

Số: /STNMT-VP

Đắk Nông, ngày tháng 9 năm 2023

V/v khảo sát mức độ hài lòng đối với việc
cung cấp dịch vụ công và thực thi công vụ
thuộc lĩnh vực tài nguyên và môi trường

Kính gửi:

- Trung tâm Hành chính công tỉnh;
- Hiệp hội các Doanh nghiệp tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố Gia Nghĩa;
- Các tổ chức và cá nhân có liên hệ thực hiện thủ tục hành chính
lĩnh vực tài nguyên và môi trường.

Căn cứ Quyết định số 2248/QĐ-UBND, ngày 30/12/2022 của UBND tỉnh Đắk Nông về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Đắk Nông năm 2023; Triển khai kế hoạch số 01/KH-STNMT, ngày 09/01/2023 của Sở Tài nguyên và Môi trường công tác Cải cách hành chính năm 2023.

Trong thời gian qua, Sở Tài nguyên và Môi trường đã cung cấp dịch vụ công lĩnh vực tài nguyên và môi trường đến các đơn vị, tổ chức và cá nhân liên hệ thực hiện các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường, đến nay hầu hết các TTHC đã được giải quyết. Để có cơ sở nhận xét, đánh giá và đề ra những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Đắk Nông đối với tổ chức và cá nhân trong thời gian tới, Sở Tài nguyên và Môi trường kính đề nghị các tổ chức và cá nhân thực hiện khảo sát bằng một trong các hình thức như sau:

1. Truy cập phần mềm khảo sát trực tuyến tại địa chỉ <http://stnmt.daknong.gov.vn> và làm các bước sau:

Bước 1: Chọn baner Khảo sát mức độ hài lòng, chung tay cải cách hành chính;

Bước 2: Nhập địa chỉ email của bạn;

Bước 3: Đánh giá khảo sát mức độ hài lòng;

Bước 4: “Gửi” đánh giá.

2. Đánh giá trực tiếp vào Phiếu khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc cung cấp dịch vụ công, thực thi công vụ của công chức (Có phiếu khảo sát gửi kèm) từ ngày 01/01/2023 đến nay.

- Đề nghị Trung tâm Hành chính công phối hợp phát phiếu và thu phiếu khảo sát đến các cá nhân, tổ chức khi đến nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

- Hiệp hội Doanh nghiệp phối hợp phát phiếu và thu phiếu khảo sát đến các doanh nghiệp đã và đang thực hiện thủ tục hành chính lĩnh vực tài nguyên và môi trường thời gian qua.

- Đề nghị UBND các huyện, thành phố quan tâm phối hợp, hỗ trợ Sở Tài nguyên và Môi trường trong công tác chỉ đạo Bộ phận một cửa phát phiếu khảo sát cho người dân khi người dân đến nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực tài nguyên và môi trường.

Phiếu khảo sát xin gửi lại Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Đắk Nông theo địa chỉ: Số 92, đường 23/3, phường Nghĩa Đức, thành phố Gia Nghĩa, tỉnh Đắk Nông hoặc bản scan qua mail công vụ theo địa chỉ: mainth.stnmt@daknong.gov.vn.

Mọi thông tin đề nghị liên hệ Văn phòng Sở (bà Nguyễn Thị Hương Mai - Chuyên viên, **SĐT: 0916265685**).

Thời gian gửi lại **trước ngày 05/10/2023**.

Sở Tài nguyên và Môi trường rất mong nhận được sự quan tâm của cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng, đơn vị;
- Lưu: VT, VP (M).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Võ Văn Minh

PHIẾU KHẢO SÁT

Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc cung cấp dịch vụ công, thực thi công vụ của công chức Sở Tài nguyên và Môi trường

Xin Ông/Bà trả lời các thông tin sau:

Xin Ông/Bà cho biết thông tin về tổ chức mà Ông/Bà đang đại diện để giao dịch thực hiện dịch vụ hành chính công và thông tin về bản thân Ông/Bà theo các nội dung dưới đây:

1. Loại hình tổ chức:

- Cơ quan hành chính nhà nước/Đơn vị sự nghiệp công/Cơ quan lực lượng vũ trang/Tổ chức chính trị xã hội.
- Tổ chức nước ngoài.
- Tổ chức phi chính phủ/Hiệp hội/Hội.
- Doanh nghiệp nhà nước.
- Doanh nghiệp tư nhân/Công ty TNHH/Công ty cổ phần/Công ty hợp danh.
- Doanh nghiệp nước ngoài/Doanh nghiệp liên doanh/Công ty nước ngoài.
- Khác (xin viết cụ thể):

2. Giới tính của Ông bà:

- Nam
- Nữ

3. Trình độ học vấn của Ông bà:

- Trên Đại học
- Đại học
- Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng
- Trung học phổ thông (cấp III)
- Trung học cơ sở (cấp II)
- Tiểu học (cấp I)
- Khác (xin viết cụ thể):

4. Vị trí công việc của Ông/Bà trong tổ chức:

- Giám đốc/Phó Giám đốc.
- Trưởng phòng/Phó trưởng phòng hoặc tương đương.
- Kế toán trưởng.
- Kỹ sư/Kế toán
- Nhân viên văn phòng/kỹ thuật viên
- Khác (xin viết cụ thể):
-
-
-
-

Câu 1: Ông/Bà đã nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết công việc ở cơ quan nào?

- Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh.
- Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh.
- Khác (xin viết cụ thể):
-
-
-
-

Câu 2: Ông/Bà biết đến cơ quan giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cho ông/ bà (bao gồm các

- Thông qua người thân, bạn bè.
- Thông qua chính quyền cấp xã.

<p>thông tin về tên cơ quan, địa điểm của cơ quan; ngày, giờ làm việc của cơ quan, ...) thông qua hình thức nào?</p>	<p><input type="checkbox"/> Thông qua phương tiện thông tin đại chúng (tivi, đài, báo...)</p> <p><input type="checkbox"/> Thông qua mạng Internet.</p> <p><input type="checkbox"/> Khác (xin viết cụ thể):</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>Câu 3. Ông/Bà biết về quy định thủ tục hành chính (gồm thành phần hồ sơ, trình tự giải quyết công việc, thời hạn giải quyết công việc, mức phí/lệ phí) thông qua hình thức nào?</p>	<p><input type="checkbox"/> Thông qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả.</p> <p><input type="checkbox"/> Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả.</p> <p><input type="checkbox"/> Thông qua mạng Internet.</p> <p><input type="checkbox"/> Thông qua người thân, bạn bè.</p> <p><input type="checkbox"/> Khác (xin viết cụ thể):.....</p>
<p>Câu 4: Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần để giải quyết công việc?</p>	<p><input type="checkbox"/> 01 lần (chờ nhận kết quả ngay).</p> <p><input type="checkbox"/> 02 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).</p> <p><input type="checkbox"/> 03 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).</p> <p><input type="checkbox"/> 04 lần trở lên (do bổ sung hồ sơ nhiều lần).</p> <p><input type="checkbox"/> Khác (xin viết cụ thể):</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>Câu 5: Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?</p>	<p><input type="checkbox"/> Không</p> <p><input type="checkbox"/> Có (xin Ông/Bà nêu cụ thể)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>Câu 6: Công chức có gợi ý Ông/Bà nộp thêm tiền ngoài khoản phí/lệ phí không (khoản phí/lệ phí là khoản tiền phải đóng theo quy định)?</p>	<p><input type="checkbox"/> Không</p> <p><input type="checkbox"/> Có (xin Ông/Bà nêu cụ thể)</p>
<p>Câu 7: Cơ quan trả kết quả giải quyết công việc cho Ông/Bà có đúng hạn không?</p> <p>Đánh dấu vào ô lựa chọn tương ứng</p>	<p><input type="checkbox"/> Đúng hạn</p> <p><input type="checkbox"/> Sớm hơn hạn</p> <p><input type="checkbox"/> Trễ hạn</p> <p><input type="checkbox"/> Nếu Ông/Bà bị trễ hạn trả kết quả, xin Ông/Bà cho biết - Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hạn không?</p> <p><input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> không</p> <p>- Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hạn không?</p> <p><input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> không</p>
<p>Câu 8: Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước khi</p>	<p>I. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</p> <p>5. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai dễ thấy</p>

giải quyết công việc cho Ông/Bà thông qua các nội dung sau:

Rất hài lòng

Hài lòng

Bình thường

Không hài lòng

Rất không hài lòng

6. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ

Rất hài lòng

Hài lòng

Bình thường

Không hài lòng

Rất không hài lòng

7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định

Rất hài lòng

Hài lòng

Bình thường

Không hài lòng

Rất không hài lòng

8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định

Rất hài lòng

Hài lòng

Bình thường

Không hài lòng

Rất không hài lòng

9. Thời hạn giải quyết công việc của Ông/Bà là đúng quy định (tính từ ngày Ông/Bà nộp hồ sơ đến ngày nhận kết quả)

Rất hài lòng

Hài lòng

Bình thường

Không hài lòng

Rất không hài lòng

II. CÔNG CHỨC

10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự với Ông/Bà

Rất hài lòng

Hài lòng

Bình thường Không hài lòng Rất không hài lòng

11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà

 Rất hài lòng Hài lòng Bình thường Không hài lòng Rất không hài lòng

12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà

 Rất hài lòng Hài lòng Bình thường Không hài lòng Rất không hài lòng

13. Công chức hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ dễ hiểu

 Rất hài lòng Hài lòng Bình thường Không hài lòng Rất không hài lòng

14. Công chức hướng dẫn Ông/Bà kê khai một lần là Ông/Bà có thể hoàn thiện hồ sơ

 Rất hài lòng Hài lòng Bình thường Không hài lòng Rất không hài lòng

15. Công chức giải quyết công việc cho Ông/Bà theo đúng quy định

 Rất hài lòng Hài lòng Bình thường Không hài lòng Rất không hài lòng

16. Công chức tận tình giúp đỡ Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc

- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Bình thường
- Không hài lòng
- Rất không hài lòng

III. KẾT QUẢ DỊCH VỤ

17. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà là phù hợp với quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)

- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Bình thường
- Không hài lòng
- Rất không hài lòng

18. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin đầy đủ

- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Bình thường
- Không hài lòng
- Rất không hài lòng

19. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin chính xác

- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Bình thường
- Không hài lòng
- Rất không hài lòng

20. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng

- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Bình thường
- Không hài lòng
- Rất không hài lòng

<p>Câu 9: Ông/Bà đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan về việc giải quyết thủ tục hành chính cho Ông/Bà chưa?</p>	<p>- Đánh dấu vào ô lựa chọn tương ứng</p> <p><input type="checkbox"/> Chưa có <input type="checkbox"/> Đã có</p> <p><i>- Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan, xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà?</i></p> <p>1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức</p> <p><input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng</p> <p>2. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị</p> <p><input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng</p> <p>3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà</p> <p><input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng</p> <p>4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà</p> <p><input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng</p>
<p>Câu 10: Hiện nay trong giải quyết thủ tục hành chính, cơ quan hành chính có thể thực hiện các hình thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính khác nhau. Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của mỗi hình thức đối với bản thân Ông/Bà?</p>	<p>a. Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả /Trung tâm phục vụ hành chính công</p> <p><input type="checkbox"/> Phù hợp <input type="checkbox"/> Không phù hợp</p> <p>b. Tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả /Trung tâm phục vụ hành chính công và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ Bru chính công ích</p> <p><input type="checkbox"/> Phù hợp <input type="checkbox"/> Không phù hợp</p> <p>c. Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bu chính công ích</p> <p><input type="checkbox"/> Phù hợp <input type="checkbox"/> Không phù hợp</p> <p>d. Tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính qua mạng internet (dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, 4) và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả/Trung tâm phục vụ hành chính công</p> <p><input type="checkbox"/> Phù hợp <input type="checkbox"/> Không phù hợp</p>

Câu 11: Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, Ông/Bà muốn cơ quan hành chính nhà nước ưu tiên cải cách 03 nội dung nào trong số các nội dung dưới đây?

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng
- Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức
- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính
- Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích
- Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,
- Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính
- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính
- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính
- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức
- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức
- Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn
- Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực
- Khác (xin viết cụ thể):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Chân thành cảm ơn quý cơ quan, tổ chức, cá nhân đã tham gia đánh giá, góp ý!