

Số: 106/BC-TTT

Khánh Hòa, ngày 13 tháng 11 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả đo lường sự hài lòng khách hàng năm 2023

Qua kết quả thăm dò ý kiến, mức độ hài lòng của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong phối hợp nhiệm vụ công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng theo đề nghị tại Công văn số 1194/TTT-VP ngày 31/10/2023 của Thanh tra tỉnh. Kết quả đo lường sự hài lòng năm 2023 của Thanh tra tỉnh như sau:

- Tổng số Phiếu lấy ý kiến: 36 phiếu.
- Kết quả xử lý (nhận về): 27 phiếu.

1. Kết quả đo lường như sau:

STT	Nội dung lấy ý kiến	Đánh giá của khách hàng
1	Thời gian trả hồ sơ so với thời gian yêu cầu phối hợp giải quyết công việc	Sớm hạn: 10 phiếu Đúng hạn: 17 phiếu Trễ hạn: 00
2	Thái độ trao đổi, tinh thần hợp tác của công chức	Rất lịch sự, nhiệt tình: 14 phiếu Lịch sự, nhiệt tình: 13 phiếu Tạm được: 00 Chưa lịch sự, nhiệt tình: 00 Khó chịu, thờ ơ: 00
3	Môi trường, cơ sở vật chất phục vụ của Thanh tra tỉnh	Rất tiện nghi: 16 phiếu Tiện nghi: 11 phiếu Bình thường: 00 Không tốt: 00 Rất không tốt: 00
4	Mức độ thuận lợi khi giải quyết công việc	Rất tốt: 17 phiếu Tốt: 10 phiếu Bình thường: 00 Không tốt: 00 Rất không tốt: 00

5	Kết quả giải quyết công việc với các phòng thuộc Thanh tra tỉnh	Rất hài lòng: 15 phiếu Hài lòng: 12 phiếu Bình thường: 00 Không hài lòng: 00 Rất không hài lòng: 00
6	Đánh giá chung về mức độ hài lòng của Quý cơ quan/đơn vị đối với Thanh tra tỉnh	Rất hài lòng: 16 phiếu Hài lòng: 11 phiếu Bình thường: 00 Không hài lòng: 00 Rất không hài lòng: 00

Tổng hợp kết quả như sau:

1. Thời gian trả hồ sơ so với thời gian yêu cầu phối hợp giải quyết công việc (gồm 03 tiêu chí: *Sớm hạn; Đúng hạn; Trễ hạn*):

- Tổng phiếu thu vào 27 phiếu:
- + Sớm hạn: 10/27 phiếu (37%)
- + Đúng hạn: 17/27 phiếu (63%).

2. Thái độ trao đổi, tinh thần hợp tác của công chức (gồm 05 tiêu chí: *Rất lịch sự, nhiệt tình; Lịch sự, nhiệt tình; Tạm được; Chưa được lịch sự, nhiệt tình; Khó chịu, thờ ơ*):

- Tổng phiếu thu vào 27 phiếu:
- + Rất lịch sự, nhiệt tình: 14/27 phiếu (51,9%);
- + Lịch sự, nhiệt tình: 13/27 phiếu (48,1%).

3. Môi trường, cơ sở vật chất phục vụ của Thanh tra tỉnh (gồm 05 tiêu chí: *Rất tiện nghi; Tiện nghi; Bình thường; Không tốt; Rất không tốt*):

- Tổng phiếu thu vào 27 phiếu:
- + Rất tiện nghi: 16/27 phiếu (59,3%)
- + Tiện nghi: 11/27 phiếu (40,7%).

4. Mức độ thuận lợi khi giải quyết công việc (gồm 05 tiêu chí: *Rất tốt; Tốt; Bình thường; Không tốt; Rất không tốt*):

- Tổng phiếu thu vào 27 phiếu:
- + Rất tốt: 17/27 phiếu (63%);
- + Tốt: 10/27 phiếu (37%).

5. Kết quả giải quyết công việc với các phòng thuộc Thanh tra tỉnh (gồm 05 tiêu chí: *Rất hài lòng; Hài lòng; Bình thường; Không hài lòng; Rất không hài lòng*):

- Tổng phiếu thu vào 27 phiếu:
- + Rất hài lòng: 15/27 phiếu (55,6%);
- + Hài lòng: 12/27 phiếu (44,4%).

6. Đánh giá chung về mức độ hài lòng của Quý cơ quan/đơn vị đối với Thanh tra tỉnh (gồm 05 tiêu chí: Rất hài lòng; Hài lòng; Bình thường; Không hài lòng; Rất không hài lòng):

- Tổng phiếu thu vào 27 phiếu:
- + Rất hài lòng: 16/27 phiếu (59,3%);
- + Hài lòng: 11/27 phiếu (40,7%).

2. Giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách hàng trong thời gian tới:

- Các phòng chuyên môn thực hiện giải quyết TTHC thường xuyên theo dõi, kiểm tra, giải quyết kịp thời các hồ sơ, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Chánh Thanh tra đảm bảo thời gian theo quy định, tham mưu theo đúng quy định pháp luật.

- Thường xuyên cập nhật kịp thời các thủ tục hành chính thay thế, sửa đổi, tham mưu các quyết định công bố; công khai đầy đủ các thủ tục hành chính trên Trang thông tin điện tử Thanh tra tỉnh để cá nhân, tổ chức dễ dàng tiếp cận, liên hệ khi cần thiết. Đồng thời, tiếp tục 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.

- Phân công công chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, đảm bảo chấp hành nghiêm quy tắc ứng xử của ngành khi thi hành công vụ; thường xuyên trau dồi chuyên môn, nghiệp vụ để hướng đến sự phục vụ thân thiện và chuyên nghiệp.

- 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.

**KT. CHÁNH THANH TRA
PHÓ CHÁNH THANH TRA**

Trương Thanh Phong