

Số: 323 /BC-SVHTTDL

Đắk Nông, ngày 30 tháng 10 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát mức độ 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 Văn hóa, Thể thao và Du lịch năm 2023

Tiếp tục thực hiện Kế hoạch số 65/KH-SVHTTDL ngày 09/11/2020 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc cung cấp dịch vụ công, thực thi công vụ của công chức của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch trên Trang thông tin điện tử Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Đắk Nông. Ngày 22/8/2023, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã có văn bản số 1198/SVHTTDL-VP về việc khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc giải quyết TTHC và thực thi công vụ của công chức Sở VHTTDL tỉnh Đắk Nông.

Sau khi tổ chức gửi các phiếu khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch kết quả cụ thể như sau:

1. Đối tượng và nội dung khảo sát:

- Tổ chức, cá nhân đến liên hệ thực hiện các thủ tục hành chính trong lĩnh vực văn hóa, thể thao và du lịch.

- Tổng số cá nhân khảo sát:

+ Trên biểu mẫu điện tử là 27 người.

+ Thông qua phiếu khảo sát: 02 người.

- Nội dung khảo sát bao gồm 15 tiêu chí để tổ chức, công dân đối với việc giải quyết TTHC và thực thi công vụ của công chức Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch năm 2023.

2. Phương pháp khảo sát

- Quét mã QRcode để truy cập vào đường link Phiếu khảo sát và thực hiện khảo sát; tạo baner Khảo sát mức độ hài lòng chung tay cải cách hành chính trên Trang Thông tin điện tử của Sở; gửi văn bản phiếu khảo sát tới các tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ thực hiện các thủ tục hành chính thông qua trung tâm Hành chính công.

- Thời gian khảo sát được tiến hành từ ngày 23/8/2023 đến ngày 10/10/2023.

3. Kết quả khảo sát

Nhìn chung, kết quả cho thấy các đối tượng được khảo sát có sự đánh giá hài lòng đối với việc giải quyết TTHC, thực thi công vụ của công chức Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch năm 2023. Kết quả, 15/29 phiếu rất hài lòng, đạt 51,7%; 14/29 phiếu hài lòng, đạt 48,3%; trong đó:

- Đối với Khảo sát mức độ hài lòng chung tay cải cách hành chính tại <https://docs.google.com/forms> trên Trang Thông tin điện tử của Sở: Mức độ hài lòng của cơ quan, tổ chức, công dân đối với việc thực hiện TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch: 14/27 phiếu rất hài lòng, đạt 51,9%; 13/27 phiếu hài lòng, đạt 48,1%.

- Đối với phiếu khảo sát tới các tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ thực hiện các thủ tục hành chính thông qua trung tâm Hành chính công: Mức độ hài lòng của cơ quan, tổ chức, công dân đối với việc thực hiện TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch: 01/02 phiếu rất hài lòng, đạt 50%; 01/02 phiếu hài lòng, đạt 50%.

(Có bảng thống kê phiếu khảo sát, 02 phiếu khảo sát giấy kèm theo).

4. Đánh giá chung

Qua việc tổ chức thực hiện khảo sát, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã nâng cao tinh thần, trách nhiệm chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và làm việc của đội ngũ công chức tại Sở, cải thiện chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức

Kết quả khảo sát cơ bản cho thấy sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ trong cung cấp dịch vụ hành chính công của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tương đối cao, tuy nhiên số lượng ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức còn khá ít nên phần nào vẫn còn hạn chế trong việc đánh giá sự hài lòng của người dân. Ngoài ra, vẫn còn một số ý kiến đánh giá chưa hài lòng từ người dân, tổ chức khi thực hiện TTHC.

5. Phương hướng nhiệm vụ trong thời gian tới

- Tiếp tục quán triệt toàn thể cán bộ, công chức tiếp tục thực hiện nghiêm túc Chỉ thị 13/CT-UBND ngày 03/10/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc tăng cường trách nhiệm trong thực thi công vụ, nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh Đắk Nông; Chỉ thị số 01/CT-UBND ngày 05/01/2017 của UBND tỉnh về chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

- Yêu cầu Thủ trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở cần tiếp tục nghiên cứu, phát huy những kết quả đạt được, đồng thời nghiên cứu một số ý kiến đánh giá chưa hài lòng từ người dân, tổ chức khi thực hiện TTHC thuộc thẩm quyền quản lý; từ đó, tăng cường quán triệt công chức phát huy tinh

thần trách nhiệm, đề xuất nhiệm vụ, giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong thời gian tới.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với việc giải quyết TTHC, thực thi công vụ của công chức Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch năm 2023./.

Nơi nhận: 

- Ban Giám đốc Sở;
- Các phòng, đơn vị trực thuộc;
- Trang TTĐT Sở;
- Lưu: VT, VP (Hg).

GIÁM ĐỐC



Lê Ngọc Quang