**Phần lớn người dân và doanh nghiệp đánh giá ở mức cao đối với sự phục vụ của Sở Kế hoạch và Đầu tư qua kết quả đo lường sự hài lòng**

Căn cứ Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án đo lường sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017 – 2020; Công văn số 05/UBND-KSTTHC ngày 22/01/2019 của UBND Tỉnh về việc tiếp tục cải thiện và nâng cao chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của tỉnh.

Sở Kế hoạch và Đầu tư đã ban hành và triển khai tổ chức thực hiện Kế hoạch số 1299/KH-SKHĐT ngày 29/5/2020 về việc đo lường sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của Sở, với 400 phiếu khảo sát. Theo đó, phiếu khảo sát bao gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân và doanh nghiệp lựa chọn; câu hỏi của phiếu khảo sát thể hiện nội dung của các tiêu chí đo lường sự hài lòng; đồng thời phản ánh quá trình, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, sự mong đợi của người dân và doanh nghiệp đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

###### Bên cạnh đó, để đảm bảo tính khách quan, trung thực của kết quả khảo sát, Sở đã ban hành văn bản đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Tỉnh, Hội Cựu chiến binh Tỉnh cử đại diện tham gia giám sát việc tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của Sở.

Căn cứ thông tin thu thập từ phiếu khảo sát, Sở đã tiến hành tổng hợp, phân tích các dữ liệu thống kê trên phần mềm thống kê SPSS, với những kết quả cụ thể đối với những nội dung khảo sát như sau:

**1.** Đối với câu hỏi *“Ông/Bà biết đến Sở Kế hoạch và Đầu tư là cơ quan thực hiện thủ tục hành chính thành lập và hoạt động doanh nghiệp qua hình thức nào?”*, kết quả khảo sát cụ thể như sau:

**2.** Đối với câu hỏi *“Ông/Bà lấy biểu mẫu để thực hiện thủ tục hành chính từ đâu?”,* kết quả khảo sát cụ thể như sau:

**3.** Đối với câu hỏi *“Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc tính từ lần đầu tiên đến nộp hồ sơ?”*, kết quả khảo sát cụ thể như sau:

**4.** Đối với câu hỏi *“Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu hoặc gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?”*, kết quả khảo sát cụ thể như sau:

**5.** Đối với câu hỏi *“Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ”,* kết quả khảo sát cụ thể như sau:

**6.** Đối với câu hỏi “*Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về công chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự”,* kết quả khảo sát cụ thể như sau:

**7.** Đối với câu hỏi *“Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về công chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo”,* kết quả khảo sát cụ thể như sau:

**8.** Đối với câu hỏi *“Để nâng cao chất lượng phục vụ trong thời gian tới, theo Ông/Bà Sở Kế hoạch và Đầu tư cần phải quan tâm đến nội dung nào?”,*kết quả khảo sát cụ thể như sau:

Qua kết quảđo lường sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của Sở Kế hoạch và Đầu tư như trên, nhìn chung người dân và doanh nghiệp đều đánh giá ở mức cao đối với sự phục vụ của Sở trên phần lớn các nội dung, nhất là đối với những nội dung: niêm yết công khai đầy đủ thủ tục hành chính; công chức một cửa hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo; thái độ giao tiếp lịch sự; không có trơờng hợp gây phiền hà, sách nhiễu. Từ đó có thể nhận thấy chất lượng phục vụ của Sở tiếp tục được nâng lên, đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của người dân và doanh nghiệp.Đồng thời, qua kết quả khảo sát phần nào đã giúp Sở nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân và doanh nghiệp để có những giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công trong thời gian tới.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả tích cực đạt được, thì chất lượng phục vụ của Sở đối với một số nội dung còn hạn chế nhất định như: biết Sở qua “hỏi người thân, bạn bè” (chiếm 34,5%); lấy biểu mẫu thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa (chiếm 72%); còn trường hợp đi lại “03 lần” và “04 lần” trong quá trình giải quyết công việc (chiếm 7,75%). Và những khó khăn, vướng mắc và mong muốn nhiều nhất của người dân, doanh nghiệp như: tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính (chiếm 77,8%); mở rộng các hình thức thông tin để người dân và doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công (chiếm 71,8%); rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính (52%). Đây là những vấn đề Sở sẽ lưu ý trong thời gian tới để có giải pháp phát huy mặt tích cực, cũng như khắc phục mặt hạn chế.

Bên cạnh đó, do chưa có nguồn kinh phí nên Sở chưa thể triển khai điều tra, khảo sát thông qua hình thức tọa đàm hoặc phỏng vấn trực tiếp nên kết quả điều tra, khảo sát chất lượng chưa cao so với yêu cầu. Đồng thời, từ tháng 12 năm 2020 đến nay Sở đã cử viên chức trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ người dân tạo tài khoản và thực hiện quy trình đăng ký doanh nghiệp trên Cổng Thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp, nên số lượng người dân thực hiện thủ tục hành chính bằng hình thức trực tiếp thấp, đã ảnh hưởng đến tiến độ thực hiện theo kế hoạch đã đề ra./.