

Số: /BC-SLĐTBXH

Khánh Hòa, ngày tháng 11 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan Sở Lao động-Thương binh và Xã hội năm 2023

Thực hiện Kế hoạch số 29/KH-SLĐTBXH ngày 09/3/2023 của Sở Lao động-Thương binh và Xã hội về Kế hoạch Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan Sở Lao động-Thương binh và Xã hội năm 2023. Sở Lao động-Thương binh và Xã hội báo cáo kết quả như sau:

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SỞ LAO ĐỘNG-THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI NĂM 2023

1. Các căn cứ pháp lý

- 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;
- Kế hoạch số 29/KH-SLĐTBXH ngày 09/3/2023 về Kế hoạch Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan Sở Lao động-Thương binh và Xã hội năm 2023.

2. Mục đích, ý nghĩa

- Nhằm đo lường khách quan, chính xác chất lượng dịch vụ do Sở Lao động-Thương binh và Xã hội cung cấp; xác định mức độ hài lòng, mức độ thụ hưởng lợi ích từ dịch vụ hành chính công đối với tổ chức và công dân; là nội dung tham khảo để đánh giá cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ cung ứng dịch vụ hành chính công, qua đó đề ra biện pháp hành động để phục vụ các tổ chức và công dân tốt hơn trong thời gian đến đồng thời hoàn thành mục tiêu kế hoạch cải cách hành chính năm 2023.

- Thông qua khảo sát, đánh giá, kịp thời phát hiện những mặt mạnh, những điểm yếu và nguyên nhân; xây dựng và thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của Sở Lao động-Thương binh và Xã hội; từng bước nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp; hoàn thành kế hoạch cải cách hành chính.

3. Phạm vi, đối tượng khảo sát, đánh giá

- Phạm vi khảo sát, đánh giá

Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan Sở trong việc giải quyết tất cả các thủ tục hành chính lĩnh vực Lao động-Thương binh và Xã hội.

- **Đối tượng khảo sát**

Đối tượng được lấy ý kiến phục vụ khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng là các tổ chức, cá nhân có giao dịch thủ tục, công việc, sử dụng dịch vụ của cơ quan Sở trong kỳ đánh giá.

4. Nội dung, tiêu chí khảo sát, đánh giá và câu hỏi của phiếu điều tra

Nội dung khảo sát được lập thành phiếu khảo sát (bảng hỏi) được xây dựng trên các tiêu chí sau:

4.1 Tiếp cận dịch vụ: Đánh giá về chất lượng cung cấp thông tin về dịch vụ hành chính và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ hành chính; Nguồn thông tin về dịch vụ hành chính; Sự thuận tiện trong việc tìm hiểu thông tin về dịch vụ hành chính; Mức độ đáp ứng yêu cầu của người dân, tổ chức về thông tin dịch vụ được cung cấp; Sự hài lòng đối với thông tin về dịch vụ hành chính.

4.2. Điều kiện phục vụ tiếp đón: Mức độ đáp ứng yêu cầu về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính; Sự hài lòng của người dân tại nơi cung cấp dịch vụ hành chính;

4.3. Thủ tục hành chính: Đánh giá về chất lượng thủ tục hành chính; Sự công khai, minh bạch của thủ tục hành chính; Sự đơn giản, dễ hiểu trong các quy định về hồ sơ của thủ tục hành chính; Sự thuận tiện trong thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính; Sự hài lòng về thủ tục hành chính.

4.4. Sự phục vụ của công chức, viên chức: Đánh giá về sự phục vụ của công chức, viên chức; Thái độ phục vụ của công chức; Năng lực giải quyết công việc của công chức; Sự hài lòng đối với sự phục vụ của công chức, viên chức.

4.5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc: Đánh giá về kết quả, tiến độ giải quyết công việc; Kết quả người dân, tổ chức nhận được từ cơ quan, đơn vị; Thời gian giải quyết công việc; Chi phí người dân, tổ chức phải trả để giải quyết công việc.

4.6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi: Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về kết quả, giải quyết công việc.

Để phục vụ cho việc đối chiếu với chỉ số hài lòng được phân tích từ các thông tin chi tiết, có 01 câu hỏi được thiết kế nhằm mục tiêu đo lường cảm nhận chung nhất của khách hàng về sự phục vụ của Sở.

5. Thang đo và Chỉ số mức độ hài lòng

Các tiêu chí, tiêu chí thành phần được đánh giá bằng Thang đo Likert 5 mức độ, từ 1 đến 5, trong đó mức 1 tương ứng với mức đánh giá thấp nhất, mức 5 tương ứng với mức đánh giá cao nhất.

- Mức độ đánh giá đạt được trên mỗi tiêu chí, tiêu chí thành phần và kết quả chung theo các khoảng tương ứng như sau:

Mức	Kém	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt
Điểm số	1 - 1,8	1,81 - 2,6	2,61 - 3,4	3,41 - 4,2	4,2 - 5

- Trên cơ sở mức độ đánh giá đạt được, việc xác định chỉ số hài lòng thực hiện theo công thức sau:

$$\text{SIPS} = \frac{p}{P} \times 100\%$$

Trong đó:

SIPS: chỉ số hài lòng;

p : mức đánh giá thực tế đạt được (trung bình);

P : mức đánh giá cao nhất.

Mức	Kém	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt
Chỉ số % tương ứng	Dưới 36%	36,1 - 52%	52,1 - 68%	68,1- 84%	Trên 84%

6. Kết quả phản hồi phiếu khảo sát

Theo kế hoạch xây dựng số lượng mẫu khảo sát là 100 phiếu, tuy nhiên do số lượng khách hàng giao dịch hồ sơ Thủ tục hành chính tại Sở thường là khách hàng lặp lại do đó đến thời điểm 31/5/2023, thu thập được 80/100 phiếu. Số lượng 80 phiếu đảm bảo yêu cầu để Sở tiến hành tổng hợp, phân tích, đánh giá.

II. KẾT QUẢ CHỈ SỐ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN SỞ LAO ĐỘNG-THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI NĂM 2023

Việc khảo sát sự hài lòng đối với Cơ quan Sở được thực hiện trên tất cả các lĩnh vực thủ tục hành chính mà Sở đang giải quyết có phát sinh hồ sơ, gồm: (Giáo dục nghề nghiệp; Việc làm; An toàn-Vệ sinh Lao động; Lao động tiền lương).

Kết quả sau khi khảo sát 80 phiếu, theo các lĩnh vực phù hợp tương ứng với tỷ lệ số lượng hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết tại Sở:

Các lĩnh vực thủ tục hành chính mà Sở đang giải quyết có phát sinh hồ sơ trong kỳ đánh giá

Stt	Các lĩnh vực thủ tục hành chính	Số lượng	Tỷ lệ
1	Giáo dục nghề nghiệp	11	13,75%
2	Việc làm	35	43,75%
3	An toàn-Vệ sinh Lao động	18	22,5%
4	Lao động tiền lương	16	20%
	Tổng	80	100%

1. Chỉ số mức độ hài lòng trên từng tiêu chí

1.1. Tiếp cận dịch vụ

- Về kênh thông tin mà khách hàng chọn để tìm hiểu về TTHC

Bảng 1: Kênh thông tin mà khách hàng chọn để tìm hiểu về TTHC

Stt	Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ
1	Tìm hiểu trên Trang thông tin điện tử của Sở	10	13%
2	Tìm hiểu trên Cổng thông tin dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa	45	56%
3	Tìm hiểu trên Cổng dịch vụ công Quốc gia	9	11%
4	Nhờ công chức tiếp nhận hướng dẫn	16	20%
5	Nhờ người môi giới hướng dẫn	0	0%
	Tổng	80	100%

Từ 80 phiếu khảo sát, kết quả cho thấy chủ yếu khách hàng tìm hiểu về TTHC từ trên Cổng thông tin dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa; Một số khách hàng tìm hiểu thông tin từ công chức tiếp nhận hướng dẫn và trên Trang thông tin điện tử của Sở; Không có khách hàng tìm hiểu từ trên Cổng dịch vụ công Quốc gia và nhờ người môi giới hướng dẫn.

- Về mức độ thuận lợi trong việc tìm hiểu thông tin để giải quyết hồ sơ:

Bảng 2: Việc tìm hiểu thông tin để giải quyết hồ sơ

Stt	Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ
1	Rất thuận lợi	51	63,75%
2	Thuận lợi	27	33,75%
3	Bình thường	2	2,5%
4	Chưa thuận lợi lắm	0	0%
5	Không thuận lợi	0	0%
	Tổng	80	100%

Việc tìm hiểu thông tin để giải quyết hồ sơ hầu hết được khách hàng đánh giá là thuận lợi và rất thuận lợi.

- Việc hướng dẫn, giới thiệu cách thức để nhận tin và tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến mức độ 3 qua mạng Internet; qua dịch vụ bưu chính công ích; nhận tin và tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ qua Internet.

Bảng 3: Việc hướng dẫn, giới thiệu cách thức để nhận tin và tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến mức độ 3 qua mạng Internet; qua dịch vụ bưu chính công ích; nhận tin và tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ qua Internet

Stt	Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ
1	Không được hướng dẫn, giới thiệu	1	1,25%
2	Hướng dẫn, giới thiệu, nhưng không đầy đủ, rõ ràng	2	2,5%
3	Có hướng dẫn nhưng nhiều chỗ chưa hiểu	2	2,5%
4	Hướng dẫn, giới thiệu, đầy đủ, rõ ràng	25	31,25%
5	Hướng dẫn, giới thiệu rất rõ ràng, dễ hiểu	50	62,5%
	Tổng	80	100%

Khách hàng đánh giá Sở thực hiện rất tốt việc hướng dẫn, giới thiệu cách thức để nhận tin và tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến mức độ 3 qua mạng Internet; qua dịch vụ bưu chính công ích; nhận tin và tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ qua Internet. Có 01 khách hàng phản ánh là không được hướng dẫn, giới thiệu, lý do mà khách hàng cho biết là đã quen thuộc, đã được hướng dẫn, giới thiệu thông tin, cách thức từ năm trước.

1.2. Điều kiện phục vụ tiếp đón

- Về kết quả đánh giá cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ tại nơi nộp hồ sơ

Bảng 4: Kết quả đánh giá cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ

Stt	Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ
1	Quá chật hẹp, thiếu nhiều tiện nghi	0	0%
2	Còn chật hẹp, chưa thuận tiện	0	0%
3	Tạm được	3	3,75%
4	Khá rộng rãi, tiện nghi	10	12,5%
5	Khang trang, hiện đại, đầy đủ thiết bị	67	83,75%
	Tổng	80	100%

Kết quả trên cho thấy khách hàng 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.

- Về vị trí ngồi làm việc, giao tiếp với công chức

Bảng 5: Đánh giá về vị trí ngồi làm việc, giao tiếp với công chức

Stt	Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ
1	Rất thuận tiện	70	87,5%
2	Tương đối thoải mái	10	12,5%
3	Rất bất tiện	0	0%
	Tổng	80	100%

Phần lớn khách hàng đều cảm thấy thoải mái, dễ chịu khi đến thực hiện thủ tục hành chính tại Sở.

1.3. Thủ tục hành chính

- Về đánh giá thành phần giấy tờ hồ sơ phải nộp

Bảng 6: Đánh giá về thành phần giấy tờ hồ sơ phải nộp của thủ tục hành chính

Stt	Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ
1	Nhiều giấy tờ phức tạp, không thực tế	5	6%
2	Nhiều giấy tờ không cần thiết	8	10%
3	Không nhiều giấy tờ lắm	0	0%
4	Thành phần hồ sơ đơn giản	25	31%
5	Thành phần hồ sơ rất đơn giản, hợp lý	42	53%
	Tổng	80	100%

Kết quả trên cho thấy phần lớn khách hàng cho rằng thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính đơn giản, hợp lý về sự đơn giản. Tuy nhiên vẫn còn 13 khách hàng đánh giá là nhiều giấy tờ phức tạp, không thực tế, không cần thiết (*Thủ tục lĩnh vực việc làm*).

- Về tính đơn giản, dễ hiểu trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu

Bảng 7: Đánh giá tính đơn giản, dễ hiểu trong việc điền các tờ khai, biểu mẫu

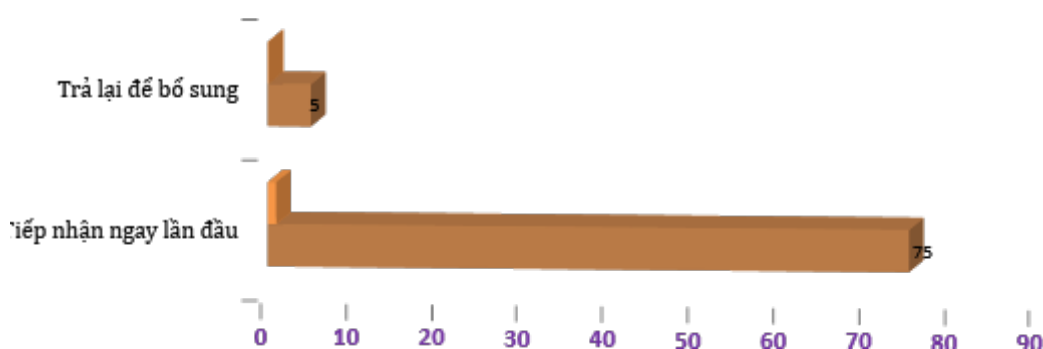
Stt	Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ
1	Gặp rất nhiều khó khăn	0	0%

2	Tương đối khó thực hiện	1	1%
3	Không khó lắm	0	0%
4	Hầu như không gặp khó khăn gì	9	11%
5	Rất đơn giản, rất dễ thực hiện	70	88%
Tổng		80	100%

Hầu hết khách hàng đều đánh giá việc điền thông tin vào các biểu mẫu tờ khai đều đơn giản, rất dễ thực hiện, chỉ có 01 khách hàng cho rằng tương đối khó thực hiện (*thủ tục Báo cáo giải trình nhu cầu sử dụng lao động*).

1.4. Sự phục vụ của công chức

- Về việc khách hàng hiểu quy định của thủ tục hành chính và việc chấp hành quy định, giao tiếp, ứng xử của cán bộ Một cửa



Biểu đồ 1: Phản ánh việc khách hàng hiểu quy định của thủ tục hành chính

Trong 80 phiếu được hỏi thì có 05 phiếu trả lời rằng bị trả lại hồ sơ 02 lần để bổ sung (do thực hiện chưa đúng hướng dẫn). Các trường hợp này đều thuộc hồ sơ TTHC về lĩnh vực việc làm, cụ thể là thủ tục Cấp giấy phép lao động cho người lao động nước ngoài làm việc tại Việt Nam, để được cấp giấy phép lao động cho người nước ngoài, doanh nghiệp phải đến cơ quan tư pháp, công an, ... để hoàn tất các hồ sơ thủ tục đầu vào. Điều này được giải thích là do yêu cầu về thành phần hồ sơ đề nghị cấp giấy phép lao động cho người lao động nước ngoài tương đối phức tạp, có yêu cầu về các thành phần giấy tờ về lý lịch tư pháp, xác nhận của Công an...).

- Về tinh thần, trách nhiệm của công chức tại Bộ phận Một cửa khi giao tiếp

Bảng 8: Sự sẵn sàng phục vụ của cán bộ tại Bộ phận một cửa.

Stt	Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ
1	Phải chờ đợi rất lâu	0	0%
2	Chờ đợi khá lâu	0	0%
3	Phải chờ không lâu lắm	0	0%

4	Công chức tiếp đón tương đối nhanh	8	10%
5	Được đón tiếp ngay	72	90%
	Tổng	80	100%

Hầu hết Khách hàng cho biết cán bộ tại Bộ phận Một cửa đều sẵn sàng phục vụ người dân.

- Về thái độ của cán bộ tại Bộ phận Một cửa khi tiếp xúc với khách hàng

Bảng 9: Thái độ của cán bộ tại Bộ phận Một cửa khi tiếp xúc với khách hàng

Stt	Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ
1	Khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền	0	0%
2	Thờ ơ, ít tận tình	0	0%
3	Tạm được	0	0%
4	Khá tận tình, lịch sự	12	15%
5	Lịch sự, hòa nhã, tận tình	68	85%
	Tổng	80	100%

Hầu hết khách hàng đánh giá thái độ của cán bộ tại Bộ phận Một cửa khi tiếp xúc với khách hàng là lịch sự hòa nhã, tận tình.

- Về năng lực xử lý hồ sơ của cán bộ tại Bộ phận Một cửa

Bảng 10: Đánh giá về năng lực xử lý hồ sơ của cán bộ tại Bộ phận Một cửa

Stt	Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ
1	Mất rất nhiều thời gian	0	0%
2	Còn chậm chạp	0	0%
3	Tạm được	0	0%
4	Tương đối nhanh	8	10%
5	Rất nhanh chóng	72	90%
	Tổng	80	100%

80 khách hàng đánh giá năng lực xử lý hồ sơ của cán bộ tại Bộ phận Một cửa là “rất nhanh chóng” và “Tương đối nhanh”.

Đồng thời tuyệt đối không có khách hàng nào phản ánh từng gặp công chức một cửa để nhận hồ sơ ngoài cơ quan và trường hợp công chức một cửa hướng dẫn liên hệ với dịch vụ hay người quen để làm thủ tục cho nhanh.

- Về nội dung có hay không việc công chức những nhiều, đòi hỏi bồi dưỡng khi giải quyết công việc

Bảng 11: Phản ánh việc có hay không việc công chức những nhiều, đòi hỏi bồi dưỡng khi giải quyết công việc

St t	Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ
1	Công chức đòi hỏi bồi dưỡng hoặc chi phí dịch vụ mới tiếp nhận giải quyết	0	0%
2	Công chức đề nghị nên có bồi dưỡng để hồ sơ được giải quyết nhanh hơn	0	0%
3	Công chức không đòi hỏi, nhưng vẫn nhận	0	0%
4	Công chức không đòi hỏi, và kiên quyết từ chối	0	0%
5	Không gặp các tình huống trên	80	100%
	Tổng	80	100%

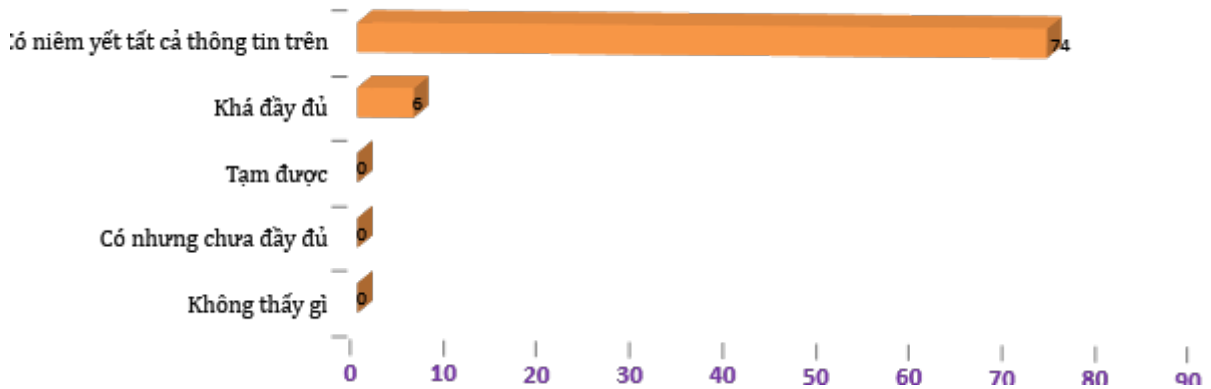
Qua khảo sát cho thấy tuyệt đối trong 80 khách hàng không có khách hàng nào phản ánh họ gặp phải công chức những nhiều, đòi hỏi bồi dưỡng khi giải quyết công việc.

1.5. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc

Trả lời 80 phiếu khảo sát, đối với câu hỏi “Ông/Bà có nhận kết quả đúng thời hạn trên Giấy tiếp nhận hay không?” thì có 8 khách hàng trả lời được giải quyết đúng hạn và 72 khách hàng trả lời được giải quyết sớm hạn.

1.6. Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi:

- Về niềm yết thông tin đường dây nóng để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị (tên người tiếp nhận, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website,...)



Biểu đồ 2: Niềm yết thông tin đường dây nóng

Có 74 khách hàng đánh giá “có niềm yết tất cả thông tin”; Có 06 khách hàng đánh giá “khá đầy đủ”.

- Về nội dung gửi các phản ánh, kiến nghị của khách hàng

Kết quả khảo sát, không có khách hàng nào cho biết đến thời điểm trả lời phiếu, có phát sinh các phản ánh, kiến nghị đối với việc giải quyết công việc của Sở (trong đó 01 trường hợp cho biết là “chưa phát sinh nhu cầu kiến nghị”; 79 trường hợp cho biết là do “Làm rất tốt, chưa có vấn đề cần kiến nghị”).

*** Về cho biết chung của khách hàng về sự hài lòng với sự phục vụ của Sở**

Bảng 12: Đánh giá chung của khách hàng về sự hài lòng với sự phục vụ của Sở

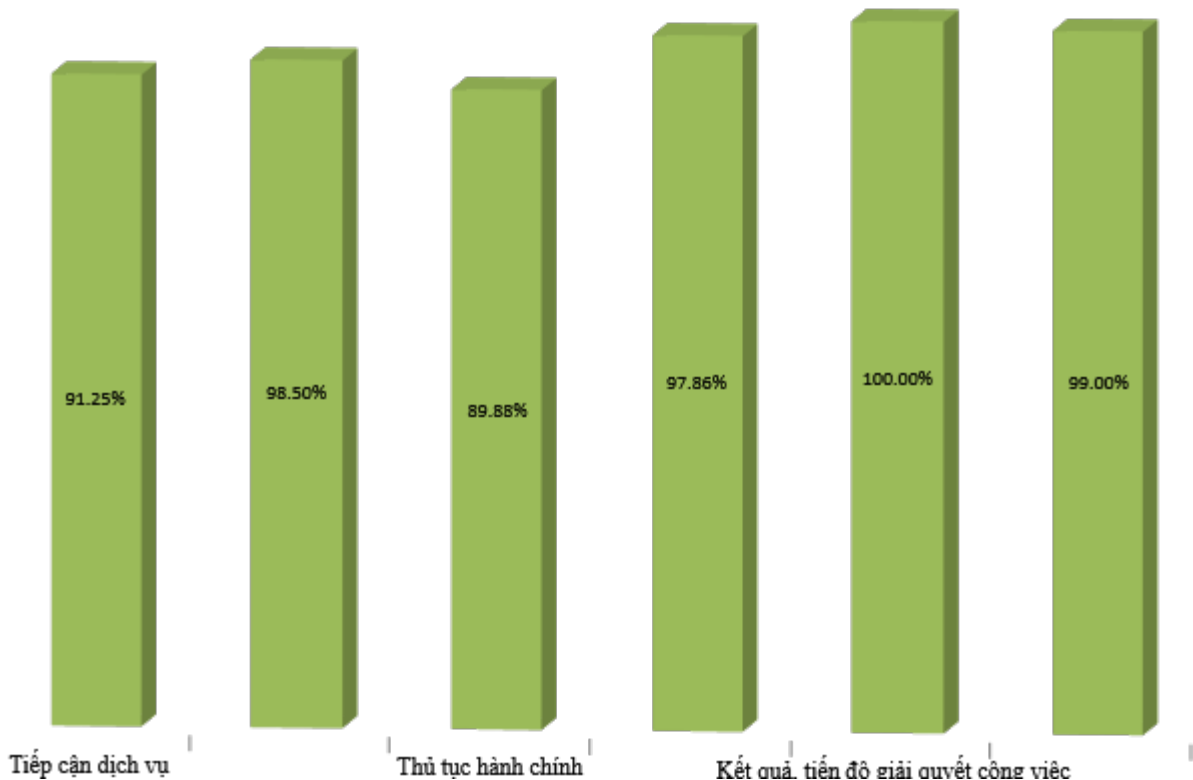
Stt	Đánh giá chung	Số lượng	Tỷ lệ
1	Rất không hài lòng	0	0%
2	Không hài lòng	0	0%
3	Tạm được	2	3%
4	Hài lòng	17	21%
5	Rất hài lòng	61	76%
	Tổng	80	100%

1.7. Chỉ số hài lòng trung bình (SIPS)

Từ kết quả phân tích, tính toán các tiêu chí, tiêu chí thành phần được chỉ số đánh giá bằng Thang đo Likert 5 mức độ, từ 1 đến 5, trong đó mức 1 tương ứng với mức đánh giá thấp nhất, mức 5 tương ứng với mức đánh giá cao nhất. Kết quả Chỉ số hài lòng các tiêu chí thành phần và Chỉ số hài lòng trung bình (SIPS) của Sở như sau:

Bảng 13: Chỉ số hài lòng trung bình (SIPS)

Stt	Tiêu chí	Chỉ số hài lòng
1	Tiếp cận dịch vụ	91,25%
2	Điều kiện phục vụ tiếp đón	98,50%
3	Thủ tục hành chính	89,88%
4	Sự phục vụ của công chức, viên chức	97,86%
5	Kết quả, tiến độ giải quyết công việc	100,00%
6	Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi	99,00%
	Chỉ số hài lòng trung bình	96,08%

**Biểu đồ 3: Chỉ số 06 tiêu chí của chỉ số hài lòng****2. Đánh giá chung**

Qua kết quả khảo sát, 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, mong muốn tiếp tục phát huy nhiều hơn nữa trong thời gian tới. Điều này thể hiện Sở Lao động-Thương binh và Xã hội đã nỗ lực, cố gắng rất lớn trong việc nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

3. Những vấn đề còn tồn tại khách hàng phản ánh chưa hài lòng

Kết quả khảo sát 80 khách hàng:

- 01 trường hợp khách hàng phản ánh không được cán bộ tại Bộ phận Một cửa "*hướng dẫn, giới thiệu cách thức để nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3 qua mạng Internet; qua dịch vụ bưu chính; nhắn tin và tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ qua Internet*".

- 13 khách hàng phản ánh thành phần giấy tờ hồ sơ phải nộp còn "*Nhiều giấy tờ phức tạp, không thực tế và không cần thiết*".

- 02 khách hàng phản ánh trong quá trình đến nhận kết quả giải quyết hồ sơ có trường hợp "*Có tin nhắn/tự tra cứu báo đang chờ giao trả kết quả, nhưng khi đến nhận thì chưa có*".

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Kết quả xác định Chỉ số hài lòng về cảm nhận và đánh giá của tổ chức và cá nhân về sự phục vụ của cơ quan Sở năm 2023 là một nguồn thông tin tương đối khách quan, chính xác về kết quả và tác động của cải cách hành chính đối với người dân, tổ chức. Đề nghị các phòng chuyên môn, đơn vị 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.

1. Một số giải pháp đề xuất cụ thể từ kết quả khảo sát:

Thông qua phiếu khảo sát, người dân đã đánh giá, nhận xét, phản ánh rất cụ thể về sự phục vụ; những vấn đề chưa hài lòng và kiến nghị để nâng cao chất lượng phục vụ tại cơ quan Sở. Điều này, cần tiếp tục được nghiên cứu và khắc phục, chấn chỉnh ngay nhằm tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ. Một số giải pháp đề xuất cụ thể từ kết quả khảo sát, như sau:

- Về tuyên truyền cải cách hành chính:

Tiếp tục thực hiện đầy đủ, nghiêm túc các hoạt động tuyên truyền cải cách hành chính theo kế hoạch cải cách hành chính của tỉnh, Sở và đơn vị, trong đó phải đặt trọng tâm tuyên truyền, phổ biến, giới thiệu thường xuyên, liên tục, rõ ràng, chủ động trên mọi hình thức phù hợp và chủ động về cơ chế, chính sách, quy định, thủ tục hành chính và các loại hình dịch vụ hành chính công mà đơn vị mình cung cấp. Đa dạng hóa và giới thiệu kịp thời, rõ ràng, thiết thực về cách thức tiếp cận, khai thác, sử dụng dịch vụ để mọi tổ chức, cá nhân nắm bắt, khai thác một cách thuận lợi khi có nhu cầu. Bổ sung thêm hình thức, nội dung thông tin dịch vụ công, phát huy vai trò tích cực của Website, email và mở rộng cung cấp thông tin qua các ứng dụng mạng xã hội để chuyển tải, cung cấp, hướng dẫn kịp thời thông tin).

- Về cải cách thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

Nghiên cứu, rà soát quy trình, thành phần, nội dung, thời gian giải quyết TTHC, đề xuất đơn giản hóa hồ sơ và quy trình giải quyết TTHC, rút ngắn thời gian giải quyết, đề nghị bãi bỏ các loại giấy tờ không cần thiết; bảo đảm giải quyết đúng hạn, tuyệt đối không để khách hàng đi lại nhiều lần.

Hướng dẫn thủ tục hành chính bằng phiếu hướng dẫn, bổ sung hồ sơ phải có Thông báo bổ sung, hồ sơ trễ hẹn phải phải báo trước và có Thông báo hẹn lại, kèm theo xin lỗi, từ chối giải quyết hồ sơ phải có Thông báo từ chối nêu rõ căn cứ pháp lý, hồ sơ trước hạn phải có thông báo mời công dân đến nhận,...Lãnh đạo các đơn vị phải thường xuyên kiểm tra hoạt động của Bộ phận một cửa, nghiêm túc, kịp thời chấn chỉnh, xử lý ngay khi có sai phạm.

- Về đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị tại bộ phận Một cửa:

Tiếp tục đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị tiếp đón (bàn, ghế, viết, quạt mát, nước uống...) phục vụ khách hàng; tạo môi trường phục vụ hiện đại, chu đáo, thuận tiện, thân thiện và dân chủ.

- Về trách nhiệm của người đứng đầu:

Chánh văn phòng Sở trực tiếp chỉ đạo, kiểm tra và chịu trách nhiệm trước Lãnh đạo Sở về kết quả thực hiện công tác CCHC nói chung và việc thực hiện các nguyên tắc, quy trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông nói riêng theo quy định. Xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức chậm trễ, những nhiều, tiêu cực, gây phiền hà cho Nhân dân trong quá trình giải quyết TTHC.

Trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị căn cứ các thông tin thu thập được có những giải pháp, hành động kịp thời nhằm cải thiện các điều kiện cần thiết, nâng cao năng lực đội ngũ công chức, viên chức để phục vụ người dân, tổ chức tốt hơn.

2. Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan Sở năm 2023 là một phương pháp thu thập thông tin, đánh giá về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính theo hướng dân chủ, công khai, minh bạch. Trên cơ sở kinh nghiệm triển khai thực tế Văn phòng Sở tiếp tục nghiên cứu, hoàn thiện nội dung, phương thức tổ chức thực hiện đề phương pháp này ngày càng phù hợp, sát với yêu cầu thực tiễn.

3. Các phòng, đơn vị tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến về mục đích, ý nghĩa của Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính nhằm nâng cao hiểu biết và tinh thần trách nhiệm của người dân, tổ chức trong việc tham gia đánh giá kết quả cải cách hành chính.

4. Để kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính thực sự khách quan, chất lượng và hữu ích, phục vụ cho mục tiêu xây dựng nền hành chính phục vụ nhân dân, đề nghị các cơ quan hành chính các cấp, các tổ chức chính trị - xã hội, người dân và doanh nghiệp tiếp tục quan tâm, phối hợp chặt chẽ, hiệu quả với Sở

trong quá trình khảo sát xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Sở Lao động-Thương binh và Xã hội Khánh Hòa.

Trên đây là báo cáo kết quả Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan Sở Lao động-Thương binh và Xã hội năm 2023./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (VBĐT);
- Sở Nội vụ (VBĐT);
- Lãnh đạo Sở (VBĐT);
- Các phòng chuyên môn (VBĐT);
- Các đơn vị sự nghiệp (VBĐT);
- Lưu: VT, VP.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Thành Sơn