

Số: /TB- STNMT

Đắk Nông, ngày tháng 10 năm 2024

THÔNG BÁO

Kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường

Căn cứ Quyết định số 1794/QĐ-UBND ngày 27/12/2023 của UBND tỉnh Đắk Nông về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Đắk Nông năm 2024; triển khai Kế hoạch 01/KH-STNMT, ngày 05/01/2024 về Kế hoạch cải cách hành chính năm 2024; Kế hoạch số 44/KH-STNMT, ngày 25/6/2024 của Sở Tài nguyên và Môi trường khảo sát sự đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Đắk Nông năm 2024. Thời gian qua, Sở Tài nguyên và Môi trường đã khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường theo 02 hình thức: thực hiện lấy mẫu khảo sát biểu mẫu bằng giấy và thực hiện khảo sát bằng biểu mẫu điện tử trên Trang Thông tin điện tử của Sở. Đến nay, Sở Tài nguyên và Môi trường 69 phiếu khảo sát bằng giấy, Sở không nhận được phiếu khảo sát điện tử.

Nay, Sở Tài nguyên và Môi trường thông báo kết quả khảo sát trong năm 2024 như sau:

I. Số lượng mẫu khảo sát thu được

- Biểu mẫu giấy: 69
- Biểu mẫu điện tử: 0

II. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng

1. Đánh giá việc cảm nhận về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hiện nay ở địa phương. Có 62 phiếu đánh giá, với kết quả như sau:

- 58 phiếu (chiếm 93,5%) đánh giá: Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.
- 04 phiếu (chiếm 6,5%) đánh giá: Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.
- 0 phiếu đánh giá: Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.
- Các phiếu còn lại không đánh giá.

*** Nhận xét:** Qua kết quả cho thấy hầu hết (93,3%) người thực hiện thủ tục hành chính đều đánh giá: Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho

người dân. Tuy nhiên, vẫn còn tình trạng một số công chức gây phiền hà, sạch nhiều cho người dân (với 6,5%).

2. Đánh giá về tình trạng người dân phải đưa tiền ngoài quy định nộp phí/lệ phí (hay còn gọi là “tiền bôi trơn”, tiền “đút lót”) cho công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hiện nay ở địa phương. Có 61 phiếu đánh giá, với kết quả như sau:

- 57 phiếu (chiếm 93,4%) đánh giá: Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

- 04 phiếu (chiếm 6,6%) đánh giá: Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

- 0 phiếu đánh giá: Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

- Các phiếu còn lại không đánh giá.

* **Nhận xét:** Qua kết quả cho thấy hầu hết (93,4%) người thực hiện thủ tục hành chính đều đánh giá: Không phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính. Tuy nhiên, vẫn còn tình trạng có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức (với 6,5%) để thực hiện các thủ tục hành chính.

3. Đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết thủ tục hành chính đối với bản thân người thực hiện thủ tục hành chính (số phiếu, tỉ lệ phần trăm so với số phiếu trả lời)

Nội dung	Không phù hợp	Khá phù hợp	Phù hợp	Rất phù hợp
1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp (tại cơ quan nhà nước).		05 (7,6%)	38 (57,6%)	23 (38,8%)
2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến toàn trình (tất cả các công việc đều thực hiện qua mạng internet).	12 (19,3%)	09 (14,5%)	21 (33,9%)	20 (32,3%)
3. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến một phần (một số công việc trực tiếp tại cơ quan nhà nước và một số công việc qua mạng internet).	04 (6,3%)	11 (17,5%)	25 (39,7%)	23 (36,5%)

* **Nhận xét:** Qua kết quả khảo sát cho thấy, tỷ lệ người thực hiện thủ tục hành chính đánh giá việc nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp, trực tuyến toàn trình và trực tuyến một phần là phù hợp.

4. Đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về cung ứng dịch vụ công (số phiếu, tỉ lệ % so với số phiếu trả lời)

Nội dung	Mức đánh giá				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
A. Tiếp cận dịch vụ					
Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.			04 (5,5%)	36 (50%)	32 (44,5%)
Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.			02 (3,0%)	37 (55,2%)	28 (41,8%)
Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn. (Máy lấy số xếp hàng, máy tính, máy để tra cứu thông tin, máy điều hòa, quạt mát)			09 (13,4%)	35 (52,2%)	23 (34,4%)
B. Thủ tục hành chính					
Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.			05 (7,25%)	36 (52,17%)	28 (40,58%)
Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.			03 (4,41%)	38 (55,88%)	27 (39,71%)
Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.			03 (4,48%)	31 (46,27%)	33 (49,25%)
Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.		01 (1,00%)	05 (7,57%)	35 (53,03%)	25 (37,88%)
Công chức trực tiếp giải quyết công việc					
Công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân			06 (8,7%)	33 (47,83%)	30 (43,48%)

Công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.			02 (2,00%)	42 (60,87%)	25 (36,23%)
Công chức ở Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.			04 (5,97%)	34 (50,75%)	29 (43,28%)
Kết quả (Có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)					
Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.			08 (11,59%)	34 (49,28%)	27 (39,13%)
Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.			05 (7,35%)	35 (51,47%)	28 (41,18%)
Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân					
Sở Tài nguyên và Môi trường bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.			12 (17,65%)	31 (45,59%)	25 (36,76%)
Sở Tài nguyên và Môi trường tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.			11 (16,18%)	31 (45,59%)	26 (38,24%)
Sở Tài nguyên và Môi trường thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.			11 (16,67%)	30 (45,45%)	25 (37,88%)

* **Nhận xét:** Qua kết quả khảo sát cho thấy, người dân và doanh nghiệp đều hài lòng với việc cung ứng dịch vụ công thuộc lĩnh vực tài nguyên và môi trường khi thực hiện thủ tục hành chính. Một số ít đánh giá ở mức bình thường. Tỷ lệ rất không hài lòng và không hài lòng hầu như không có, chỉ phát sinh 01 phiếu đánh giá không hài lòng liên quan đến thời gian trả thủ tục hành chính cho người dân.

5. Đánh giá mức độ mong muốn của người dân, doanh nghiệp đối với chính quyền địa phương trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trong thực hiện thủ tục hành chính (số phiếu, tỉ lệ phần trăm so với số phiếu trả lời)

Nội dung	Không mong muốn	Khá mong muốn	Mong muốn	Rất mong muốn
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.		01	23	44

		(1,47%)	(33,82%)	(64,71%)
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.		02 (3,03%)	28 (42,42%)	36 (54,55%)
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.		03 (4,69%)	25 (39,06%)	36 (56,25%)
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.			19 (29,23%)	46 (70,77%)
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.		03 (4,62%)	19 (29,23%)	43 (66,15%)
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	01 (1,49%)	03 (4,48%)	23 (34,33%)	40 (59,70%)
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.		05 (7,69%)	20 (30,77%)	40 (61,54%)
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.		2 (3,08%)	21 (32,21%)	42 (64,62%)
9. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	1 (1,49%)	4 (5,97%)	23 (34,33%)	39 (58,21%)
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.		2 (3,03%)	22 (33,33%)	42 (63,64%)

*** Nhận xét:** Qua kết quả khảo sát cho thấy, người dân và doanh nghiệp đều mong muốn chính quyền địa phương và Sở Tài nguyên và Môi trường thực hiện cải thiện 10 nội dung nêu trên để nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong thực hiện các thủ tục hành chính.

Vậy, Sở Tài nguyên và Môi trường thông báo để các tổ chức, cá nhân có liên quan được biết. Đối với các phòng, đơn vị thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường, cần nghiên cứu cải tiến quy trình giải quyết TTHC nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân khi thực hiện TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở./.

Nơi nhận:

- Các Sở, ngành;
- UBND các huyện, thành phố;
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở;
- Đăng tải trên trang thông tin điện tử của Sở;
- Lưu: VT, VP (B).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Võ Văn Minh