

Số:454 /BC-SGDĐT

Đắk Nông, ngày 28 tháng 11 năm 2024

## BÁO CÁO

### Kết quả triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với thủ tục hành chính Sở Giáo dục và Đào tạo năm 2024

Quyết định số 1596/QĐ-SGDĐT ngày 29/12/2023 về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính Sở Giáo dục và Đào tạo Đắk Nông năm 2024; Quyết định số 06/QĐ-SGDĐT ngày 03/01/2024 về việc ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2024; Kế hoạch số 17/KH-SGDĐT ngày 25/01/2024 về việc duy trì, áp dụng và cải tiến Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Đắk Nông năm 2024, Sở Giáo dục và Đào tạo đã tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại Công văn số 1908/SGDĐT-VP về việc khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và xin báo cáo kết quả cụ thể như sau:

#### Phần I. Công tác triển khai thực hiện

##### 1. Công tác chỉ đạo

Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC luôn được Đảng ủy, Lãnh đạo cơ quan Sở GDĐT quan tâm, đẩy mạnh triển khai thực hiện trên tất cả các lĩnh vực. Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan Nhà nước là nhiệm vụ trọng tâm được đưa vào trong Kế hoạch cải cách hành chính hàng năm của cơ quan. Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan Nhà nước sẽ là cơ sở để Đảng ủy, Lãnh đạo cơ quan Sở GDĐT chỉ đạo tiếp tục triển khai những mặt đạt được và khắc phục những mặt còn hạn chế.

##### 2. Mục tiêu khảo sát

Khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với thủ tục hành chính công Sở Giáo dục và Đào tạo năm 2024 nhằm đánh giá một cách khoa học, khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ công lĩnh vực giáo dục và đào tạo. Kết quả khảo sát là cơ sở để cơ quan quản lý có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng nhu cầu của người dân, tổ chức và đảm bảo sự hài lòng của người dân, tổ chức với chất lượng dịch vụ công giáo dục.

#### Phần II. Kết quả khảo sát

Tổng số phiếu trả lời: 397 phiếu. Trong đó: 397 phiếu trực tuyến, 0 phiếu giấy.

##### I. Công chức, viên chức

1. Về nghiệp vụ của công chức, viên chức khi tiếp xúc, hướng dẫn thủ tục hành chính và các yêu cầu có liên quan:

- + Nắm vững nghiệp vụ: có 220/397 phiếu đạt tỷ lệ 55,4%.
- + Bình thường: có 168/397 phiếu đạt tỷ lệ 42,1%.
- + Giải quyết công việc còn lúng túng: có 10/397 phiếu đạt tỷ lệ 2,5%..
- + Ý kiến khác: 0 phiếu.

**2. Tinh thần trách nhiệm của công chức, viên chức khi tham gia nhiệm vụ, hướng dẫn giải quyết công việc:**

- + Tinh thần trách nhiệm cao: 236/397 phiếu, đạt tỷ lệ 59,4 %.
- + Bình thường: 152/397 phiếu, đạt tỷ lệ 38,3 %.
- + Thiếu trách nhiệm, còn dùn dầy trách nhiệm: 09/397 phiếu, đạt tỷ lệ 2,3%.
- + Ý kiến khác: 0 phiếu.

**3. Thái độ công chức, viên chức khi tiếp xúc với tổ chức, cá nhân đến liên hệ công việc**

- + Vui vẻ, hòa nhã: 245/397 phiếu, đạt tỷ lệ 61,7 %.
- + Bình thường: 139/397 phiếu, đạt tỷ lệ 35%.
- + Thiếu thiện cảm, khó chịu: 13/397 phiếu, đạt tỷ lệ 3,3 %.
- + Ý kiến khác: 0 phiếu.

## **II. Công khai**

1. Quý cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân biết quy trình, thủ tục hành chính của Sở Giáo dục và Đào tạo

+ Bảng niêm yết tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: 210/397 phiếu, đạt tỷ lệ 52,8 %.

- + Website Sở Giáo dục và Đào tạo: 157/397 phiếu, đạt tỷ lệ 39,6%.
- + Hình thức khác: 30/397 phiếu, đạt tỷ lệ 7,6 %.
- + Không biết: 0 phiếu.

2. Việc công khai thủ tục hành chính trên trang thông tin điện tử của Sở Giáo dục và Đào tạo và trung tâm hành chính công

- + Đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu đúng quy định: 334/397 phiếu, đạt tỷ lệ 84%.
- + Công khai nhưng không đầy đủ nội dung: 54/397 phiếu, đạt tỷ lệ 13,7%.
- + Không công khai hoặc nội dung công khai đã lạc hậu: 09/397, đạt tỷ lệ 2,2 %.

+ Ý kiến khác: 0 phiếu.

3. Thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành



- + Đơn giản, dễ thực hiện: 351/397 phiếu, đạt tỷ lệ 88,4%.
- + Rườm rà, cần cải tiến thêm: 46/397 phiếu, đạt tỷ lệ 11,3%.
- + Nêu rõ nội dung cần cải tiến: 0 phiếu.

### **III. Thời gian giải quyết công việc**

1. Thời gian trả kết quả, giải quyết hồ sơ so với thời gian hẹn
  - + Trước hạn: 29/397 phiếu, đạt tỷ lệ 7,3%.
  - + Đúng hạn: 352/397 phiếu, đạt tỷ lệ 88,7%.
  - + Trễ hạn ghi rõ hồ sơ thuộc lĩnh vực: 16/397 phiếu, đạt tỷ lệ 4%.
2. Thời gian quy định giải quyết hồ sơ theo thủ tục hiện hành
  - + Hợp lý: 234/397 phiếu, đạt tỷ lệ 58,9%.
  - + Chấp nhận được: 153/397 phiếu, đạt tỷ lệ 38,3%.
  - + Quá lâu, ghi rõ hồ sơ thuộc lĩnh vực: 11/397 phiếu, đạt tỷ lệ 2,5%.
3. Thời gian chờ giải quyết hồ sơ
  - + Rất nhanh, gọn: 145/397 phiếu, đạt tỷ lệ 36,5%.
  - + Chấp nhận được: 239/397 phiếu, đạt tỷ lệ 60,2%.
  - + Chờ đợi rất lâu do đông người: 239/397 phiếu đạt tỷ lệ 3,3%.
  - + Chờ đợi rất lâu, ghi rõ hồ sơ thuộc lĩnh vực: 0 phiếu.
4. Số lần đi lại để liên hệ giải quyết công việc của cơ quan, tổ chức, cán nhân từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận kết quả
  - + 1 lần: 260/397 phiếu, đạt tỷ lệ 65,5%.
  - + 02 lần, lý do: 100/397, đạt tỷ lệ 25,2 %.
  - + Nhiều lần: 37/397, đạt tỷ lệ 25,2 %..

### **IV. Về cơ chế giám sát, góp ý**

1. Các điều kiện phản ánh kiến nghị
  - + Có đầy đủ: 286/397 phiếu, đạt tỷ lệ 72%.
  - + Có nhưng chưa đầy đủ: 100/397 phiếu, đạt tỷ lệ 25,2%.
  - + Không có: 11/397 phiếu, đạt tỷ lệ 2,8%.
2. Việc tiếp thu ý kiến phản ánh, kiến nghị, góp ý những lần trước
  - + Có tiếp thu và cải thiện: 302/397 phiếu, đạt tỷ lệ 76,1%.
  - + Có tiếp thu nhưng cải thiện chưa tốt: 89/397 phiếu, đạt tỷ lệ 22,4%..
  - + Không tiếp thu: 06/397 phiếu, đạt tỷ lệ 1,5%..

### **V. Các Phòng Giáo dục và Đào tạo các huyện, thành phố, UBND các huyện, thành phố**

1. Đơn vị đang thực hiện bao nhiêu thủ tục hành chính do Sở Giáo dục và Đào tạo tham mưu ban hành: 36 thủ tục hành chính.

2. Những khó khăn vướng mắc trong quá trình triển khai thủ tục hành chính nêu trên: Đã được giải quyết trong Đề án phân cấp, đơn giản hóa thủ tục hành chính. Không.

**VI. Mức độ hài lòng của cơ quan, tổ chức, công dân đối với việc thực hiện TTHC lĩnh vực giáo dục và đào tạo**

+ Rất hài lòng: 124/397 phiếu, đạt tỷ lệ 31,2%.

+ Hài lòng: 263/397 phiếu, đạt tỷ lệ 66,3%.

+ Chưa hài lòng: 10/397 phiếu, đạt tỷ lệ 2,5%.

**PHẦN III. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

Nhìn chung Công tác cải cách hành chính nói chung, giải quyết thủ tục hành chính nói riêng năm 2024 Sở Giáo dục và Đào tạo đã được Lãnh đạo Đảng ủy, Ban Giám đốc Sở quan tâm chỉ đạo triển khai toàn diện, việc ban hành các văn bản triển khai thực hiện kịp thời, hiệu quả; Công tác giải quyết TTHC đảm bảo kịp thời, tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân trong việc tra cứu, tìm hiểu, thực hiện TTHC lĩnh vực giáo dục và đào tạo điều này được thể hiện kết quả qua kết quả thu được từ khảo sát là 97,5% phiếu thu được rất hài lòng và hài lòng .

Trên đây là báo cáo kết quả Khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với thủ tục hành chính công của Sở Giáo dục và Đào tạo năm 2024./.

**Nơi nhận:**

- Sở, ngành, đoàn thể;
- Các đơn vị trực thuộc;
- Lãnh đạo Sở;
- Website Sở;
- Lưu: VT.



**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Trần Sĩ Thành**