

Số: ~~1296~~BC-SGDĐT

Đắk Nông, ngày 25 tháng 7 năm 2017

## **BÁO CÁO**

### **Tình hình triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với thủ tục hành chính công Sở Giáo dục và Đào tạo**

Thực hiện Công văn số 2141/UBND-NC ngày 27 tháng 4 năm 2017 của Ủy ban Nhân dân tỉnh Đắk Nông về việc triển khai Thông báo số 156/TB-VPCP về đánh giá về việc triển khai đo lường, xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, Sở Giáo dục và Đào tạo báo cáo việc triển khai thực hiện công văn trên trong tháng 7 như sau:

#### **1. Tình hình triển khai thực hiện**

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan Nhà nước được Đảng ủy, Lãnh đạo Sở Giáo dục và Đào tạo đặc biệt quan tâm; công tác quán triệt, phổ biến được lồng ghép trong các cuộc họp Đảng ủy, giao ban, hội nghị, hội họp, được gửi qua hệ thống email tới từng cán bộ, công chức trong cơ quan...; Qua đó, cán bộ, công chức hiểu và thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ đề ra trong Kế hoạch cải cách hành chính của Sở Giáo dục và Đào tạo.

Nhằm mục tiêu xây dựng nền hành chính hiện đại, công khai, minh bạch và hướng đến sự phục vụ, Sở giáo dục và Đào tạo đã triển khai tuyên truyền về đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước; đồng thời, chỉ đạo các cơ sở giáo dục cường lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, giáo viên trong toàn ngành. Theo đó, 100% cán bộ, công chức, viên chức trong toàn ngành nắm rõ được tầm quan trọng của việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức.

#### **2. Kết quả đạt được**

Thực hiện Quyết định số 249/QĐ-SGDĐT ngày 30/12/2016 của Sở Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính Sở Giáo dục và Đào tạo năm 2017, trên cơ sở đó, đã tổ chức điều tra, đánh giá mức độ hài lòng của người dân tổ chức đối với chất lượng dịch vụ công lĩnh vực giáo dục tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Văn phòng Sở Giáo dục và Đào tạo.

- Phương pháp triển khai đo lường sự hài lòng của cá nhân dựa trên điều tra xã hội học để thu thập dữ liệu và xác định chỉ số. Cụ thể: Khi người dân, tổ chức tham gia thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Văn Phòng Sở Giáo dục và Đào tạo, cán bộ phụ trách tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả gửi

phiếu khảo sát về đo sự hài lòng của người dân, tổ chức cho người dân, tổ chức đánh giá để lấy dữ liệu và sau đó tổng hợp, phân tích dữ liệu thu thập được.

- Đối tượng: Người dân, tổ chức tham gia thực hiện thủ tục hành chính tại Sở Giáo dục và Đào tạo.

- Hình thức thực hiện: Phát phiếu và thu thập giữ liệu trực tiếp tại Sở Giáo dục và Đào tạo.

- Kết quả đánh giá sự hài lòng của cá nhân, tổ chức như sau:

(1). Về thủ tục hành chính: Mức độ hài lòng 94,7% (36/38 phiếu).

(2). Về cán bộ, công chức: Mức độ hài lòng 100% (38/38 phiếu).

(3). Về thời gian và quy trình giải quyết hồ sơ: Mức độ hài lòng 92% (35/36 phiếu).

(4). Về phí và lệ phí (nếu có): Mức độ hài lòng 100% (38/38 phiếu).

(5). Mức độ hài lòng chung: Mức độ hài lòng 97% (37/38 phiếu).

### **3. Đánh giá:**

Thuận lợi:

Việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan Nhà nước được quan tâm chỉ đạo sát sao của Đảng ủy, Lãnh đạo và sự nỗ lực, trách nhiệm của đội ngũ công chức thực hiện khảo sát. Sự đồng tình, ủng hộ của người dân và tổ chức tham gia vào hoạt động khảo sát được thể hiện suy nghĩ và tiếng nói với cơ quan cung ứng dịch vụ công.

Khó khăn:

Việc tổ chức khảo sát, đánh giá theo hình thức điều tra lấy kết quả trực tiếp đã cho kết quả đáng tin cậy nhưng hình thức này mất nhiều thời gian và kinh phí khi thực hiện.

Kinh phí phục vụ cho công tác Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan Nhà nước không được cấp riêng mà được sử dụng trong kinh phí chi thường xuyên của đơn vị. Do đó không thực hiện chi trả tiền đánh phiếu đối với người được tham gia khảo sát nên không khuyến khích được người tham gia một cách tích cực hơn.

### **4. Đề xuất, kiến nghị:**

Đề nghị Sở Nội vụ tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí riêng phục vụ cho công tác cải cách hành chính nói chung và phục vụ việc tổ chức đo lường, khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức nói riêng.

Xây dựng phần mềm khảo sát để lấy ý kiến ngay tại Bộ phận một cửa các sở, ngành, ngay sau khi người dân thực hiện xong thủ tục hành chính.

Trên đây là báo cáo cáo tình hình triển khai thực hiện Thông báo số 156/TB-VPCP của Văn phòng Chính phủ về đo lường sự hài lòng của người dân của Sở Giáo dục và Đào tạo ./.

**Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ (b/c);
- Lãnh đạo Sở ;
- Lưu: VT,VP.

**GIÁM ĐỐC**

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



*Trần Sĩ Thành*

