UBND TỈNH ĐẮK NÔNG **SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 76 /TB- SVHTTDL	*Đắk Nông, ngày 04 tháng 11 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 VHTT&DL

Triển khai Kế hoạch số 314/KH-UBND ngày 14/5/2024 của UBND tỉnh Đắk Nông về khảo sát sự đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Đắk Nông giai đoạn 2024-2026; Kế hoạch số 41/KH-SVHTTDL ngày 10/7/2024 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch về khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch giai đoạn 2024 - 2026;

Thời gian qua, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch 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 Văn hóa, Thể thao và Du lịch 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 Văn hóa, Thể thao và Du lịch nhận được 120 phiếu khảo sát điện tử, không nhận được phiếu khảo sát bằng giấy.

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thông báo kết quả khảo sát trong năm 2024, như sau:

I. Số lượng mẫu khảo sát thu được

- Biểu mẫu giấy: 0;

- Biểu mẫu điện tử: 120.

II. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng

1. Đo lường nhận định, đánh giá của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước:

- *Mức độ quan tâm theo dõi của người dân đối với các chính sách công:* Có 120 phiếu đánh giá, với kết quả như sau:

	Không quan tâm theo dõi	Khá quan tâm theo dõi	Quan tâm theo dõi	Rất quan tâm theo dõi
1. Lĩnh vực Quảng cáo	25	30	52	13
2. Lĩnh vực Nghệ thuật biểu diễn	9	37	61	13

3. Lĩnh vực Thi đua - Khen thưởng	10	20	65	25
4. Lĩnh vực Di sản văn hóa	4	30	67	19
5. Lĩnh vực Thư viện	10	28	67	15
6. Lĩnh vực Mỹ thuật, Nhiếp ảnh và Triển lãm	11	34	58	14
7.Lĩnh vực Hoạt động mua bán hàng hóa quốc tế chuyên ngành văn hóa	11	34	60	15
8. Lĩnh vực Điện ảnh	8	34	65	13
9.Lĩnh vực Hợp tác quốc tế	12	29	62	17
10. Lĩnh vực Gia đình	7	24	61	28
11.Lĩnh vực Văn hóa	6	26	62	26
12. Lĩnh vực Thể dục thể thao	5	31	66	18
13. Lĩnh vực Du lịch	6	25	67	22

- *Kênh thông tin mà người dân sử dụng để theo dõi các chính sách công:* Có 120 phiếu đánh giá, với kết quả như sau:

+ Qua loa phát thanh xã, phường: 16 phiếu, chiếm 13,3%;

+ Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư: 2 phiếu, chiếm 1,7%;

+ Qua chính quyền, công chức: 8 phiếu, chiếm 6,7%;

+ Qua người thân, bạn bè: 1 phiếu, chiếm 0,8%;

+ Qua đài, ti vi, báo chí: 12 phiếu, chiếm 10%;

+ Qua mạng internet (Trang thông tin điện tử, cổng thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook…): 81 phiếu, chiếm 67,5%;

+ Qua hình thức khác (xin ghi cụ thể): 0 phiếu.

- *Mức độ phù hợp của các hình thức tiếp cận thông tin về chính sách công đối với người dân:* Có 120 phiếu đánh giá, với kết quả như sau:

+ Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào: 40 phiếu, chiếm 33,3%;

+ Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan: 28 phiếu, chiếm 23,3%;

+ Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống: 21 phiếu, chiếm 17,5%;

+ Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến: 31 phiếu, chiếm 25,8%.

- *Cảm nhận của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính:* Có 120 phiếu đánh giá, với kết quả như sau:

+ 68 phiếu (chiếm 56,7%) đánh giá không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân;

+ 44 phiếu (chiếm 36,7%) đánh giá có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân;

+ 08 phiếu (chiếm 6,7%) đánh giá: Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.

- *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*).	9 (7,5%)	39 (32,5%)	62 (51,7%)	10 (8,3%)
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).*	7 (5,8%)	32 (26,7%)	66 (55%)	15 (12,5%)
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).*	6 (5%)	34 (28,3%)	66 (55%)	14 (11,7%)

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.

2. Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (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
I. VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH					
A. Trách nhiệm giải trình của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Đắk Nông					

1. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Đắk Nông cung cấp, giải thích thông tin về các quy định pháp luật của ngành Văn hóa, Thể thao và Du lịch theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy *(Các hình thức như: Niêm yết công khai tại cơ quan, đăng tải trên trang thông tin điện tử, các kênh mạng xã hội…).*	8	10	50	44	8
2. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Đắk Nông cung cấp thông tin về các quy định pháp luật của ngành Văn hóa, Thể thao và Du lịch đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	7	12	46	48	7
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách					
3. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Đắk Nông tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến. *(Các hình thức như: Mở các mục xin ý kiến vào dự thảo chính sách trên các trang thông tin điện tử; gửi phiếu xin ý kiến/phiếu khảo sát tới người dân; đăng tải công khai các số điện thoại, địa chỉ hộp thư điện tử để xin ý kiến …)*	7	9	61	38	5
C. Chất lượng chính sách					
4. Công tác triển khai thực hiện các quy định pháp luật về quảng cáo.	4	6	55	47	8
5. Công tác triển khai thực hiện các quy định pháp luật về nghệ thuật biểu diễn.	6	9	51	48	6
7. Công tác triển khai thực hiện các quy định pháp luật về thể dục thể thao	5	8	47	50	10
8. Công tác triển khai thực hiện các quy định pháp luật về du lịch	6	6	46	51	11
D. Kết quả, tác động của chính sách					
9. Hoạt động quảng cáo tốt hơn	7	3	58	44	8
10. Hoạt động nghệ thuật biểu diễn tốt hơn	5	5	49	54	7
11. Hoạt động thể dục thể thao tốt hơn	4	5	45	58	8

12. Hoạt động du lịch tốt hơn	6	4	51	49	10
II. KẾT QUẢ VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
13. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn	6	9	45	54	6
14. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	6	7	46	54	7

Qua kết quả khảo sát cho thấy, người dân và doanh nghiệp đều hài lòng với việc cung ứng dịch vụ công thuộc văn hóa, thể thao và du lịch khi thực hiện thủ tục hành chính. Về đánh giá kết quả giải quyết TTHC cho người dân được trả đúng hẹn: có 105/120 phiếu đánh giá mức bình thường, hài lòng và rất hài lòng, 15/120 đánh giá rất không hài lòng, không hài lòng. Về kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác: có 107/120 phiếu đánh giá mức bình thường, hài lòng và rất hài lòng, 13/120 đánh giá rất không hài lòng, không hài lòng.

3. Đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

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	4	9	62	45
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình đối với người dân	4	10	57	46
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Đắk Nông	4	13	59	43
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của cơ quan Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Đắk Nông	7	8	61	41
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	4	11	58	46
6. Nâng cao năng lực của công chức trong giải quyết công việc cho người dân	5	7	53	53
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của công chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân	3	9	58	49

8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	4	10	60	44
9. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	5	9	57	46

Qua kết quả khảo sát cho thấy, người dân và doanh nghiệp đều mong muốn Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thực hiện cải thiện 09 nội dung nêu trên để nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong thực hiện các thủ tục hành chính.

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thông báo để các tổ chức, cá nhân có liên quan được biết. Đối với các Phòng chuyên môn thuộc Sở cần nghiên cứu khắc phục những tồn tại, hạn chế, cải thiện chất lượng 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, ban, ngành;
- Ban Giám đốc Sở;
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở;
- Trang thông tin điện tử của Sở;
- Lưu: VT, VP (Hg).

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
SỞ VĂN HÓA THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TỈNH ĐẮK NÔNG

Khúc Thị Thoi