

BÁO CÁO

Kết quả đo lường sự hài lòng khách hàng năm 2020

Thực hiện quy định của công tác ISO hành chính, trong năm 2020, Thanh tra tỉnh đã gửi Phiếu thăm dò ý kiến khách hàng đến các cơ quan, đơn vị phối hợp giải quyết công việc để lấy ý kiến đối với sự phục vụ của Thanh tra tỉnh, nhằm rút kinh nghiệm và nâng cao chất lượng phục vụ. Kết quả như sau:

- Tổng số Phiếu lấy ý kiến: 22 phiếu.
- Thời gian thực hiện: năm 2020.
- Kết quả xử lý (nhận về): 11 phiếu.

1. Kết quả phân tích:

STT	Nội dung lấy ý kiến	Đánh giá của khách hàng
1	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có ở vị trí thuận tiện để giao dịch	Rất thuận tiện: 09 phiếu Thuận tiện: 02 phiếu Bình thường: 00 Không thuận tiện: 00 Rất không thuận tiện: 00
2	Tiếp cận thông tin về thủ tục hành chính có dễ dàng không ? (niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả)	Rất dễ dàng: 09 phiếu Dễ dàng: 02 phiếu Bình thường: 00 Không dễ dàng: 00 Rất không dễ dàng: 00
3	Thời gian phối hợp giải quyết công việc với Thanh tra tỉnh	Sớm hạn: 06 phiếu Đúng hạn: 05 phiếu Trễ hạn: 00

4	Thái độ phục vụ, giao tiếp, trình độ chuyên môn của cán bộ, công chức	Rất lịch sự, nhiệt tình: 10 phiếu Lịch sự, nhiệt tình: 01 phiếu Tạm được: 00 Chưa lịch sự, nhiệt tình: 00 Khó chịu, thờ ơ: 00
5	Môi trường, cơ sở vật chất phục vụ của Thanh tra tỉnh	Rất tiện nghi: 05 phiếu Tiện nghi: 06 phiếu Bình thường: 00 Không tốt: 00 Rất không tốt: 00
6	Mức độ thuận lợi khi giải quyết công việc	Rất tốt: 10 phiếu Tốt: 01 phiếu Bình thường: 00 Không tốt: 00 Rất không tốt: 00
7	Kết quả giải quyết công việc với các phòng thuộc Thanh tra tỉnh	Rất hài lòng: 10 phiếu Hài lòng: 01 phiếu Bình thường: 00 Không hài lòng: 00 Rất không hài lòng: 00
8	Đánh giá chung về mức độ hài lòng của đối với sự phục vụ của Thanh tra tỉnh	Rất hài lòng: 10 phiếu Hài lòng: 01 phiếu Bình thường: 00 Không hài lòng: 00 Rất không hài lòng: 00

2. Giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách hàng:

- Thường xuyên xem xét, đánh giá sự hài lòng của khách hàng thông qua việc xem xét công tác lãnh đạo hàng tháng, năm để kịp thời khắc phục những tồn tại (nếu có) trong việc tiếp nhận và xử lý đơn, triển khai các đoàn thanh tra, tổng hợp báo cáo... tránh tình trạng quá hạn về thời gian, chất lượng công việc không cao.

- Đã công khai đầy đủ các thủ tục hành chính trên Trang thông tin điện tử của Thanh tra tỉnh để cá nhân, tổ chức dễ dàng tiếp cận, liên hệ khi cần thiết. Đồng thời, công khai địa chỉ và số điện thoại của Văn phòng UBND tỉnh - nơi tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của các nhân, tổ chức về thủ tục hành chính.

- Công chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả luôn đảm bảo chấp hành các quy định về thời gian làm việc, tác phong khi tiếp xúc và xử lý công việc với cá nhân, tổ chức; thường xuyên trau dồi chuyên môn, nghiệp vụ để hướng đến sự phục vụ thân thiện và chuyên nghiệp.

- Luôn tiếp thu những ý kiến góp ý của cá nhân, tổ chức tại các lần khảo sát để cải thiện thái độ phục vụ; minh bạch, rõ ràng và công bằng khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục./.

Nơi nhận (VBĐT):

- Sở KH&CN;
- CBCC cơ quan
- Lưu: VT. ISO

CHÁNH THANH TRA

Lê Hữu Trí

