|  |
| --- |
| **SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG****TỈNH ĐẮK NÔNG** |

**PHIẾU KHẢO SÁT**

**SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ**

 **CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH TỈNH ĐẮK NÔNG**

**NĂM 2024**

*Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Đắk Nông*

**A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG**

**I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Nhằm đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước kịp thời, chính xác, khách quan, góp phần đẩy mạnh hiệu quả công tác cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, xã hội của các cơ quan hành chính nhà nước và thực hiện thành công các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội bền vững, Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Đắk Nông tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024.

Kính mong Ông/Bà cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, khách quan. Các thông tin mà Ông/Bà cung cấp sẽ được bảo mật theo quy định.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

|  |
| --- |
| **Điều tra viên**Họ và tên:…………………………………Số điện thoại:……………………………..Địa chỉ:……………………………………Số thứ tự phiếu:…………………………...Điều tra viên ký tên:……………………… |

**PHẦN A: THÔNG TIN CÁ NHÂN NGƯỜI TRẢ LỜI KHẢO SÁT**

***Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số (1, 2, 3 …) đứng trước phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn.***

**1. Giới tính**

1.Nam

2.Nữ

**2. Độ tuổi**

1. Dưới 25 tuổi

2. 25 - 34 tuổi

3. 35 - 49 tuổi

4. 50 - 60 tuổi

5. Trên 60 tuổi

**3. Dân tộc**

1. Kinh

2. Khác *(xin viết cụ thể):* …………………….

**4. Trình độ học vấn**

1. Tiểu học (cấp I)

2. Trung học cơ sở (cấp II)

3. Trung học phổ thông (cấp III)

4. Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng

5. Đại học/ trên Đại học

6. Khác *(xin viết cụ thể):* ………………………

**5. Nghề nghiệp**

1. Nghỉ hưu

2. Không đi làm (ở nhà)

3. Làm công việc tự do (không ký hợp đồng lao động)

4. Sinh viên

5. Làm việc tại tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực tư

6. Làm việc tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực công

7. Khác (*xin viết cụ thể*): …………………

**6. Nơi sinh sống**

1. Đô thị

2. Nông thôn

**B. PHẦN CÂU HỎI**

## Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số (1, 2, 3, …) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn.

# Câu 1. Ông/Bà cảm nhận như thế nào 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?

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.

# Câu 2. Ông/Bà suy nghĩ gì 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?

1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.
2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.
3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

**Câu 3. Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết thủ tục hành chính đối với bản thân Ông/Bà như thế nào?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nội dung** | **Không phù hợp** | **Khá phù hợp** | **Phù hợp** | **Rất phù hợp** |
| 1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủtục hành chính theo hình thức trực tiếp (*tại cơ quan nhà nước*). | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 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).* | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 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).* | 1 | 2 | 3 | 4 |

**Câu 4. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về các nội dung trong bảng bên dưới đây.**

*Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số (1,2,3,4,5) tùy theo mức độ hài lòng của Ông/Bà, trong đó:*

*1. Là rất không hài lòng.*

*2. Là không hài lòng.*

*3. Là bình thường.*

*4. Là hài lòng.*

*5. Là rất hài lòng.*

|  |  |
| --- | --- |
| **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. | 1 | 2 | 3 | 4 | 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. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 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*) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **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. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  **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 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 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. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 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. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **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. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **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. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sở Tài nguyên và Môi trường tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sở Tài nguyên và Môi trường thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

# Câu 5. Xin Ông/Bà cho biết mức độ mong muốn của Ông/Bà đối với chính quyền địa phương trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên các nội dung trong bảng dưới đây?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. Tăng cưởng trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giảiquyết công việc cho người người dân. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, côngchức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyếnđể tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân. | 1 | 2 | 3 | 4 |

**Ý kiến khác** (xin Ông/Bà ghi cụ thể):

………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………

 **XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!**