

Số: 313/BC-STP

Khánh Hòa, ngày 12 tháng 12 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân về chất lượng dịch vụ hành chính công của Sở Tư pháp năm 2023

Căn cứ Kế hoạch công tác cải cách hành chính năm 2023 của Sở Tư pháp; Kế hoạch Duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với các lĩnh vực được công bố năm 2023, Sở Tư pháp đã tổ chức triển khai thăm dò ý kiến, mức độ hài lòng của cơ quan, tổ chức và người dân đối với sự phục vụ của Sở Tư pháp (văn bản số 2071/STP-VP ngày 07/11/2023 về việc thăm dò ý kiến, mức độ hài lòng của cơ quan, đơn vị đối với sự phục vụ của Sở Tư pháp; Văn bản số 2072/STP-VP ngày 07/11/2023 về việc thăm dò ý kiến, mức độ hài lòng của tổ chức, doanh nghiệp và người dân đối với sự phục vụ của Sở Tư pháp), kết quả khảo sát như sau:

I. TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

Việc thực hiện khảo sát được triển khai thực hiện từ ngày 07/11/2023 đến hết ngày 25/11/2023 thông qua phương pháp trả lời các câu hỏi trong Phiếu khảo sát bằng hình thức trực tuyến tại các địa chỉ:

a) Đối với cơ quan, đơn vị có mối liên hệ giải quyết công việc với Sở Tư pháp thực hiện khảo sát tại liên kết:

<https://form.gov.vn/T48RUm7^>

Hoặc quét mã QR để khảo sát



b) Đối với tổ chức, doanh nghiệp và người dân có mối liên hệ giải quyết thủ tục hành chính với Sở Tư pháp thực hiện khảo sát tại liên kết:

<https://form.gov.vn/9hOGEJ1^>

Hoặc quét mã QR để khảo sát



Thông qua kết quả khảo sát nhằm giúp Sở Tư pháp phát hiện những tồn tại, hạn chế trong việc phục vụ, cung ứng dịch vụ hành chính công cho cá nhân, tổ chức; kịp thời nắm bắt những tâm tư, nguyện vọng, nhận xét, đánh giá, nhu cầu chính đáng của công dân. Qua đó, Lãnh đạo Sở có chỉ đạo đối với các đơn vị, công chức có liên

quan triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong thời gian tới, góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính, phục vụ tốt hơn nhu cầu của các tổ chức, cá nhân.

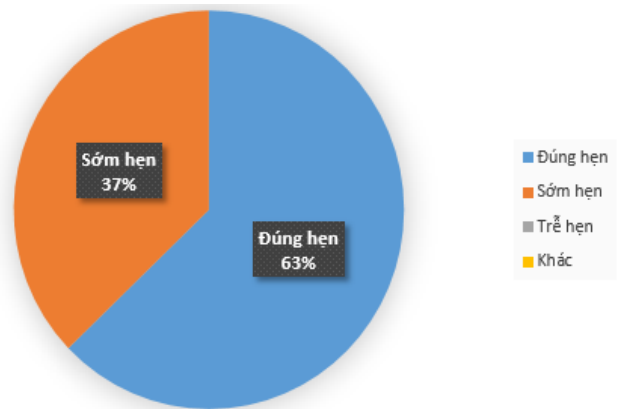
II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT NĂM 2023

1. Kết quả khảo sát cơ quan, đơn vị có mối liên hệ giải quyết công việc với Sở Tư pháp:

- Số lượt thực hiện phiếu khảo sát: 43 phiếu;
- Số lượt hợp lệ: 43 phiếu, tỷ lệ 100%.

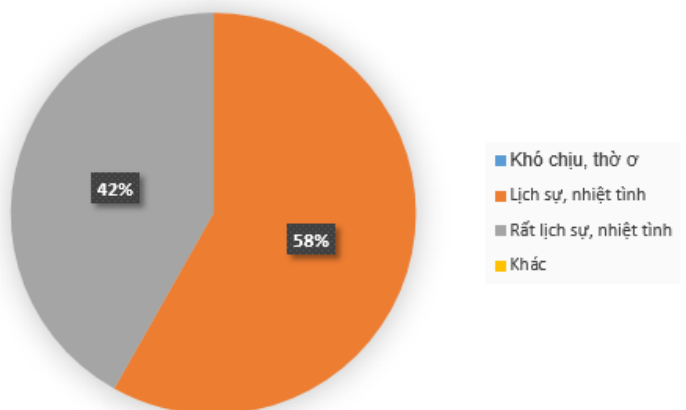
Câu hỏi 1: Thời gian trả hồ sơ so với thời gian yêu cầu phối hợp giải quyết công việc

Tình trạng	Số lượng	Tỷ lệ
Đúng hạn	27	63%
Sớm hạn	16	37%
Trễ hạn	0	0
Khác	0	0



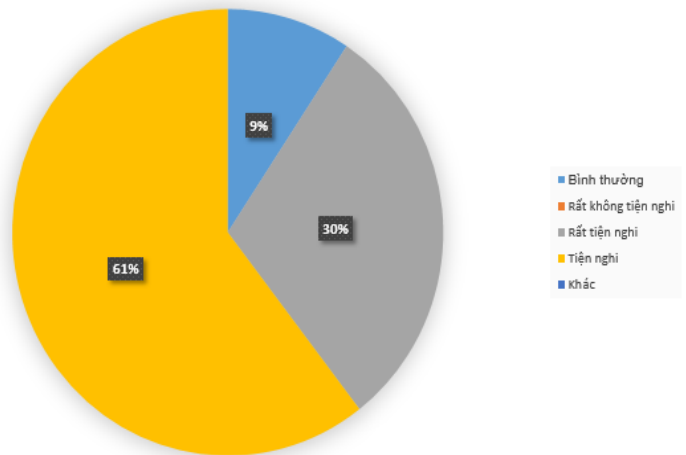
Câu hỏi 2: Thái độ trao đổi, tinh thần hợp tác của công chức, viên chức

Tình trạng	Số lượng	Tỷ lệ
Khó chịu, thờ ơ	0	0%
Lịch sự, nhiệt tình	25	58%
Rất lịch sự, nhiệt tình	18	42%
Khác	0	0%



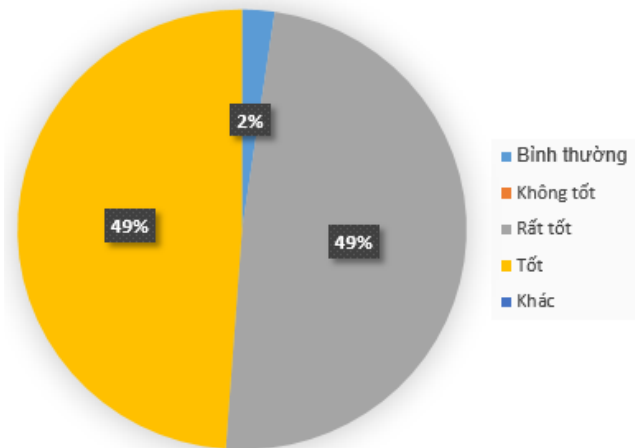
Câu hỏi 3: Môi trường, điều kiện cơ sở vật chất của Sở Tư pháp Khánh Hòa

Tình trạng	Số lượng	Tỷ lệ
Bình thường	4	9%
Rất không tiện nghi	0	0%
Rất tiện nghi	13	30%
Tiện nghi	26	61%
Khác	0	0%



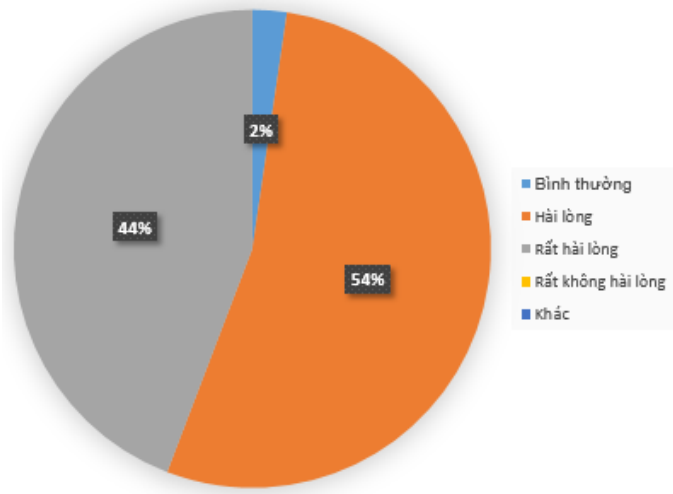
Câu hỏi 4: Mức độ thuận lợi khi giải quyết công việc

Tình trạng	Số lượng	Tỷ lệ
Bình thường	1	2%
Không tốt	0	0%
Rất tốt	21	49%
Tốt	21	49%
Khác	0	0%



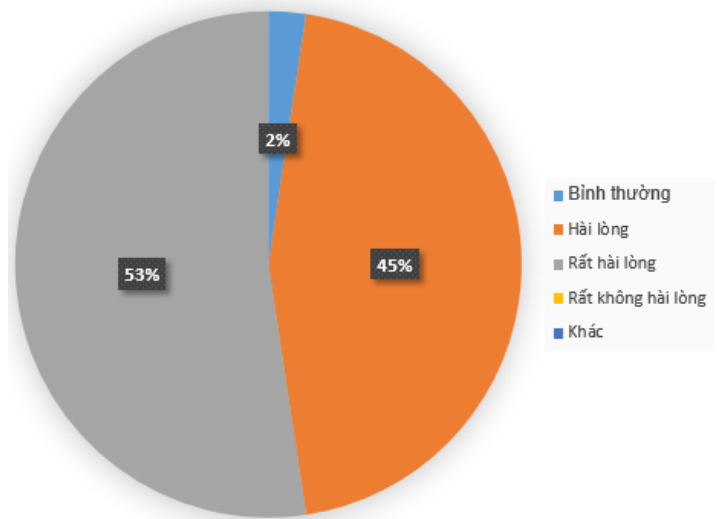
Câu hỏi 5: Kết quả giải quyết công việc với phòng chuyên môn/đơn vị trực thuộc của Sở Tư pháp

Tình trạng	Số lượng	Tỷ lệ
Bình thường	1	2%
Hài lòng	23	53%
Rất hài lòng	19	44%
Rất không hài lòng	0	0%
Khác	0	0%



Câu hỏi 6. Đánh giá chung về mức độ hài lòng của Quý cơ quan/đơn vị đối với Sở Tư pháp

Đánh giá	Số lượng	Tỷ lệ
Bình thường	1	2%
Hài lòng	19	45%
Rất hài lòng	22	53%
Rất không hài lòng	0	0%
Khác	0	0%



Câu hỏi bổ sung: Quý cơ quan/đơn vị vui lòng cho biết rõ thêm về các câu trả lời mà quý cơ quan/đơn vị đánh giá là Không hài lòng/Không tốt/Không tiện nghi ở phía trên hoặc ý kiến đóng góp khác (nếu có):

- Có phiếu 01 nêu ý kiến: “Đôi khi liên lạc, gọi điện trực tiếp đến một số phòng chuyên môn của Sở không được hoặc không có người nghe máy”;
- Các phiếu còn lại không có ý kiến khác.

Qua kết quả trên, có thể thấy tỷ lệ cơ quan, đơn vị có mối liên hệ giải quyết công việc với Sở Tư pháp rất hài lòng, hài lòng về kết quả giải quyết công việc của

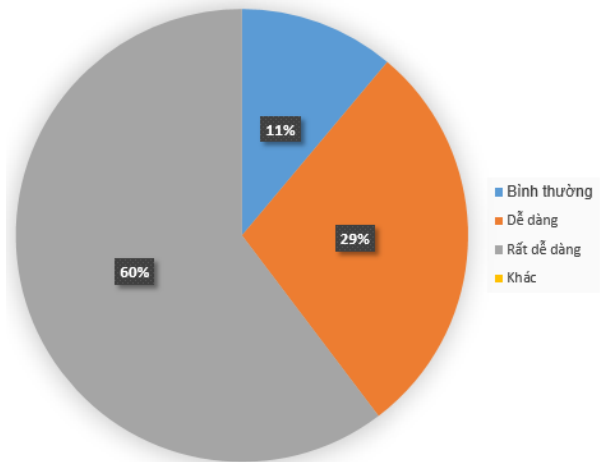
Sở Tư pháp chiếm tỷ lệ cao đạt 22 phiếu rất hài lòng (53%), 19 phiếu hài lòng (45%); 01 phiếu đánh giá mức độ bình thường (2%); 00 phiếu rất không hài lòng (00%).

2. Kết quả khảo sát tổ chức, doanh nghiệp và người dân có mối liên hệ giải quyết thủ tục hành chính với Sở Tư pháp:

- Số lượt thực hiện phiếu khảo sát: 63 phiếu;
- Số lượt hợp lệ: 63 phiếu, tỷ lệ 100%.

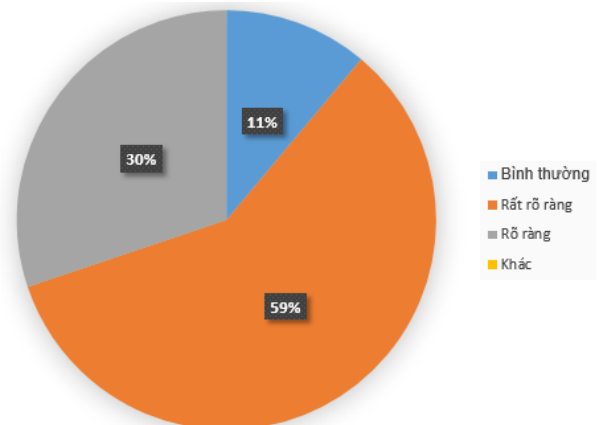
Câu hỏi 1: Mức độ dễ dàng, thuận tiện khi tìm hiểu thông tin về thủ tục hành chính và mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin (niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trên Trang thông tin điện tử của Sở Tư pháp).

Tình trạng	Số lượng	Tỷ lệ
Bình thường	7	11%
Dễ dàng	18	29%
Rất dễ dàng	38	60%
Khác	0	0%



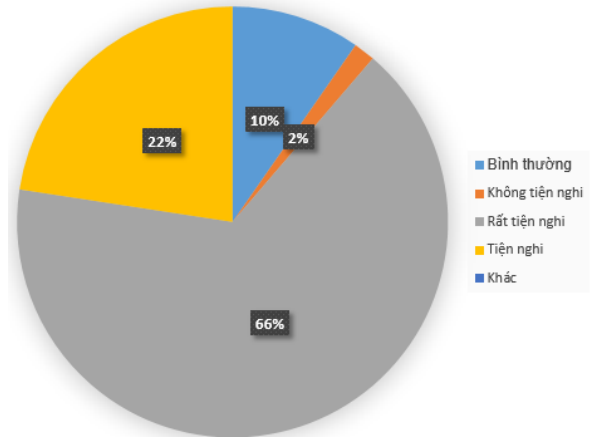
Câu hỏi 2: Việc công khai quy trình, thủ tục, biểu mẫu hành chính, phí / lệ phí

Tình trạng	Số lượng	Tỷ lệ
Bình thường	7	11%
Rất rõ ràng	37	59%
Rõ ràng	19	30%
Khác	0	0%



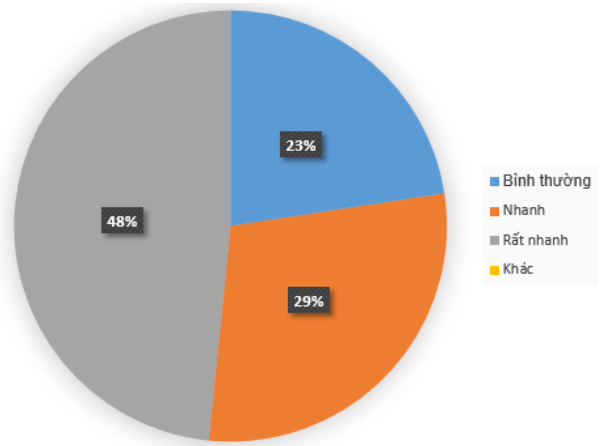
Câu hỏi 3: Môi trường, điều kiện cơ sở vật chất phục vụ (nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi, trang thiết bị phục vụ đầy đủ, hiện đại, dễ sử dụng)

Tình trạng	Số lượng	Tỷ lệ
Bình thường	6	10%
Không tiện nghi	1	2%
Rất tiện nghi	41	66%
Tiện nghi	14	23%
Khác	0	0%



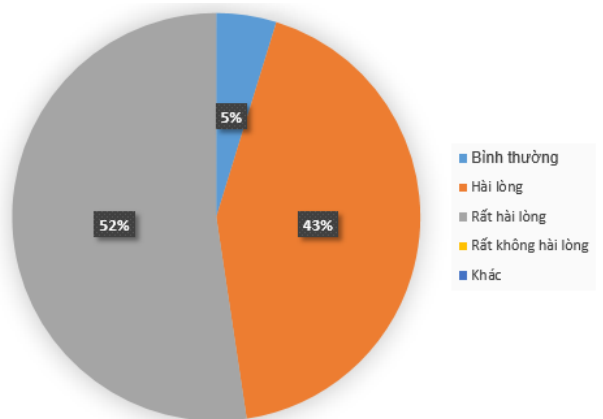
Câu hỏi 4: Thời gian chờ đợi để đến lượt nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả nhanh hay chậm

Tình trạng	Số lượng	Tỷ lệ
Bình thường	14	23%
Nhanh	18	29%
Rất nhanh	30	48%
Khác	0	0%



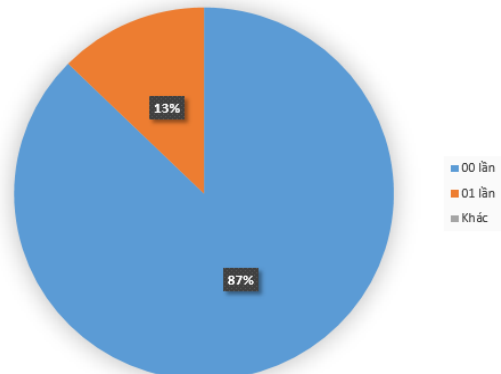
Câu hỏi 5: Mức độ hài lòng về thái độ giao tiếp, trả lời, việc giải đáp, hướng dẫn của công chức Sở Tư pháp

Tình trạng	Số lượng	Tỷ lệ
Bình thường	3	5%
Hài lòng	27	43%
Rất hài lòng	33	52%
Rất không hài lòng	0	0%
Khác	0	0%



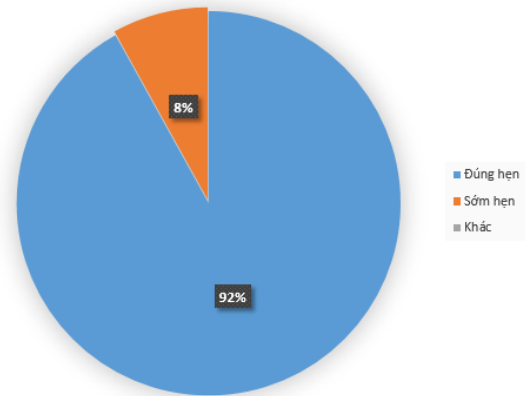
Câu hỏi 6: Số lần phải bổ sung (bổ túc) hồ sơ sau khi đã nộp hồ sơ lần đầu và có Phiếu hẹn

Số lần	Số lượng	Tỷ lệ
00 lần	55	92%
01 lần	8	8%
Khác	0	0%



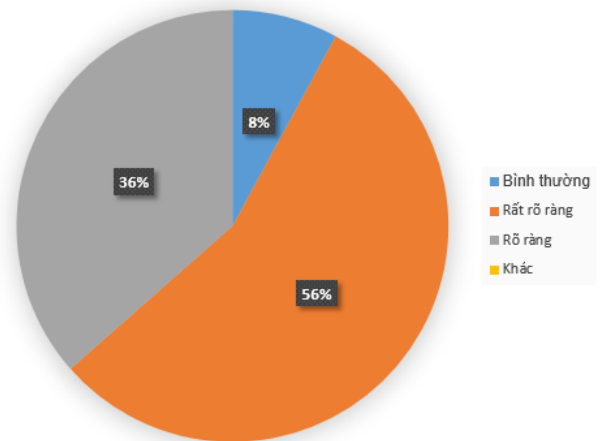
Câu hỏi 7: Thời gian trả hồ sơ so với Phiếu hẹn / thời gian hẹn

Tình trạng	Số lượng	Tỷ lệ
Đúng hẹn	57	92%
Sớm hẹn	5	8%
Khác	0	0%



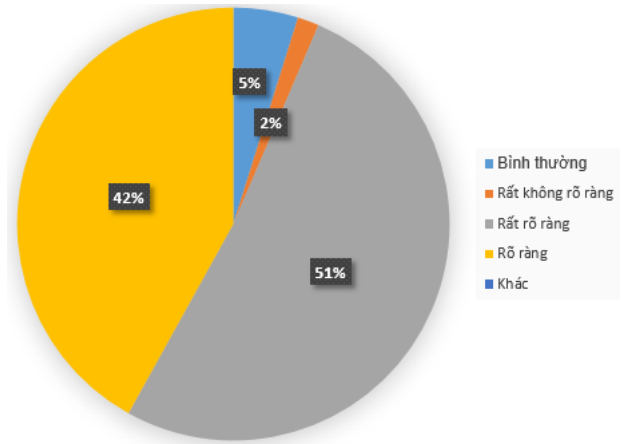
Câu hỏi 8: Các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của Sở Tư pháp

Tình trạng	Số lượng	Tỷ lệ
Bình thường	5	8%
Rất rõ ràng	35	56%
Rõ ràng	23	37%
Khác	0	0%



Câu hỏi 9: Đánh giá chung về mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với Sở Tư pháp

Tình trạng	Số lượng	Tỷ lệ
Bình thường	3	5%
Rất không rõ ràng	1	2%
Rất rõ ràng	32	51%
Rõ ràng	26	41%
Khác	0	0%



Câu hỏi 10: Đề nghị cho biết rõ thêm về các câu trả lời mà ông / bà đánh giá là Không hài lòng/Không tốt/Không rõ ràng/Không đầy đủ ở phía trên hoặc ý kiến đóng góp khác (nếu có):

Câu hỏi này là không bắt buộc do đó chỉ có 3 câu trả lời, trong đó 03 câu trả lời là “rất hài lòng”.

Qua kết quả trên, có thể thấy tỷ lệ tổ chức, cá nhân rất hài lòng và hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính chiếm tỷ lệ cao đạt 95% (60/63 phiếu), mức độ bình thường chiếm tỷ lệ 5% (3/63 phiếu); không có cá nhân, tổ chức không hài lòng (0/63 phiếu – 0%).

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm:

- Hệ thống câu hỏi của phiếu khảo sát được xây dựng sát với thực tế, những vấn đề cần quan tâm;

- Áp dụng phương pháp khảo sát trực tuyến nên dễ triển khai, dễ thực hiện không bị hạn chế về đối tượng, không gian, thời gian.

2. Tồn tại, hạn chế:

- Nhận thức của tổ chức, công dân trong việc tham gia đánh giá mức độ hài lòng chưa cao, chưa coi trọng việc tham gia khảo sát mức độ hài lòng. Việc tham gia trả lời câu hỏi khảo sát còn hạn chế, một số trường hợp khi được phỏng vấn đã từ chối hợp tác hoặc đánh giá chưa khách quan;

- Do khảo sát trực tuyến, một số công dân còn e ngại vì không thành thạo công nghệ thông tin và sợ tốn thời gian; do đó, số lượt thực hiện khảo sát còn thấp;

- Việc tìm hiểu thông tin qua các Website của tổ chức, công dân còn hạn chế nên chưa nắm rõ quy trình thủ tục hành chính dẫn đến việc phải đi lại nhiều lần để hoàn thiện thủ tục hành chính.

IV. GIẢI PHÁP NÂNG CAO MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA SỞ TƯ PHÁP

1. Tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, chú trọng đến cải cách quy trình, hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; thực hiện rà soát đơn giản hóa bộ thủ tục hành chính của cơ quan.

2. Chấn chỉnh kịp thời kỷ luật công vụ, kỷ cương hành chính, trong đó thường xuyên kiểm tra và kịp thời xử lý ngay các trường hợp vi phạm về thái độ, về giao tiếp và ứng xử của công chức, viên chức nhất là tại Bộ phận Một cửa.

3. Rà soát về trang thiết bị, cơ sở vật chất tại bộ phận một cửa để sửa chữa khắc phục hoặc nâng cấp kịp thời.

4. Tăng cường kênh thông tin để biết được ý kiến phản hồi từ phía tổ chức, công dân và giải quyết triệt để những phản hồi, kiến nghị.

5. Tăng cường tuyên truyền thực hiện thủ tục hành chính mức độ 3, 4 để nâng cao hiệu quả tiếp cận dịch vụ, giảm thời gian và chi phí đi lại cho tổ chức, cá nhân.

6. Nâng cao tinh thần, thái độ, trách nhiệm và chất lượng chuyên môn của công chức, viên chức Sở Tư pháp để đáp ứng yêu cầu và sự hài lòng của tổ chức, công dân./.

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ (VBĐT);
- Sở Nội vụ (VBĐT);
- Lãnh đạo Sở (VBĐT);
- Ban Chỉ đạo ISO (VBĐT);
- Các Phòng, TT (VBĐT);
- QTM (đăng Trang TTĐT - VBĐT);
- Lưu: VT-VP (Long).

GIÁM ĐỐC

Lý Nguyễn Nguyên Vũ