

Số: 1221 /STC-VP

Khánh Hòa, ngày 11 tháng 4 năm 2017

**THÔNG BÁO**  
**Về công bố báo cáo Chỉ số mức độ hài lòng**  
**của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ**  
**của Sở Tài chính năm 2016**

Ngày 08/3/2017, UBND tỉnh ban hành Quyết định số 605/QĐ-UBND phê duyệt và công bố Báo cáo Chỉ số hài lòng các Sở, ngành thuộc tỉnh, các cơ quan ngành dọc, UBND các huyện, thị xã, thành phố, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và phòng khám đa khoa khu vực trên địa bàn tỉnh năm 2016. Các cơ quan được khảo sát, đánh giá bao gồm: 17 sở, ngành; 06 lĩnh vực ngành dọc; 08 UBND cấp huyện; 13 bệnh viện đa khoa và chuyên khoa, 14 phòng khám đa khoa khu vực, 137 UBND cấp xã, 137 trạm y tế cấp xã và 16 trường học. Trong 17 sở, ngành có Sở Tài chính, kết quả khảo sát, đánh giá như sau:

**I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ TRÊN 06 TIÊU CHÍ CƠ BẢN QUY ĐỊNH CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN**

**1. Các tiêu chí khảo sát, đánh giá:**

- a) Tiếp cận dịch vụ;
- b) Điều kiện tiếp đón và phục vụ;
- c) Thủ tục hành chính;
- d) Sự phục vụ của cán bộ công chức;
- đ) Kết quả, tiến độ xử lý công việc;
- e) Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi.

**2. Mức độ hài lòng trên từng tiêu chí:**

Thang đo và chỉ số hài lòng (SIPS) thực hiện theo Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 2072/QĐ-UBND ngày 12/8/2014 của UBND tỉnh; 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	4,21 - 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	< 36%	36,1 – 52%	52,1 – 68%	68,1 – 84%	Trên 84%

### 3. Kết quả khảo sát:

Trên cơ sở số phiếu điều tra thu về và phân tích dữ liệu cho ra Chỉ số mức độ hài lòng chung của khối các Sở, ngành thuộc UBND tỉnh như sau:

STT	Đơn vị	Năm 2016	Năm 2015	Tăng/giảm
1	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	74,87%	75,17%	-0,30%
2	Sở Tài nguyên và Môi trường	75,22%	73,63%	1,59%
3	<b>Sở Tài chính</b>	<b>75,57%</b>	<b>78,96%</b>	<b>-3,39%</b>
4	Ban Quản lý KKT Vân Phong	75,97%	76,77%	-0,80%
5	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	76,27%	84,54%	-8,27%
6	Sở Công Thương	76,29%	76,56%	-0,27%
7	Sở Nội vụ	76,45%	75,54%	0,91%
8	Sở Xây dựng	76,52%	71,72%	4,80%
9	Sở Thông tin và Truyền thông	76,70%	76,81%	-0,11%
10	Sở Giao thông vận tải	76,91%	73,76%	3,15%
11	Sở Giáo dục và Đào tạo	76,91%	76,81%	0,10%
12	Sở Văn hóa và Thể thao	77,02%	75,06%	1,96%
13	Sở Kế hoạch và Đầu tư	77,34%	68,86%	8,48%
14	Sở Ngoại vụ	77,77%	79,34%	-1,57%
15	Sở Y tế	77,77%	75,86%	1,91%

16	Sở Tư pháp	80,96%	75,87%	5,09%
17	Sở Khoa học và Công nghệ	82,70%	78,00%	4,70%
	<b>Trung bình chung khối Sở</b>	<b>76,64%</b>	<b>75,68%</b>	<b>0,96%</b>

Kết quả điều tra cho thấy: Chỉ số hài lòng trung bình khối cơ quan Sở là 76,64%, trong đó Sở Tài chính là 75,57%, đứng thứ 15/17 khối sở, ngành (năm 2015 đứng thứ 9/17 sở, ngành), thấp hơn chỉ số trung bình khối cơ quan Sở (76,64%) và thấp hơn năm 2015 (78,96%), sau đây là kết quả phân tích qua Bảng:

STT	Chỉ tiêu so sánh	Mốc đối chiếu	Sở Tài chính	Tăng/giảm
01	Chỉ số hài lòng trung bình năm 2016	Khối Sở, ngành 2016 76,64%	75,57%	-1,07%
02	Chỉ số hài lòng của Sở Tài chính	Năm 2016 là 75,57%	Năm 2015 là 78,96%	-3,39%
	Sở Tài chính Xếp thứ tự khối Sở	Năm 2016 là 15/17	Năm 2015 là 9/17	-6 bậc

## II. KẾT QUẢ CỤ THỂ CỦA TỪNG TIÊU CHÍ THÀNH PHẦN

**1. Tiếp cận dịch vụ:** Phản ánh sự đa dạng, năng động và chủ động của cơ quan trong việc thông tin, giới thiệu đến khách hàng các cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính và các phương thức để khai thác chúng có hiệu quả. Tiếp cận dịch vụ chưa được tổ chức, cá nhân đánh giá cao đồng nghĩa với việc cơ quan phải tăng cường hơn nữa việc đưa thông tin đến khách hàng, giúp người dân, tổ chức và doanh nghiệp có thể tìm hiểu, khai thác tiện ích dịch vụ công một cách thuận lợi nhất.

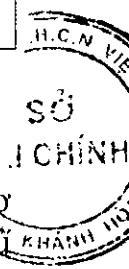
Tiêu chí Tiếp cận dịch vụ đạt điểm số 3,88; thấp hơn kết quả chung khối cơ quan Sở là 3,93 (-0,05) và Sở xếp thứ 13/17 cơ quan.

**2. Điều kiện tiếp đón và phục vụ:** Phản ánh, đánh giá về cơ sở vật chất, phương tiện, thiết bị đón tiếp và phục vụ tại phòng làm việc một cửa theo hướng hiện đại cùng như tại phòng làm việc của các phòng nghiệp vụ.

Tiêu chí này Sở đạt điểm số 3,80 cao hơn kết quả chung khối cơ quan Sở là 3,70 (+0,10) và xếp thứ 04/17 cơ quan.

**3. Thủ tục hành chính:** Đánh giá việc công khai minh bạch tất cả các thủ tục hành chính của cơ quan; sự thống nhất giữa quy định về thủ tục hành chính với sự hướng dẫn của CBCC; thực hiện đơn giản hóa thủ tục hành chính, về quy trình, thủ tục và thời hạn giải quyết công việc.

Tiêu chí này Sở đạt điểm số 3,86 cao hơn kết quả chung khối cơ quan Sở là 3,85 (+0,05) và xếp thứ 07/17 cơ quan.



**4. Sự phục vụ của cán bộ, công chức:** Phản ánh về tinh thần, thái độ phục vụ của CBCC trong cơ quan, đồng thời nếu được khách hàng đánh giá cao cho thấy sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức của CBCC và cũng là kết quả của quá trình tuyên truyền, giáo dục, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính của Sở.

Tiêu chí này đạt điểm số 3,69 thấp hơn kết quả chung khối cơ quan Sở là 4,06 (-0,37) và xếp thứ 17/17 cơ quan.

**5. Kết quả, tiến độ xử lý công việc:** Đánh giá mức độ hài lòng về việc giải quyết hồ sơ đúng quy trình, thủ tục, chất lượng kết quả và thời hạn giải quyết.

Tiêu chí này đạt điểm số 3,70 thấp hơn kết quả chung khối cơ quan Sở là 3,73(-0,03) và xếp thứ 15/17 cơ quan.

**6. Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi:** Tiêu chí này phản ánh việc tổ chức bố trí cán bộ tiếp nhận hồ sơ phản ánh, kiến nghị, lịch tiếp công dân, giờ tiếp công dân, số điện thoại đường dây nóng.

Tiêu chí này Sở đạt điểm số 3,75 cao hơn kết quả chung khối cơ quan Sở là 3,73 (+0,02) và xếp thứ 11/17 cơ quan.

### III. NHỮNG VẤN ĐỀ KHÁCH HÀNG CHƯA HÀI LÒNG VÀ CÓ Ý KIẾN NHƯ SAU

**- Câu 14b. Nếu ông/bà phải chờ đợi thì công chức đang làm gì?**

Sở Tài chính có 03 ý kiến như sau:

- a) Đang làm việc.
- b) Công chức làm việc chậm chạp.
- c) Không biết vì không có ai ở bộ phận một cửa,

**- Câu 22d. Cơ quan giải thích lý do trễ hẹn như thế nào?**

Sở Tài chính có 01 ý kiến như sau: “*Báo cáo lúc nào cũng chậm trễ, giải thích thì không hiểu*”.

**- Câu 29b. Ông/bà góp ý gì để.....phục vụ tốt hơn?**

Sở Tài chính có 01 ý kiến như sau: “*Thái độ phục vụ nên thân thiện, hòa nhã hơn. Hướng dẫn hồ sơ nhiệt tình hơn*”.

### IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ NHIỆM VỤ TRONG NĂM 2017

#### 1. Đánh giá chung

Kết quả khảo sát, đánh giá nêu trên đã khẳng định việc tỉnh Khánh Hòa thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập thông qua một bộ thang đo được xây dựng công phu, quy trình và phương pháp nghiên cứu, phân tích khoa học, hiện đại, với phạm vi khối lượng tương đối rộng và khối lượng mẫu khảo sát khá lớn, kết quả thu được là quan trọng, giúp cho CBCC trong sở nhìn nhận toàn diện, đánh giá đúng mức những mặt đã làm được,

những mặt còn hạn chế mà khách hàng có ý kiến để xác định các vấn đề tập trung cần khắc phục, phấn đấu trong năm 2017 và những năm tiếp theo nhằm góp phần thúc đẩy công cuộc cải cách hành chính của tỉnh.

Đối với Sở Tài chính tổng hợp qua khảo sát là **75,57%**, đứng thứ 15/17 khối sở, ngành (năm 2015 đứng thứ 9/17 sở, ngành) tụt 06 bậc; thấp hơn chỉ số trung bình khối cơ quan Sở (76,64%) là -1,07% và thấp hơn năm 2015 (78,96%) là -3,39%.

Những ý kiến khách hàng phản ánh đối với Sở tài chính như: **“Báo cáo lúc nào cũng chậm trễ, giải thích thì không hiểu”**; và ý kiến đóng góp **“Thái độ phục vụ nên thân thiện, hòa nhã hơn. Hướng dẫn hồ sơ nhiệt tình hơn”** qua đó phần nào phản ánh thái độ phục vụ của công chức Sở có biểu hiện quan liêu, hách dịch, cửa quyền của một bộ phận công chức Sở.

## 2. Nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2017 và biện pháp khắc phục

Để thực hiện hoàn thành kế hoạch cải cách hành chính của sở năm 2017, góp phần thực hiện hiện thắng lợi chương trình tổng thể cải cách hành chính của tỉnh giai đoạn 2016-2020, trên cơ sở các ý kiến của khách hàng, Ban Giám đốc Sở yêu cầu lãnh đạo các phòng nghiệp vụ thực hiện một số nội dung sau:

a) Tổ chức họp CBCC công bố Chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở trong năm 2016, thông qua các nội dung của 6 tiêu chí cơ bản và ý kiến đóng góp của Phiếu khảo sát, tìm nguyên nhân và hướng khắc phục, kiên quyết xử lý cũng như không để cán bộ công chức có lời nói, thái độ khiếm nhã khi tiếp xúc với người dân hoặc đơn vị.

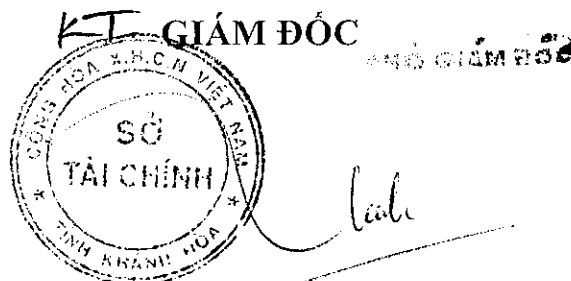
b) Tiến hành rà soát các thủ tục hành chính và quy trình giải quyết công việc thuộc chức năng, nhiệm vụ của phòng; thường xuyên kiểm tra, chấn chỉnh và chủ động bố trí thay đổi vị trí làm việc trong phòng khi có vụ việc giải quyết không đúng trình tự, thời gian quy định. Mặt khác chủ động đề xuất loại bỏ, cắt giảm, đơn giản hóa các thủ tục không thật sự cần thiết, tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân đến quan hệ công tác với phương châm sự hài lòng của nhân dân là mục tiêu phục vụ của cơ quan nhà nước.

c) Thường xuyên đăng tải các chế độ, chính sách liên quan đến công tác quản lý tài chính-ngân sách của ngành trên trang Thông tin website của Sở; CBCC khi trao đổi nghiệp vụ trong nội bộ cơ quan và góp ý, trao đổi với các sở, ngành khác phải sử dụng hòm thư công vụ để thực hiện, vì đây là một trong những tiêu chí chấm điểm cải cách hành chính của tỉnh.

Yêu cầu các phòng nghiệp vụ thực hiện và báo cáo kết quả về Văn phòng Sở trước ngày 30/4/2017./.

### Nơi nhận:

- Ban Giám đốc Sở (để chỉ đạo);
- Các phòng nghiệp vụ (thực hiện);
- Sở Nội vụ (B/c);
- Lưu VT, VP (Thuận)



LÊ QUANG VINH 5