UBND TỈNH KHÁNH HÒA
SỞ LAO ĐỘNG-THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

Số:314 /BC-SLĐTBXH

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

Khánh Hòa, ngày 29 tháng 11 năm 2023

BÁO CÁO
Kết quả thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại Sở Lao động - Thương binh và Xã hội

Thực hiện Căn cứ Quyết định số 108/QĐ-UBND ngày 12/01/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh Khánh Hòa về phê duyệt và công bố Chỉ số và xếp hạng kết quả cải cách hành chính năm 2022; triển khai Chương trình cải cách hành chính giai đoạn 2021- 2030 về Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa năm 2023; Sở Lao động-Thương binh và Xã hội đã ban hành kế hoạch về Duy trì, nâng cao Chỉ số Cải cách hành chính (CCHC) và Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội năm 2023 (Kế hoạch số 26/KH-SLĐTBXH ngày 06/3/2023). Trong đó, quy định cụ thể nội dung thực hiện, giải pháp, cách thức thực hiện và trách nhiệm của cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ, nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc phục vụ của Sở.

Để đo lường hiệu quả của việc thực hiện các giải pháp, Sở đã ban hành Kế hoạch số 29/KH-SLĐTBXH ngày 09/3/2023 về việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở Lao động-Thương binh và Xã hội năm 2023.

Qua thời gian thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, Sở Lao động-Thương binh và Xã hội báo cáo kết quả như sau:

1. Về tiếp cận dịch vụ

- Sở đã công khai, minh bạch toàn bộ quy định, chính sách, cơ chế, bảo đảm việc tiếp cận bình đẳng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp thông qua việc đăng tải trên Trang thông tin điện tử của Sở, trang thông tin điện tử của các đơn vị trực thuộc Sở.

- Để tạo sự thuận tiện trong việc tìm hiểu thông tin về dịch vụ hành chính, Sở đã phổ biến, hướng dẫn cho khách hàng lần đầu giao dịch với Sở về các kênh thông tin mà khách hàng có thể chọn để tìm hiểu về thủ tục hành chính (TTHC) như: Tìm hiểu trên Cổng dịch vụ công Quốc gia; Trang Thông tin điện tử của Sở; Cổng thông tin dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa; công chức tiếp nhận hướng dẫn… Bên cạnh đó, Sở thường xuyên chỉ đạo cán bộ Một cửa và các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở thông qua việc tiếp xúc, đối thoại, tập huấn... hướng dẫn, giới thiệu cho tổ chức, cá nhân về cách thức thực hiện hồ sơ trực tuyến; việc gửi, nhận hồ sơ TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ.

- Qua kết quả khảo sát về tiêu chí này, khách hàng đánh giá Sở thực hiện rất tốt việc hướng dẫn, giới thiệu thực hiện hồ sơ trực tuyến; việc gửi, nhận hồ sơ

TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ. Các phòng chuyên môn Sở đã thực hiện việc tổ chức đối thoại với cá nhân, tổ chức về thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực Lao động-Thương binh và Xã hội. Trang thông tin điện tử của Sở cung cấp thông tin theo đúng quy định, kịp thời cập nhật tin bài, các nội dung về việc chỉ đạo, điều hành.

2. Về điều kiện phục vụ tiếp đón

Theo kết quả khảo sát của Sở, khách hàng rất hài lòng về mức độ đáp ứng yêu cầu về cơ sở vật chất trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại Sở. Phần lớn khách hàng đều cảm thấy thoải mái, dễ chịu khi đến thực hiện thủ tục hành chính tại Sở.

3. Về thủ tục hành chính

- Sở đã ban hành Quyết định số 77/QĐ-SLĐTBXH ngày 19/01/2023 của Sở Lao động-Thương binh và Xã hội ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính năm 2023.

- Sở thường xuyên, rà soát, cập nhật Quyết định công bố TTHC do cơ quan Trung ương, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành để xây dựng tờ trình, dự thảo quyết định công bố danh mục TTHC, dự thảo quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành theo quy định;thực hiện niêm yết công khai TTHC theo quy định.

- Sở đã phối hợp, cập nhật công khai TTHC trên Cổng thông tin dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho tổ chức và công dân khi đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính.

- Sở thường xuyên quán triệt và chỉ đạo thực hiện công tác kiểm tra giám sát để thực hiện các nguyên tắc và quy trình giải quyết TTHC theo quy định của UBND tỉnh và tuân theo Quy chế Tổ chức, hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông Sở Lao động-Thương binh và Xã hội.

- Trong quá trình thực hiện rà soát TTHC, Sở đã kịp thời báo cáo UBND tỉnh, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội những khó khăn, vướng mắc, bất cập và kiến nghị, đề xuất sửa đổi.

4. Về sự phục vụ của cán bộ, công chức

- Sở đã chỉ đạo toàn Ngành tiếp tục thực hiện nghiêm quy tắc Giao tiếp, ứng xử của công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Sở Lao động-Thương binh và Xã hội; chú trọng văn minh giao tiếp giữa các công chức, viên chức thực thi công vụ với các tổ chức và cá nhân, đảm bảo cho các tổ chức và cá nhân tiếp cận, giao dịch một cách thuận lợi.

- Theo kết quả khảo sát của Sở: Hầu hết khách hàng đánh giá thái độ của cán bộ tại Bộ phận một cửa khi tiếp xúc với khách hàng là sẵn sàng và lịch sự, hòa nhã, tận tình; đồng thời đánh giá năng lực xử lý hồ sơ của cán bộ tại Bộ phận một cửa là "rất nhanh chóng". Tuyệt đối không có khách hàng nào phản ánh họ phải chi trả khoản tiền nào ngoài quy định khi giải quyết công việc tại Bộ phận một cửa.

5. Về kết quả, tiến độ giải quyết công việc

- Sở đã thường xuyên đôn đốc, nhắc nhở các phòng chuyên môn, đơn vị trong việc đảm bảo thời gian, chất lượng giải quyết hồ sơ công việc. Ngoài việc đôn đốc, nhắc nhở bằng văn bản, hằng tuần trong các cuộc họp giao ban Lãnh đạo Sở đều kiểm tra, đánh giá việc giải quyết công việc được giao trên phần mềm nhắc việc và việc giảiquyết hồ sơ TTHC.

- Trong năm 2023 (từ ngày 15/12/2022 đến ngày 25/11/2023), tất cả các hồ sơ TTHC đều được giải quyết sớm hạn và đúng hạn, không có hồ sơ trễ hạn.

6. Về tiếp cận, xử lý thông tin phản hồi

Sở đã thực hiện đúng quy định về niêm yết, công khai thủ tục hành chính, kết quả giải quyết TTHC; duy trì cơ chế tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định thủ tục hành chính; thông báo công khai đường dây nóng, hòm thư góp ý, công khai số điện thoại, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Nội vụ, UBND tỉnh; số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ tiếp nhận phản ánh về chi phí không chính thức theo quy định của UBND tỉnh..., tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân tiếp cận, tìm hiểu và thực hiện thủ tục hành chính, bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân; đồng thời cũng là cơ sở, điều kiện để thực hiện quyền giám sát quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức.

7. Đánh giá chung

- Qua kết quả khảo sát của Sở, Chỉ số hài lòng (SIPS) trung bình năm 2023 của Sở tiếp tục đạt được rất cao là 96,08% (năm 2022 là 96,04%). Khách hàng đánh giá cao những mặt tích cực mà Sở đã làm được, đề nghị tiếp tục phát huy nhiều hơn nữa trong thời gian tới.

- Từ kết quả khảo sát, Sở đã chỉ đạo các phòng chuyên môn, đơn vị tiếp tục nghiên cứu, khai thác các thông tin này một cách hiệu quả trong công tác quản lý, qua đó thực hiện các biện pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công, đáp ứng yêu cầu, nguyện vọng của người dân.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của Sở Lao động-Thương binh và Xã hội năm 2023./.

Nơi nhận: *(VBĐT)*
- UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Các phòng chuyên môn thuộc Sở;
- Các đơn vị trực thuộc Sở;
- Lưu: VT, VP.

KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
SỞ LAO ĐỘNG THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI
TỈNH KHÁNH HÒA

Nguyễn Thành Sơn