

Số: /TB- STNMT

Đắk Nông, ngày tháng 10 năm 2023

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 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, Sở Tài nguyên và Môi trường đã ban hành Kế hoạch 01/KH-STNMT, ngày 09/01/2023 về Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023. 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 36 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 2023 như sau:

1. Số lượng mẫu khảo sát thu được

- Biểu mẫu giấy: 36
- Biểu mẫu điện tử: 0

2. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng

2.1. Đối với nội dung hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước khi giải quyết công việc

- Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai dễ thấy:
 - + Rất hài lòng: 06 đạt tỷ lệ 16,67%
 - + Hài lòng: 26 đạt tỷ lệ 72,22%
 - + Bình thường: 04 đạt tỷ lệ 11,11%
 - + Không hài lòng: 0
 - + Rất không hài lòng: 0

2.2. Đối với nội dung hài lòng về Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ

- + Rất hài lòng: 07 phiếu chiếm tỷ lệ 19,45%

- + HÀi lòng: 25 phiếu chiếm tỷ lệ 69,44%
- + BÌNH thường: 04 phiếu chiếm 11,11%
- + KHÔNG HÀi lòng: 0
- + RẤT KHÔNG HÀi lòng: 0

2.3. Đối với nội dung HÀi lòng về Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định

- + RẤT HÀi lòng: 06 đạt tỷ lệ 16,67%
- + HÀi lòng: 28 phiếu chiếm 77,77%
- + BÌNH thường: 02 phiếu chiếm 5,56%
- + KHÔNG HÀi lòng: 0
- + RẤT KHÔNG HÀi lòng: 0

2.4. Đối với nội dung HÀi lòng về Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định

- + RẤT HÀi lòng: 06 đạt tỷ lệ 16,67%
- + HÀi lòng: 27 phiếu chiếm 75%
- + BÌNH thường: 03 phiếu chiếm 8,33%
- + KHÔNG HÀi lòng: 0
- + RẤT KHÔNG HÀi lòng: 0

2.5. Đối với nội dung HÀi lòng về Thời hạn giải quyết công việc là đúng quy định

- + RẤT HÀi lòng: 05 phiếu đạt 13,89%
- + HÀi lòng: 28 phiếu chiếm 77,78%
- + BÌNH thường: 03 phiếu chiếm 8,33%
- + KHÔNG HÀi lòng: 0
- + RẤT KHÔNG HÀi lòng: 0

2.6. Đối với nội dung HÀi lòng về Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự

- + RẤT HÀi lòng: 12 phiếu chiếm 33,33%
- + HÀi lòng: 21 phiếu chiếm 58,34%
- + BÌNH thường: 03 phiếu chiếm 8,33%
- + KHÔNG HÀi lòng: 0
- + RẤT KHÔNG HÀi lòng: 0

2.7. Đối với nội dung HÀi lòng về Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến

- + RẤT HÀi lòng: 05 phiếu đạt 13,89%

- + HÀi lòng: 25 phiếu đạt 69,44%
- + BÌNH thường: 05 phiếu đạt 13,89%
- + KHÔNG HÀi lòng: 01 phiếu đạt 2,78%
- + RẤT KHÔNG HÀi lòng: 0

2.8. Đối với nội dung HÀi lòng về Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến

- + RẤT HÀi lòng: 08 phiếu đạt 22,22%
- + HÀi lòng: 25 phiếu chiếm tỷ lệ 69,44%
- + BÌNH thường: 03 phiếu chiếm 8,34%
- + KHÔNG HÀi lòng: 0
- + RẤT KHÔNG HÀi lòng: 0

2.9. Đối với nội dung HÀi lòng về Công chức hướng dẫn việc kê khai hồ sơ dễ hiểu

- + RẤT HÀi lòng: 08 phiếu đạt 22,22%
- + HÀi lòng: 25 phiếu chiếm tỷ lệ 69,44%
- + BÌNH thường: 03 phiếu chiếm 8,34%
- + KHÔNG HÀi lòng: 0
- + RẤT KHÔNG HÀi lòng: 0

2.10. Đối với nội dung HÀi lòng về Công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ

- + RẤT HÀi lòng: 10 phiếu chiếm 27,78%
- + HÀi lòng: 24 phiếu chiếm 66,67%
- + BÌNH thường: 02 phiếu chiếm 5,55%
- + KHÔNG HÀi lòng: 0
- + RẤT KHÔNG HÀi lòng: 0

2.11. Đối với nội dung HÀi lòng về công chức giải quyết công việc theo đúng quy định

- + RẤT HÀi lòng: 10 phiếu chiếm 27,78%
- + HÀi lòng: 24 phiếu chiếm 66,67%
- + BÌNH thường: 02 phiếu chiếm 5,55%
- + KHÔNG HÀi lòng: 0
- + RẤT KHÔNG HÀi lòng: 0

2.12. Đối với nội dung HÀi lòng về Công chức tận tình giúp đỡ Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc

- + Rất hài lòng: 11 phiếu chiếm 30,55%
- + Hài lòng: 24 phiếu chiếm 66,67%
- + Bình thường: 01 phiếu đạt 2,78%
- + Không hài lòng: 0
- + Rất không hài lòng: 0

2.13. Đối với nội dung hài lòng về Kết quả giải quyết hồ sơ 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: 08 phiếu đạt 22,22%
- + Hài lòng: 26 phiếu chiếm 72,22%
- + Bình thường: 02 phiếu chiếm 5,56%
- + Không hài lòng: 0
- + Rất không hài lòng: 0

2.14. Đối với nội dung hài lòng về kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ

- + Rất hài lòng: 06 phiếu đạt tỷ lệ 16,67%
- + Hài lòng: 27 phiếu đạt tỷ lệ 75%
- + Bình thường: 03 phiếu chiếm 8,33%
- + Không hài lòng: 0
- + Rất không hài lòng: 0

2.15. Đối với nội dung hài lòng về Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác

- + Rất hài lòng: 07 phiếu đạt tỷ lệ 19,44%
- + Hài lòng: 27 phiếu đạt tỷ lệ 75%
- + Bình thường: 02 phiếu chiếm 5,56%
- + Không hài lòng: 0
- + Rất không hài lòng: 0

2.16. Đối với nội dung hài lòng về kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng

- + Rất hài lòng: 07 phiếu đạt tỷ lệ 19,44%
- + Hài lòng: 26 phiếu chiếm 72,22%
- + Bình thường: 03 phiếu chiếm 8,34%
- + Không hài lòng: 0
- + Rất không hài lòng: 0

2.17. Đối với nội dung người nộp hồ sơ thủ tục hành chính 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

+ Chưa có: 26

+ Đã có: 10

2.17. Đối với nội dung khảo sát mức độ phù hợp các hình thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính khác nhau.

- 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

+ Phù hợp: 36

+ Không phù hợp: 0

- 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 Bưu chính công ích

+ Phù hợp: 36

+ Không phù hợp: 0

- Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích

+ Phù hợp: 36

+ Không phù hợp: 0

- 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

+ Phù hợp: 36

+ Không phù hợp: 0

2.18. Đối với nội dung khảo sát Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, đề xuất cơ quan hành chính nhà nước ưu tiên cải cách 03 nội dung 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: 11.

+ Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức: 07.

+ Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính: 05.

+ Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích: 10.

- + Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: 10
- + Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính: 15
- + Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính: 15
- + 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: 01
 - + Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức: 01
- + 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: 03

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:

- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở;
- Đăng tải trên trang thông tin điện tử của Sở;
- Lưu: VT, VP (M).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Võ Văn Minh