

KẾT QUẢ PHIẾU KHẢO SÁT

Đo lường sự 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 Thông tin và Truyền thông

Tổng 32 câu trả lời (31 trực tuyến, 1 trả lời giấy)

STT	Nội dung	Kết quả	Tỷ lệ
1	Lĩnh vực Bru chính	2	6,25%
2	Lĩnh vực Thông tin báo chí, xuất bản	30	93,75%
I	Công chức, viên chức (CCVC) thực hiện thủ tục hành chính		
1	Nhiệm vụ của CCVC khi tiếp xúc, hướng dẫn thủ tục hành chính và các yêu cầu có liên quan		
	Nắm vững nhiệm vụ	11	39,9%
	Bình Thường	17	60,7%
	Giải quyết công việc còn lúng túng	0	
2	Tinh thần trách nhiệm của CCVC khi thực thi nhiệm vụ, hướng dẫn giải quyết công việc		
	Tinh thần trách nhiệm cao	14	50%
	Bình thường	14	50%
	Thiếu trách nhiệm, còn đùn đẩy trách nhiệm	0	
3	Thái độ CCVC khi tiếp xúc với Tổ chức/ cá nhân đến liên hệ giải quyết công việc.		
	Vui vẻ, hòa nhã	18	64,3%
	Bình thường	10	35,7%
	Không trả lời người đến liên hệ	0	
4	Việc hướng dẫn của CCVC		
	Tận tình, đầy đủ	25	89,3%
	Hướng dẫn nhưng chưa đầy đủ	2	7,1%
	Ý kiến khác:	1	3,6%
II	Nội dung liên quan đến Thủ tục hành chính		

5	Quý cơ quan, đơn vị biết quy trình, thủ tục hành chính của Sở TT&TT qua hình thức nào		
	Bản niêm yết tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	11	40,7%
	Website của Sở TT&TT	10	37%
	Hình thức khác	5	18,5%
	Không biết	1	3,7%
6	Việc công khai thủ tục hành chính trên Trang thông tin điện tử của Sở Thông tin và Truyền thông và phần mềm dịch vụ hành chính công tỉnh		
	Đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu, đúng quy định	21	77,8%
	Công khai nhưng không đầy đủ nội dung	5	18,5%
	Không công khai hoặc nội dung công khai đã lạc hậu	1	3,7%
	Ý kiến khác:	0	
7	Thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành		
	Đơn giản, dễ thực hiện	22	81,5%
	Rườm rà, cần cải tiến thêm	5	18,5%
	Nêu rõ nội dung cần cải tiến	0	
III	Về thời gian giải quyết công việc		
8	Thời gian trả kết quả, giải quyết hồ sơ so với thời gian hẹn		
	Trước hẹn	24	88,9%
	Đúng hẹn	3	11,1%
	Trễ hẹn, ghi rõ hồ sơ thuộc lĩnh vực:	0	
9	Thời gian quy định giải quyết hồ sơ theo thủ tục hiện hành		
	Hợp lý	10	37%
	Chấp nhận được	15	55,6%
	Quá lâu, ghi rõ tên TTHC thuộc lĩnh vực:	1	3,7%
10	Số lần phải liên hệ giải quyết công việc của cơ quan, tổ chức, công dân từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận kết quả (kể cả các quy trình theo dịch vụ Bru chính công ích)		
	1 lần	19	70,4%
	2 lần, lý do:	8	29,6%
	3 lần, lý do	0	

IV	Hồ sơ trực tuyến (Chỉ áp dụng cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trên Dịch vụ công của tỉnh)		
11	Việc đăng ký, đăng nhập có dễ dàng, thuận tiện không?		
	Có	23	88,5%
	Không, lý do	3	11,5%
12	Việc gửi hồ sơ trực tuyến có đơn giản, dễ dàng không?		
	Có	22	84,6%
	Không. Lý do	4	15,4%
13	Kết quả giải quyết có được trả trên hệ thống Dịch vụ công không?		
	Có	23	85,5%
	Không	3	11,5%
V	Cơ chế giám sát, góp ý		
14	Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị		
	có	21	75%
	Có nhưng chưa đầy đủ	6	21,4%
	Không có	1	3,6%
15	Việc tiếp thu ý kiến phản ánh, kiến nghị, góp ý những lần trước		
	Có tiếp thu và cải tiến	22	78,6%
	Có tiếp thu nhưng cải thiện chưa tốt	6	21,4%
	Không tiếp thu	0	
VI	Mức độ hài lòng đối với việc thực hiện TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở TT&TT		
	Rất hài lòng	4	25%
	Hài lòng	21	75%
	Chưa hài lòng	0	
VII	Ý kiến khác		