:

1. Thời gian trả kết quả, giải quyết hồ sơ so với thời gian hẹn: 02/16 trả quá hạn tỷ lệ 12%.

2.Thời gian quy định giải quyết hồ sơ theo thủ tục hiện hành: Hợp lý và chấp nhận được.

3. Thời gian chờ để giải quyết hồ sơ: Chờ đợi rất lâu do đông người 01/16 và do công chức xử lý chậm 01/16 tỷ lệ 6%

3. Thời gian chờ để giải quyết hồ sơ: Chờ đợi rất lâu do đông người 01/16 và do công chức xử lý chậm 01/16 tỷ lệ 6%

4. 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): Chỉ có 8/16 tỷ lệ 50% được xử lý 01 lần theo quy định, tỷ lệ 02 lần trở lên còn chiếm tỷ lệ cao.

+ IV: Cơ chế giám sát, góp ý:

1. Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị: Có, đầy đủ chỉ chiếm 7/16 tỷ lệ 44%.

2.Việc tiếp thu ý kiến phản ánh, kiến nghị, góp ý những lần trước: Có tiếp thu và cải thiện 9/16 tỷ lệ 56%

+ V: Mức độ hài lòng: Rất hài lòng 03/16 tỷ lệ 19%; Hài lòng 10/16 tỷ lệ 63%; Không hài lòng 03/16 tỷ lệ 19%.

- Đánh giá chung:

+ Tỷ lệ số phiếu được phản hồi còn chiếm tỷ lệ rất ít so với số lượng phiếu phát ra, nguyên nhân do địa chỉ của các tổ chức, cá nhân hoạt động xây dựng chưa được cập nhật đúng nên phiếu chưa gởi đến; do chưa được sự quan tâm, hỗ trợ của các cơ quan, tổ chức trong việc phản hồi ý kiến.

+ Trên cơ sở tiếp nhận số phiếu phản hồi, mức độ hài lòng theo các tiêu chí đạt mức trung bình, còn nhiều tồn tại cần phải khắc phục. Việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, công khai thủ tục hành chính được thực hiện tập trung tại Trung tâm Hành chính công; hệ thống phần mềm một cửa điện tử được đưa vào triển khai, bước đầu tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp nắm bắt thông tin, tra cứu hồ sơ, đảm bảo đúng quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã được Thủ tướng Chính phủ ban hành. Qua thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, ý thức trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ, công vụ được giao của cán bộ, công chức từng bước được nâng lên; cải thiện mối quan hệ phối hợp công tác để giải quyết hồ sơ hành chính cho tổ chức, công dân giữa các cơ quan. Tuy nhiên, việc theo dõi, cập nhật kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên một cửa điện tử còn chậm, nên hệ thống báo lỗi chậm trên hệ thống phần mềm.

Sở Xây dựng báo cáo để Sở Nội vụ được biết và tổng hợp theo quy định./.

Nơi nhận:
- Sở Nội vụ;
- Lãnh đạo Sở (chỉ đạo);
- Các phòng, đơn vị trực thuộc (quán triệt rút kinh nghiệm);
- Lưu: VT, VP.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
SỞ XÂY DỰNG
TỈNH ĐẮK NÔNG

Trần Ngọc Lâm