

Số: 2921/BC-SVHTTDL

Bình Thuận, ngày 20 tháng 11 năm 2020

**BÁO CÁO**  
**Kết quả thực hiện Quyết định số 1063/QĐ-UBND**  
**ngày 26/4/2019 của UBND tỉnh**

Thực hiện Công văn số 5099/VP-NCKSTTHC ngày 04 tháng 11 năm 2020 của Văn phòng UBND tỉnh về việc báo cáo kết quả thực hiện Quyết định 1063/QĐ-UBND ngày 26/4/2019; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch báo cáo kết quả thực hiện như sau:

**I. Công tác chỉ đạo, triển khai thực hiện**

Ngày sau khi tiếp nhận Quyết định số 1063/QĐ-UBND ngày 26 tháng 4 năm 2019 của UBND tỉnh ban hành quy định tổ chức đánh giá và khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Bình Thuận; Trên cơ sở hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh tại công văn số 4354/VP-NCKSTTHC ngày 06 tháng 9 năm 2019 về việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC. Ngày 12/9/2019, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành văn bản số 2061/SVHTTDL-VP triển khai tổ chức đánh giá và khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính.

Sở đã tổ chức tuyên truyền, phổ biến, quán triệt cho toàn thể công chức trong cơ quan nội dung Quyết định số 1063/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của UBND tỉnh; Công văn số 4354/VPNCKSTTHC ngày 6/9/2019 của Văn phòng UBND tỉnh để triển khai thực hiện theo đúng quy định. Xem kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để phân loại, xếp hạng mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức, phòng ban, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính.

**II. Kết quả thực hiện**

Thường xuyên vận động và hướng dẫn các tổ chức, cá nhân khi đến nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của mình trong giải quyết thủ tục hành chính theo mẫu Phụ lục Phiếu lấy ý kiến kèm theo Công văn 4354/VP-NCKSTTHC.

Lãnh đạo Sở, lãnh đạo, chuyên viên các phòng chuyên môn nghiệp vụ trực tiếp tham gia giải quyết thủ tục hành chính thực hiện nghiêm túc việc tự đánh giá giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết theo mẫu đính kèm Công văn số 4354/VPNCKSTTHC ngày 6/9/2019 của Văn phòng UBND tỉnh. Từ quý tháng 12 năm 2019 đến nay, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã thực hiện việc tự đánh giá kết quả giải quyết thực hiện thủ tục hành chính và gửi Trung tâm hành chính công của tỉnh theo quy định, cụ thể: Sở đã có văn bản số 440/SVHTTDL-VP ngày 05/3/2020, 1293/SVTTL-VP ngày 9/6/2020, 2143/SVHTTDL-VP ngày 3/9/2020 về việc báo cáo kết quả tự đánh giá giải quyết thủ tục hành chính định kỳ của Sở (đính kèm kết quả tự đánh giá của Sở từ 15/12/2019 đến 20/11/2020).

### III. Đánh giá chung

#### 1. Ưu điểm:

Thông qua công tác trực tiếp tự đánh giá kết quả giải quyết thực hiện thủ tục hành chính nâng cao tinh thần trách nhiệm được giao gắn với kết quả sản phẩm đầu ra, tính chuyên nghiệp, tinh thần thái độ phục vụ trong giải quyết các thủ tục hành chính, đã tạo ra những chuyển biến rất tích cực đem lại sự hài lòng, thuận lợi cho tổ chức, công dân.

Thực hiện lấy ý kiến khảo sát trực tiếp thông qua phiếu khảo sát tại quầy tiếp nhận và trả kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC để chỉ đạo giải quyết kịp thời phản ánh, kiến nghị và đề ra các giải pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót nhằm phục vụ ngày một tốt hơn nhu cầu của tổ chức, công dân.

#### 2. Khuyết điểm:

Việc phát phiếu khảo sát để lấy ý kiến một cách khách quan từ người dân, doanh nghiệp nhưng hiện nay vẫn còn một số bất cập như sau:

Người được khảo sát không đọc kỹ câu hỏi và hiểu sai câu hỏi như câu số 3 “Số lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)”, người nộp hồ sơ hiểu sai vấn đề, hầu hết họ đánh vào ô 1 lần, dù chỉ đến nộp 1 lần và không yêu cầu hoàn thiện gì. Do đó, đề nghị thay thế ô “Không” thành ô “1 lần”. Câu số 4” Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến) đề nghị thay thế ô “Không” thành “1 cơ quan”.

Đối với câu số 2 “Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định”: trong phiếu khảo sát câu hỏi khảo sát chưa thực sự phù hợp vì người được khảo sát không thể nắm được thời gian giải quyết hồ sơ của từng bộ phận khi tham gia giải quyết thủ tục hành chính nên chỉ đánh theo cảm tính, chủ quan.

### IV. Đề xuất, kiến nghị

- Đề nghị Sở Nội vụ xem xét, nghiên cứu, thay đổi phiếu khảo sát cho phù hợp với từng đối tượng cụ thể.

- Đề nghị lãnh đạo Trung tâm hành chính công quan tâm thường xuyên tổ chức các buổi tập huấn về phần mềm một cửa khi có thay đổi hay cập nhập mới các tính năng. Bên cạnh đó, tổ chức các buổi họp chung để công chức biệt phái của các Sở, ban, ngành được trao đổi, đối thoại với lãnh đạo trung tâm khi có các vấn đề khó khăn, vướng mắc.

#### Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- Trung tâm Hành chính công tỉnh;
- Các phòng chuyên môn nghiệp vụ Sở;
- Lưu: VT, Lan (16b).

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Lan Ngọc**

