

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 3 năm 2022

BÁO CÁO

KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC VÀ CÁ NHÂN QUÝ I NĂM 2022 TẠI SỞ VĂN HÓA VÀ THỂ THAO

Thời gian báo cáo	Tổng số hồ sơ tiếp nhận	Trong đó		Tổng số lượt đánh giá	Trong đó						Tỷ lệ hồ sơ có thực hiện đánh giá / Tổng hồ sơ nộp trực tiếp và trực tuyến (%)	Tỷ lệ lượt đánh giá "hài lòng" / Tổng lượt đánh giá (%)	Vướng mắc, kiến nghị	Ghi chú
		Số hồ sơ tiếp nhận tại Bộ phận 1 cửa	Số hồ sơ nộp thông qua dịch vụ công trực tuyến		Số lượt đánh giá cán bộ trên Kiosk và Tablet	Số lượt đánh giá đơn vị qua trang web danhgia.hochiminhcity.gov.vn	Số lượt đánh giá bằng phiếu khảo sát	Số lượt đánh giá "hài lòng"	Số lượt đánh giá "bình thường"	Số lượt đánh giá "không hài lòng"				
1	2 =(3+4)	3	4	5 =(6+7)	6	7	8	9	10	11	12 =(5/2)	13 =(8/5)	14	15
Quý I năm 2022 (15/12/2021 - 14/3/2022)	851	51	800	16	12	4	0	16	0	0	1.89	100	<p>- Từ tháng 02 năm 2019 đến nay, 01 máy trong Hệ thống Đánh giá hài lòng của Sở đã hoàn toàn ngưng hoạt động. Sở đã nhiều lần thông báo, trao đổi trực tiếp với Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông Thành phố để phối hợp xử lý. Đến nay, Sở vẫn chưa nhận được ý kiến về hướng xử lý đối với thiết bị đánh giá hài lòng bị hư hỏng tại Sở. Điều này gây ảnh hưởng rất lớn đến việc triển khai đo lường sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở.</p> <p>- Từ khi tình hình dịch bệnh diễn biến phức tạp, Sở tăng cường tiếp nhận hồ sơ trực tuyến. Số lượng người dân đến trực tiếp nộp hồ sơ rất ít. Do đó, người dân không thể thực hiện đánh giá hài lòng bằng hình thức phiếu khảo sát hoặc qua các tablet đánh giá tại quầy tiếp nhận và trả kết quả của Sở, chỉ có thể thực hiện qua Cổng Thông tin điện tử Đánh giá hài lòng Thành phố: (https://danghiahailng.hochiminhcity.gov.vn).</p>	

Thời gian báo cáo	Tổng số hồ sơ tiếp nhận	Trong đó		Tổng số lượt đánh giá	Trong đó					Tỷ lệ hồ sơ có thực hiện đánh giá / Tổng hồ sơ nộp trực tiếp và trực tuyến (%)	Tỷ lệ lượt đánh giá "hài lòng" / Tổng lượt đánh giá (%)	Vướng mắc, kiến nghị	Ghi chú	
		Số hồ sơ tiếp nhận tại Bộ phận 1 cửa	Số hồ sơ nộp thông qua dịch vụ công trực tuyến		Số lượt đánh giá cán bộ Kiosk và Tablet	Số lượt đánh giá đơn vị qua trang web danhgia.hailong.hochiminhcity.gov.vn	Số lượt đánh giá bằng phiếu khảo sát	Số lượt đánh giá "hài lòng"	Số lượt đánh giá "bình thường"					Số lượt đánh giá "không hài lòng"
1	2 =(3+4)	3	4	5 =(6+7)	6	7	8	9	10	11	12 =(5/2)	13 =(8/5)	14	15
													Do đó, tỷ lệ ý kiến khảo sát sự hài lòng/tổng hồ sơ tiếp nhận của Sở giảm mạnh. - Thành phố chưa tích hợp yêu cầu đánh giá hài lòng cho người dân đối với kết quả giải quyết TTHC tại Cổng Dịch vụ công Thành phố. Do đó, người dân, tổ chức muốn đánh giá sự phục vụ của Sở phải thực hiện việc đánh thông qua 03 hình thức: qua Cổng Thông tin điện tử Đánh giá hài lòng Thành phố, qua các tablet đánh giá hoặc qua hình thức phiếu khảo sát ý kiến tại Bộ phận Một cửa của Sở. Tuy nhiên, người dân chưa chủ động trong việc vào Cổng Thông tin điện tử Đánh giá hài lòng Thành phố để đánh giá sau khi thực hiện TTHC; đặc biệt là trong tình hình chỉ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, không nhận trực tiếp tại Sở. Điều này làm ảnh hưởng đến tỷ lệ ý kiến đánh giá trên tổng số hồ sơ tiếp nhận và xử lý tại Sở.	

Nơi nhận:

- UBND/TP; VP UBND/TP;
- Sở Nội vụ; Sở TT&TT;
- LĐ Sở;
- LĐ VPS;
- Lưu: VT, BP. CCHC. Hg.

KT. GIÁM ĐỐC

PHÓ GIÁM ĐỐC



Võ Trọng Nam