

Số: /BC-SGTVT

Khánh Hòa, ngày tháng 12 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả nâng cao chỉ số hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Sở Giao thông vận tải trong năm 2023

Căn cứ Kế hoạch số 175/KH-SGTVT ngày 18/01/2023 của Sở Giao thông vận tải (GTVT) về kế hoạch cải cách hành chính Sở GTVT năm 2023 và Thông báo số 90/TB-UBND ngày 09/3/2023 của UBND tỉnh thông báo kết luận Hội nghị tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2022, triển khai kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2023 và Công văn số 290/UBND-KSTT ngày 10/01/2023 của UBND tỉnh về chỉ đạo khắc phục hạn chế, thiếu sót, tồn tại, vi phạm được phát hiện qua kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2022. Sở GTVT đã ban hành Kế hoạch số 773 ngày 22/3/2023 về thực hiện các biện pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót, cải thiện Chỉ số cải cách hành chính và Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Sở Giao thông vận tải trong năm 2023.

Triển khai kế hoạch, Sở GTVT đã chỉ đạo triển khai đồng bộ các giải pháp pháp nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở GTVT; thường xuyên theo dõi, nắm bắt thực trạng, nghiêm túc tiếp thu những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân để đề ra giải pháp cụ thể khắc phục kịp thời. Với trách nhiệm của người đứng đầu từng cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Sở và của từng cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trong việc thực hiện cải cách hành chính, nỗ lực phấn đấu cải thiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Sở GTVT trong năm 2023. Kết quả cho thấy nhận thức và hành động của từng cán bộ, công chức, viên chức, người lao động về thái độ, trách nhiệm, tác phong trong thi hành công vụ, nhất là nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, đang dần được nâng cao, góp phần nâng cao chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở GTVT.

Kết quả thực hiện các giải pháp đã đề ra theo phụ lục kèm theo.

Sở Giao thông vận tải báo cáo Sở Nội vụ theo dõi, tổng hợp./.


Nơi nhận: (VBĐT)


- Sở Nội vụ; (báo cáo)
- Các Phó Giám đốc;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở;
- Lưu: VT, Ph/01b.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Văn Dần


Phụ lục
KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP
(Kèm theo Báo cáo số /BC-SGTVT ngày /12/2023 của Sở GTVT)

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện	Kết quả thực hiện
CẢI THIỆN CHỈ SỐ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ (SIPAS)					
1	Đảm bảo niêm yết đầy đủ, kịp thời các thông tin bao gồm: Bộ thủ tục hành chính và các biểu mẫu, phí, lệ phí; Thông tin đường dây nóng và cách gửi phản ánh, kiến nghị; Giới thiệu về Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, Công Dịch vụ công quốc gia... tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và đăng tải trên Trang thông tin điện tử.	Cải thiện Tiêu chí về tiếp cận dịch vụ	Thường xuyên	- Các phòng chuyên môn rà soát, cung cấp thông tin bộ TTHC; - Văn phòng Sở thực hiện niêm yết, công khai.	Sở GTVT đã thực hiện đảm bảo niêm yết đầy đủ, kịp thời các thông tin tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (khi còn đặt tại trụ sở làm việc của Sở), và đăng tải trên Trang thông tin điện tử. Hình ảnh minh chứng: - Niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (treo ở Bảng niêm yết và in thành các bộ tài liệu đặt tại bàn viết hồ sơ)  - Đường link trên Trang thông tin điện tử của Sở: https://sgtvt.khanhhoa.gov.vn/?ArticleId=1a239464-d3c0-4112-a0dd-0ed176487737

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện	Kết quả thực hiện
					<p>- Thông tin đường dây nóng của Sở: https://sgtvt.khanhhoa.gov.vn/?ArticleId=b050b301-f09d-47e7-a68d-70d2f5ba7e96</p> <p>- Thông tin tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính https://sgtvt.khanhhoa.gov.vn/?ArticleId=0f06199e-d9ee-4eab-8989-3e6550d0b85b</p> <p>- Tạo banner trên Trang thông tin điện tử của Sở:</p> 
2	Cập nhật, phổ biến, hướng dẫn tổ chức, công dân đến thực hiện TTHC những quy định, chính sách, thủ tục, biểu mẫu được ban hành mới hoặc có thay đổi trên Trang thông tin điện tử của Sở, Cổng thông tin Cải cách hành chính tỉnh, fanpage cải cách hành chính tỉnh hoặc thông qua các phương tiện truyền thông như báo chí...		Thường xuyên	<p>- Các phòng chuyên môn cung cấp thông tin thuộc lĩnh vực phụ trách;</p> <p>- Văn phòng Sở phối hợp tuyên truyền, phổ biến.</p>	<p>- Sở đăng tải đầy đủ các quyết định công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết. Trong năm 2023, UBND tỉnh ban hành 03 Quyết định công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở. Sở đã đăng tải trên Trang thông tin điện tử của Sở. https://sgtvt.khanhhoa.gov.vn/?ArticleId=0df37f0c-a71f-4fcd-806c-94c755b4bc39 https://sgtvt.khanhhoa.gov.vn/?ArticleId=25f2fd68-bb69-4b81-9206-87fdce39ae22 https://sgtvt.khanhhoa.gov.vn/?ArticleId=92226b43-aed2-4388-99e6-2084dbba836a</p> <p>- Truyền thông về thủ tục Đổi Giấy phép lái xe trực tuyến toàn trình trên Cổng dịch vụ công quốc gia: https://sgtvt.khanhhoa.gov.vn/?ArticleId=428d</p>

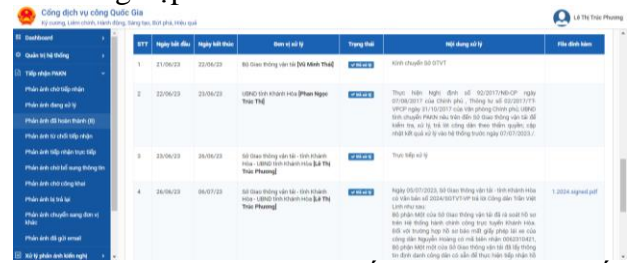
STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện	Kết quả thực hiện
					723b-90c7-404e-9688-db72435bf2b5 https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=pfbid02uYT465iNxJTPLLgYzVERGAdNUpBHNHGm4RDJqJozUgVHs4OHDdKPL7vqd4x6GjD4l&id=100063888202712 https://www.facebook.com/100063888202712/videos/120975157675948/ https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=pfbid0rL91vng8RnCo1KqAbncTh1sHNwLw7acjsJdHNThhNijq5DrMu8wQCAnKFbeq3VLil&id=100063888202712
3	Tận tình giải đáp thắc mắc về các thức nộp hồ sơ TTHC, hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ hành chính công cho tổ chức, công dân khi được yêu cầu.		Thường xuyên	Công chức phân công làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	<p>Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ công dân thực hiện nộp hồ trực tuyến cho tổ chức, công dân. Sở chưa nhận được phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân liên quan đến thái độ của công chức thực hiện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC.</p> <p>Qua kết quả khảo sát sự hài lòng, không có phiếu đánh giá không hài lòng đối với nội dung khảo sát “Mức độ hài lòng về thái độ giao tiếp, việc giải đáp, hướng dẫn của cán bộ, nhân viên Sở GTVT”</p> <p>Báo cáo kết quả thăm dò sự hài lòng năm 2023: https://qlvb.sgtvt.khanhhoa.gov.vn/Systems/Service/ViewFile.ashx?Id=2a79a642-1307-49bc-974d-04e6f753b1e8</p> <p>Thông báo kết luận của Giám đốc Sở sau kiểm tra kỷ luật, ký cương: https://qlvb.sgtvt.khanhhoa.gov.vn/Systems/Service/ViewFile.ashx?Id=e1ebf1ba-df24-482c-</p>

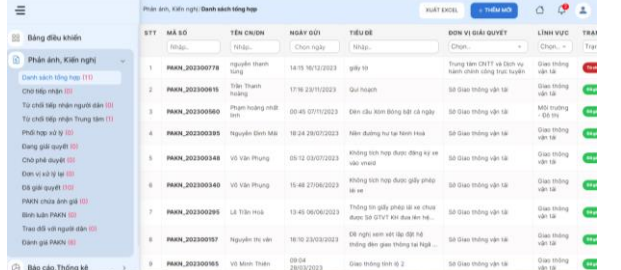
STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện	Kết quả thực hiện
					9623-59e7d563de2b
4	Cải thiện cơ sở vật chất tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả đảm bảo đầy đủ trang thiết bị phục vụ tổ chức, công dân.	Cải thiện Tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ	Thường xuyên	<i>Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả:</i> - Thường xuyên rà soát, đề xuất đảm bảo cung cấp đầy đủ văn phòng phẩm (mẫu tờ khai, bút viết,...) tại mỗi quầy giao dịch và bàn viết hồ sơ của tổ chức, công dân; - Báo cáo kịp thời những hư hỏng hoặc đề xuất bổ sung trang thiết bị, phương tiện phục vụ tiếp đón và làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	Trang thiết bị hiện có tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (khi còn đặt tại trụ sở làm việc của Sở), đảm bảo đầy đủ để phục vụ tổ chức, công dân bao gồm: 01 máy xếp hàng tự động, 01 máy tính phục vụ tra cứu của khách hàng; bố trí máy lạnh, quạt điện, bàn ghế làm việc, ghế ngồi chờ, các mẫu đơn, bút, nước uống, nước sát khuẩn... Báo cáo kết quả thăm dò sự hài lòng năm 2023 không ghi nhận Phiếu đánh giá đối với tiêu chí 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) là “Không tiện nghi” hoặc “Rất không tiện nghi”: https://qlvb.sgtvt.khanhhoa.gov.vn/Systems/Service/ViewFile.ashx?Id=2a79a642-1307-49bc-974d-04e6f753b1e8
5	Chấp hành nghiêm những quy định về hướng dẫn hồ sơ bằng Phiếu hướng dẫn, đề nghị bổ sung hồ sơ không quá 01 lần và bằng văn bản, đối với hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết phải có thông báo từ chối giải quyết hồ sơ, hồ sơ trễ hạn phải có thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả... không để tổ chức, công dân đi lại nhiều lần.	Cải thiện Tiêu chí Thủ tục hành chính	Thường xuyên	Công chức các phòng chuyên môn tham gia giải quyết TTHC.	Sở triển khai thực hiện đúng quy định. Trong năm không có hồ sơ có hồ sơ trễ hạn nên Sở không có Thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả. Kết quả khảo sát hài lòng năm 2023 của Sở, ghi nhận trường hợp cho ý kiến phải bổ sung hồ sơ 01 lần sau khi đã nộp hồ sơ lần đầu và có Phiếu hẹn. Qua rà soát, các trường hợp khách hàng cho biết phải bổ sung hồ sơ 01 lần trở lên sau khi đã có Phiếu hẹn đều rơi vào thủ tục cấp Giấy phép lái xe bị mất. Tuy nhiên, theo quy định, xét quả thực hiện hiện thủ tục cấp giấy phép lái xe bị mất sẽ phải bắt buộc


STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện	Kết quả thực hiện
					<p>thực hiện 02 quy trình gồm thực hiện khai báo mất và tiếp nhận sau 02 tháng báo mất; do đó gây hiểu nhầm dẫn đến sự đánh giá sai của công dân.</p> <p>Sở đã chấp hành nghiêm những quy định về hướng dẫn hồ sơ: Phiếu Hướng dẫn giải quyết hồ sơ:</p> <div style="text-align: center;"> <p>TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TINH KHÁNH HOA (Quầy số GTVT)</p> <p>CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập – Tự do – Hạnh phúc</p> <p><i>Khánh Hòa, ngày 18 tháng 12 năm 2023</i></p> <p>Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ</p> <p>Kính gửi: Lê Văn Thành</p> <p>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của hồ sơ của: Lê Văn Thành Nội dung yêu cầu giải quyết: Đòi Giấy phép lái xe do ngành Giao thông vận tải cấp. Số điện thoại : 0905733367 Email:..... Qua kiểm tra, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đề nghị quý ông, bà (tờ chức) vui lòng bổ sung các giấy tờ (hoặc điều chỉnh một số nội dung) trong hồ sơ như sau: 1. Giấy Phép lái xe (chính xác) 2..... Căn cứ đề nghị bổ sung: Căn cứ khoản 2 Điều 38 Thông Tư 12/2017/TT-BGTVT ngày 15/4/2017 của Bộ Giao thông vận tải. Trân trọng./</p> <p>Bộ phận Một cửa (Ký, ghi rõ họ tên)</p>  <p>Cao Xuân Hưng</p> </div> <p>Phiếu bổ sung hồ sơ: https://qlvb.sgtvt.khanhhoa.gov.vn/Systems/Service/ViewFile.ashx?Id=ef2c00f6-82ce-4075-a621-d1e76ef7c96c</p> <p>Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ: https://qlvb.sgtvt.khanhhoa.gov.vn/Systems/Service/ViewFile.ashx?Id=3980bd13-ebdd-4b25-9791-6d7ab74c172b</p> <p>Sở không phát sinh hồ sơ trễ hẹn trên thực tế, các hồ sơ trễ hẹn trên phần mềm Một cửa tỉnh đều do lỗi thao tác của chuyên viên xử lý. Sở</p>

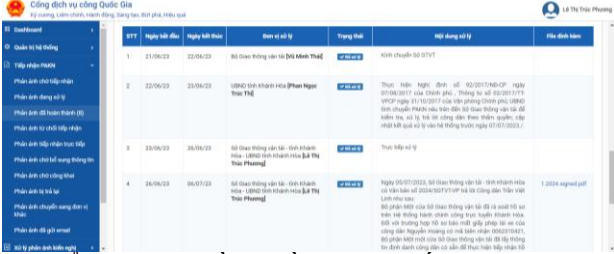
STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện	Kết quả thực hiện
					<p>đã báo cáo tại báo cáo công tác cải cách hành chính năm 2023.</p> <p>Báo cáo tại ý 2.3 mục II, trang 10 báo cáo công tác CCHC năm 2023:</p> <p>https://qlvb.sgtvt.khanhhoa.gov.vn/Systems/Service/ViewFile.ashx?Id=9fefe3af-d246-41e5-91c1-34b5e8b56609</p>
6	Tiếp tục chủ động rà soát, kiến nghị Bộ Giao thông vận tải, UBND tỉnh điều chỉnh hoặc đề xuất đơn giản hóa TTHC để tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân khi thực hiện các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở		Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Các phòng tham gia giải quyết TTHC rà soát, đề xuất các TTHC trong lĩnh vực phụ trách, báo cáo kết quả về Văn phòng Sở. - Văn phòng Sở tổng hợp, báo cáo Bộ GTVT, UBND tỉnh để điều chỉnh, kiến nghị. 	<p>Sở đã đăng ký danh mục thủ tục hành chính (TTHC) rà soát đơn giản hóa năm 2023; thực hiện thường xuyên trong quá trình giải quyết TTHC và báo cáo kết quả.</p> <p>Công văn số 27/SGTVT-VP ngày 05/01/2023</p> <p>http://qlvb.sgtvt.khanhhoa.gov.vn/Systems/Service/ViewFile.ashx?Id=7a83ca63-d2b0-40b7-9b36-04a63528311b</p> <p>Công văn số 2248/SGTVT-VP ngày 27/07/2023</p> <p>http://qlvb.sgtvt.khanhhoa.gov.vn/Systems/Service/ViewFile.ashx?Id=c3e60124-fcd9-454c-a5c1-d3ee6d8a08dd</p>
7	Nâng cao thái độ phục vụ; Phải ưu tiên tiếp đón tổ chức, công dân đến giao dịch, không được làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ trong khi tổ chức, công dân phải chờ đợi; trường hợp cần thiết phải vắng mặt, cần xử lý công việc cấp bách thì phải xin lỗi, trao đổi rõ với tổ chức, công	Cải thiện tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Công chức phân công làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; - Công chức các phòng chuyên môn tham gia giải quyết TTHC. 	<p>Trong năm, Sở chưa ghi nhận trường hợp phản ánh của tổ chức, công dân về làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ trong khi tổ chức, công dân phải chờ đợi.</p> <p>Theo kết quả khảo sát sự hài lòng đối với sự phục vụ của Sở, các phiếu đánh giá nội dung khảo sát “Thời gian chờ đợi để đến lượt nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả nhanh hay chậm” là “Chậm” hoặc “Rất chậm” cũng không phản ánh về làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ</p>

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện	Kết quả thực hiện
	<p>dân; Không được tự ý đòi hỏi giấy tờ sai quy định, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiều, tiêu cực, gây phiền hà cho tổ chức, công dân; Hướng dẫn, giải đáp cụ thể, rõ ràng cho tổ chức, công dân về tiến độ giải quyết hồ sơ, các vướng mắc đối với hồ sơ cần bổ sung, hồ sơ dừng tính, hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết.</p>				<p>trong khi tổ chức, công dân phải chờ đợi mà đều đề xuất bố trí thêm cán bộ thực hiện tiếp nhận vì số lượng khách đến đông. Trong phạm vi biên chế được UBND tỉnh, Sở chỉ đủ bố trí 01 công chức phụ trách tại bộ phận Một cửa. Căn cứ vào tình hình thực tế, Sở đã phân công 01 nhân viên hợp đồng hỗ trợ công tác in Giấy phép lái xe hỗ trợ tại Bộ phận Một cửa Sở. Thông báo kết quả khảo sát hài lòng: https://qlvb.sgtvt.khanhhoa.gov.vn/Systems/Service/ViewFile.ashx?Id=2a79a642-1307-49bc-974d-04e6f753b1e8</p>
8	<p>Tăng cường kiểm tra, giám sát đội ngũ công chức, viên chức, nhân viên trong việc thực hiện nhiệm vụ, thực thi công vụ và giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, công dân; kiên quyết phê bình và xử lý nghiêm các hành vi thiếu tinh thần trách nhiệm, vi phạm đạo đức công vụ.</p>		<p>Thường xuyên</p>	<p>- Các phòng, ban, đơn vị tự kiểm tra việc thực hiện của công chức, viên chức, nhân viên trong cơ quan, đơn vị. - Văn phòng Sở phối hợp với Thanh tra Sở tổ chức kiểm tra tại các cơ quan, đơn vị theo kế hoạch hoặc kiểm tra đột xuất.</p>	<p>Trong các cuộc họp cấp Ủy, các cuộc họp giao ban thường xuyên nhắc nhở công chức, viên chức thực hiện nghiêm nêu cao tinh thần trách nhiệm và chuẩn mực đạo đức trong thực thi công vụ. Tổ chức kiểm tra nội bộ việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính đối với tất cả phòng. Sau khi kiểm tra, Giám đốc Sở đã ban hành văn bản chỉ đạo các nội dung triển khai thực hiện để đảm bảo việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tham mưu giải quyết công việc chuyên môn và công tác cải cách hành chính của Sở trong thời gian tới. Thông báo kết luận của Giám đốc Sở sau kiểm tra kỷ luật, kỷ cương: https://qlvb.sgtvt.khanhhoa.gov.vn/Systems/Service/ViewFile.ashx?Id=e1ebf1ba-df24-482c-</p>

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện	Kết quả thực hiện
					9623-59e7d563de2b Báo cáo kết quả thực hiện công tác phòng, chống tham nhũng 2023, tại mục 1.4 trang 7 đã báo cáo kết quả phát hiện, xử lý tham nhũng https://qlvb.sgtvt.khanhhoa.gov.vn/Systems/Service/ViewFile.ashx?Id=5b376e05-3da9-4f6d-82ab-82baeab20127
9	Phối hợp thực hiện tốt việc chuyển trả hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử đồng bộ, đúng thời hạn để đảm bảo khi nhận được tin nhắn thông báo trả kết quả giải quyết hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, tổ chức, công dân đến nhận có kết quả ngay không phải đi lại nhiều lần.	Cải thiện Tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	Thường xuyên	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả phối hợp phòng tham mưu giải quyết TTHC triển khai thực hiện.	Sờ chưa ghi nhận trường hợp phản ánh của tổ chức, công dân về việc chuyển trả hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử không đồng bộ; hoặc khi nhận được tin nhắn thông báo trả kết quả giải quyết hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, tổ chức, công dân đến nhận nhưng không có kết quả ngay. - 01 phản ánh trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.  - 09 phản ánh trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa:

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện	Kết quả thực hiện
					
10	<p>Định kỳ hằng tháng tổng hợp, đánh giá tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ báo cáo Giám đốc Sở và đề nghị các đơn vị liên quan có biện pháp khắc phục đối với những hồ sơ trễ hạn (nếu có) và đánh giá, nhận xét cán bộ, công chức tham gia quy trình giải quyết TTHC trên phần mềm Một cửa điện tử</p>		Trong năm 2023	Văn phòng Sở chủ trì, các phòng tham mưu giải quyết TTHC phối hợp.	<p>Sở hợp giao ban định kỳ vào thứ hai hàng tuần, Giám đốc Sở theo dõi tình hình kết quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ để đưa ra những chỉ đạo kịp thời.</p> <p>Hàng tháng, Sở đã tiến hành đánh giá, nhận xét đối với công chức tham gia thực hiện quy trình giải quyết TTHC và làm cơ sở để thực hiện việc đánh giá, phân loại CCVC và xếp loại thi đua khen thưởng theo quy định tại Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 26/5/2017 của UBND tỉnh về việc triển khai Chương trình hành động số 12-CT/TU của Tỉnh ủy đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước. Báo cáo tại mục II.2 trang 9-10 báo cáo kết quả thực hiện cải cách hành chính năm 2023</p> <p>https://qlvb.sgtvt.khanhhoa.gov.vn/Systems/Service/ViewFile.ashx?Id=9fefef3af-d246-41e5-91c1-34b5e8b56609</p>
11	Thường xuyên kiểm tra các nội dung công khai Thông tin đường dây nóng của Sở, đảm	Tiêu chí Tiếp nhận và	Thường xuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng Sở triển khai; - Các đơn vị được phân 	Sở thường xuyên kiểm tra, cập nhật các nội dung công khai Thông tin đường dây nóng của Sở, đảm bảo nội dung rõ ràng, đầy đủ, đúng

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện	Kết quả thực hiện
	<p>bảo nội dung rõ ràng, đầy đủ, đúng quy định và trực quan hơn để tổ chức, công dân dễ dàng liên hệ khi cần thiết. Khi nhận được ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị phải xử lý và thông báo kết quả cho người phản ánh kịp thời và đầy đủ thông tin.</p>	<p>xử lý thông tin phản hồi</p>		<p>công xử lý.</p>	<p>quy định và trực quan hơn để tổ chức, công dân dễ dàng liên hệ khi cần thiết. Thông tin đường dây nóng của Sở được đăng tải trên Trang thông tin điện tử Sở, mục Đường dây nóng https://sgtvt.khanhhoa.gov.vn/?ArticleId=b050b301-f09d-47e7-a68d-70d2f5ba7e96 https://sgtvt.khanhhoa.gov.vn/?ArticleId=0f06199e-d9ee-4eab-8989-3e6550d0b85b Và tại Bộ phận Một cửa:</p>  <p>- Trong năm, Sở GTVT không nhận được đơn, thư khiếu nại nào về thực hiện, giải quyết TTHC. - Qua theo dõi, thực hiện xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp, Sở tiếp nhận 01 phản ánh, đã xử lý và trả lời công dân theo quy định.</p>

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện	Kết quả thực hiện																																										
					 <p>- Triển khai phần mềm Hệ thống phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa, đến nay Sở GTVT tiếp nhận và xử lý 09 phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết. Sở đã giải quyết đảm bảo thời hạn theo ngày, tuy nhiên thao tác trên phần mềm bị trễ theo giờ (01 phản ánh, kiến nghị). Sở đã nhận được 06 đánh giá đối với nội dung trả lời của Sở trong đó có 03 đánh giá rất hài lòng và 03 đánh giá hài lòng.</p> <table border="1" data-bbox="1411 909 2027 1165"> <thead> <tr> <th>STT</th> <th>MÃ SỐ</th> <th>TÊN CN/DN</th> <th>TIÊU ĐỀ</th> <th>ĐƠN VỊ GIẢI QUYẾT</th> <th>ĐÁNH GIÁ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>PAKN_202300615</td> <td>Trần Thanh hoàng</td> <td>Quy hoạch</td> <td>Sở Giao thông vận tải</td> <td>Rất hài lòng</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>PAKN_202300560</td> <td>Phạm hoàng nhất linh</td> <td>Đền cầu Xóm Bông bệt cả ngày</td> <td>Sở Giao thông vận tải</td> <td>Rất hài lòng</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>PAKN_202300348</td> <td>Võ Văn Phụng</td> <td>Không tích hợp được đăng ký xe vào vneid</td> <td>Sở Giao thông vận tải</td> <td>Hài lòng</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>PAKN_202300340</td> <td>Võ Văn Phụng</td> <td>Không tích hợp được giấy phép lái xe</td> <td>Sở Giao thông vận tải</td> <td>Hài lòng</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>PAKN_202300295</td> <td>Lê Trần Hoà</td> <td>Thông tin giấy phép lái xe chưa được Sở GTVT KH đưa lên hệ thống dữ liệu QG</td> <td>Sở Giao thông vận tải</td> <td>Rất hài lòng</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>PAKN_202300083</td> <td>Tran Vu Hoa</td> <td>Bắt cập di chuyển giao thông bằng xe bus Tuyến Tp Nha Trang đi huyện Khánh Vĩnh</td> <td>Sở Giao thông vận tải</td> <td>Hài lòng</td> </tr> </tbody> </table>	STT	MÃ SỐ	TÊN CN/DN	TIÊU ĐỀ	ĐƠN VỊ GIẢI QUYẾT	ĐÁNH GIÁ	1	PAKN_202300615	Trần Thanh hoàng	Quy hoạch	Sở Giao thông vận tải	Rất hài lòng	2	PAKN_202300560	Phạm hoàng nhất linh	Đền cầu Xóm Bông bệt cả ngày	Sở Giao thông vận tải	Rất hài lòng	3	PAKN_202300348	Võ Văn Phụng	Không tích hợp được đăng ký xe vào vneid	Sở Giao thông vận tải	Hài lòng	4	PAKN_202300340	Võ Văn Phụng	Không tích hợp được giấy phép lái xe	Sở Giao thông vận tải	Hài lòng	5	PAKN_202300295	Lê Trần Hoà	Thông tin giấy phép lái xe chưa được Sở GTVT KH đưa lên hệ thống dữ liệu QG	Sở Giao thông vận tải	Rất hài lòng	6	PAKN_202300083	Tran Vu Hoa	Bắt cập di chuyển giao thông bằng xe bus Tuyến Tp Nha Trang đi huyện Khánh Vĩnh	Sở Giao thông vận tải	Hài lòng
STT	MÃ SỐ	TÊN CN/DN	TIÊU ĐỀ	ĐƠN VỊ GIẢI QUYẾT	ĐÁNH GIÁ																																										
1	PAKN_202300615	Trần Thanh hoàng	Quy hoạch	Sở Giao thông vận tải	Rất hài lòng																																										
2	PAKN_202300560	Phạm hoàng nhất linh	Đền cầu Xóm Bông bệt cả ngày	Sở Giao thông vận tải	Rất hài lòng																																										
3	PAKN_202300348	Võ Văn Phụng	Không tích hợp được đăng ký xe vào vneid	Sở Giao thông vận tải	Hài lòng																																										
4	PAKN_202300340	Võ Văn Phụng	Không tích hợp được giấy phép lái xe	Sở Giao thông vận tải	Hài lòng																																										
5	PAKN_202300295	Lê Trần Hoà	Thông tin giấy phép lái xe chưa được Sở GTVT KH đưa lên hệ thống dữ liệu QG	Sở Giao thông vận tải	Rất hài lòng																																										
6	PAKN_202300083	Tran Vu Hoa	Bắt cập di chuyển giao thông bằng xe bus Tuyến Tp Nha Trang đi huyện Khánh Vĩnh	Sở Giao thông vận tải	Hài lòng																																										
12	Tổ chức lấy ý kiến, đánh giá của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Sở Giao thông vận tải.		Trong năm 2023	Văn phòng Sở triển khai	Trong năm Sở tổ chức 01 cuộc khảo sát lấy ý kiến, đánh giá của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của Sở. Sau khi có kết quả khảo sát, Giám đốc Sở đã ban hành thông báo để chỉ đạo những nhiệm vụ triển khai nhằm khắc phục những tồn tại và phát huy hơn nữa những kết																																										

STT	Nội dung/Nhiệm vụ	Kết quả/ Sản phẩm	Thời gian thực hiện	Cách thức thực hiện	Kết quả thực hiện
					<p>quả đã đạt được.</p> <p>Sở đăng thông báo về việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở Giao thông vận tải năm 2023 trên trang thông tin điện tử của Sở.</p> <p>Thông báo việc Sở tổ chức thăm dò ý kiến, mức độ hài lòng của cơ quan, đơn vị:</p> <p>https://sgtvt.khanhhoa.gov.vn/?ArticleId=ab73b212-0659-4deb-90ec-aa1dc526c076</p> <p>Thông báo số 2221/TB-SGTVT ngày 24/7/2023:</p> <p>https://sgtvt.khanhhoa.gov.vn/?ArticleId=1f8f562c-3616-42f1-b7a8-6c401475be05</p>