

Số: /BC-STNMT

Bà Rịa – Vũng Tàu, ngày tháng 11 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ trong cung cấp dịch vụ hành chính công của Sở Tài nguyên và Môi trường năm 2022

Thực hiện Kế hoạch số 36/KH-STNMT ngày 13/05/2022 của Sở Tài nguyên và Môi trường về việc Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ trong cung cấp dịch vụ hành chính công của Sở Tài nguyên và Môi trường năm 2022, Sở Tài nguyên và Môi trường báo cáo tình hình, kết quả thực hiện như sau:

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

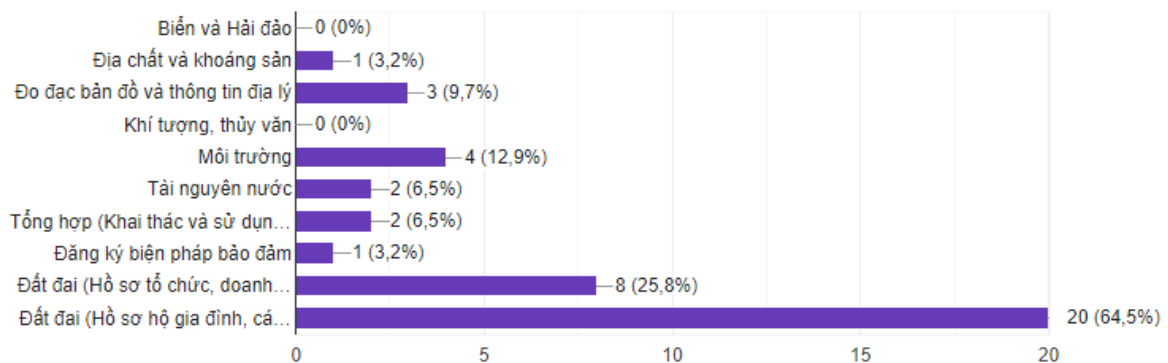
Thực hiện kế hoạch khảo sát về sự hài lòng của cá nhân, tổ chức trong cung cấp dịch vụ hành chính công năm 2022, Sở Tài nguyên và Môi trường đã thông báo và tiến hành lấy ý kiến đánh giá của các cá nhân, tổ chức đã hoàn tất việc thực hiện thủ tục hành chính tại Sở năm 2022 trên tất cả các lĩnh vực tài nguyên và môi trường, đăng tải mẫu phiếu lấy ý kiến lên trang thông tin điện tử của Sở. Sau thời hạn thực hiện lấy ý kiến khảo sát, Sở đã tổng hợp được tổng cộng 31 phiếu lấy ý kiến gửi về. Kết quả thống kê được thể hiện chi tiết tại Phần II như sau:

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Biểu đồ thống kê kết quả theo câu hỏi khảo sát

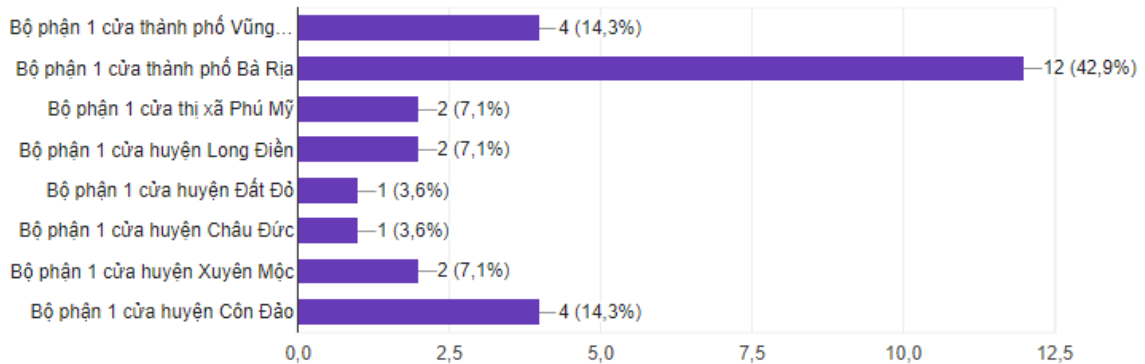
- Quý Ông/Bà đến làm hồ sơ đối với thủ tục/ lĩnh vực nào của Sở Tài nguyên và Môi trường đã được niêm yết trên Cổng dịch vụ công của tỉnh?:

31 câu trả lời



- Nếu thực hiện hồ sơ TTHC Đất đai nộp tại Bộ phận 1 của cấp Huyện, cấp Xã - đối với trường hợp Hồ sơ của hộ gia đình, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở TN&MT, ông/ bà vui lòng cho biết thực hiện tại địa phương nào?

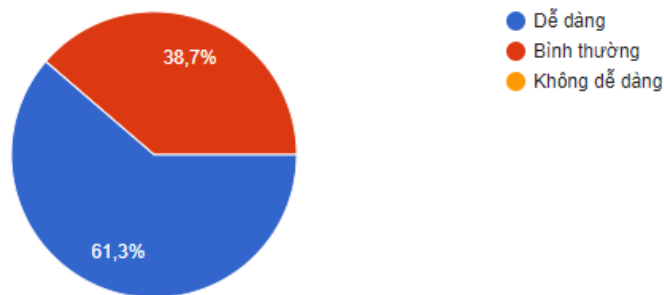
28 câu trả lời



a) Về mức độ thuận tiện tiếp cận dịch vụ

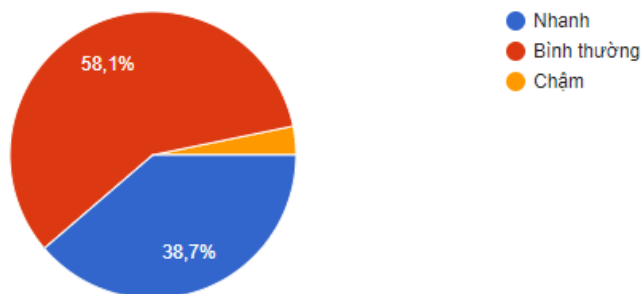
1. Ông/bà tiếp cận thông tin về thủ tục hành chính (thành phần hồ sơ, quy trình giải quyết, thời gian, thủ tục, biểu mẫu hành chính...) của Sở Tài nguyên và Môi trường có dễ dàng không? (niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh, trên Trang thông tin điện tử Sở Tài nguyên và Môi trường, trên Cổng Dịch vụ công quốc gia,...)

31 câu trả lời



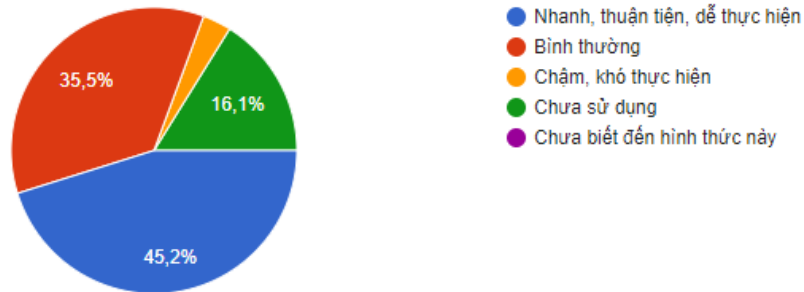
2. Thời gian ông/bà nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả nhanh hay chậm?

31 câu trả lời



3. Ông/bà có biết đến hình thức nộp hồ sơ trực tuyến/ Sử dụng Dịch vụ công trực tuyến của Sở TN&MT? Thời gian ông/bà thực hiện nộp hồ sơ thông qua dịch vụ công trực tuyến nhanh hay chậm? Có dễ thực hiện?

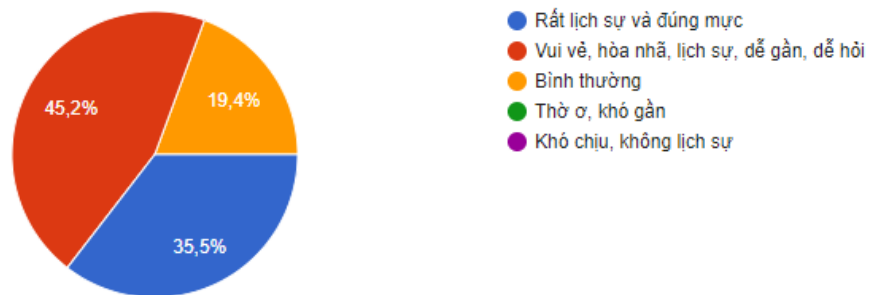
31 câu trả lời



b) Về thái độ, tinh thần trách nhiệm của cán bộ tiếp nhận, hướng dẫn và trả kết quả:

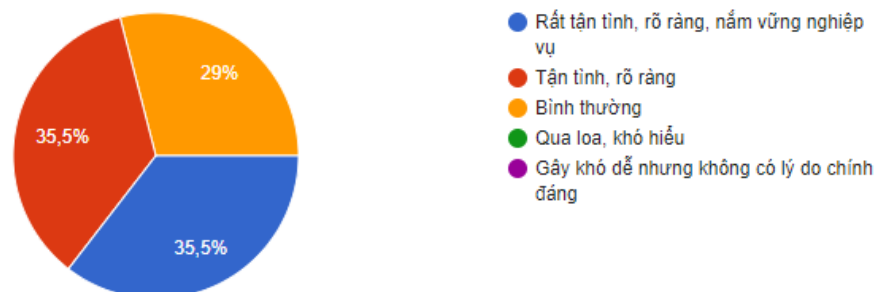
4. Ông/bà đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?

31 câu trả lời



5. Ông/bà đánh giá như thế nào về cách hướng dẫn hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính (hướng dẫn sửa đổi, bổ sung hồ sơ...) của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?

31 câu trả lời



6. Ngoài các khoản phí, lệ phí và chi phí có liên quan theo Quy định của thủ tục hành chính, ông / bà có phải nộp thêm khoản nào không? Nếu có, lý do ông / bà phải chi trả thêm một khoản chi phí (như: thù lao, môi giới, tư vấn, giúp đỡ, “bồi dưỡng”,...) ngoài quy định khi nộp hồ sơ hoặc giải quyết công việc?

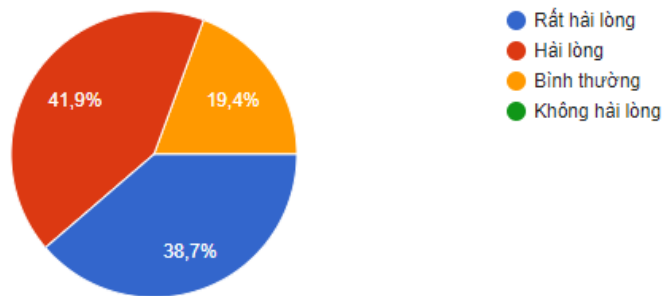
31 câu trả lời



c) Sự hài lòng về kết quả giải quyết TTHC

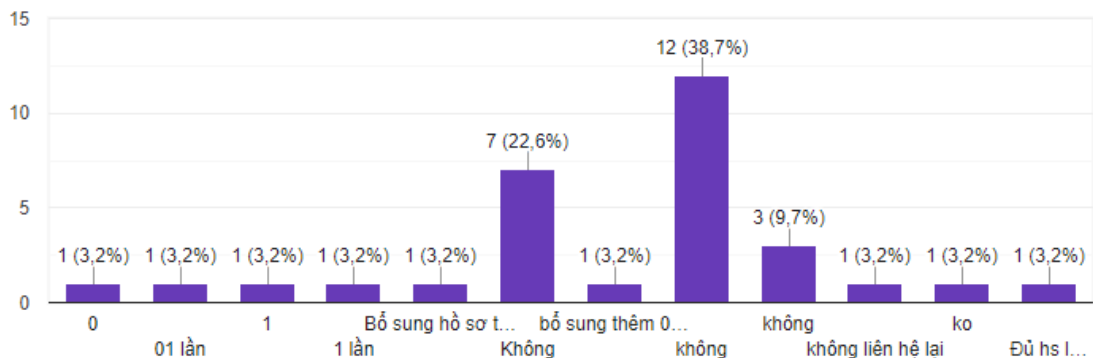
7. Ông/bà có hài lòng về thời hạn trả kết quả thủ tục hành chính như giấy hẹn không (trả trễ hẹn, đúng hẹn, trả trước hẹn)?

31 câu trả lời

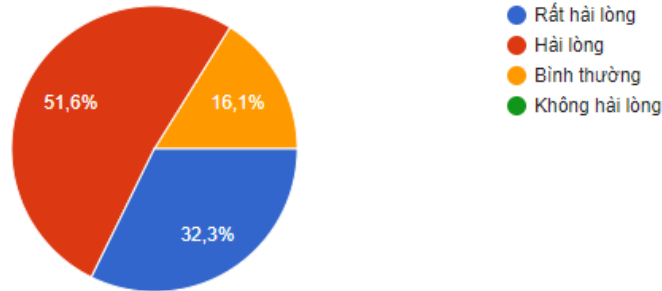


8. Ông/ bà có bị đề nghị bổ sung hồ sơ quá 01 lần theo quy định không? Nếu có, số lần phải bổ sung hồ sơ của ông / bà sau khi đã nộp hồ sơ lần đầu và có biên nhận/phiếu hẹn?

31 câu trả lời



9. Ông / bà đánh giá mức độ hài lòng chung đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Sở Tài nguyên và Môi trường?



10. Ông/bà vui lòng cho biết rõ thêm thông tin về các câu trả lời mà ông/bà đánh giá là không hài lòng/Không thuận tiện/Chưa đáp ứng/Chậm... ở phía trên.

9 câu trả lời

hài lòng
Hài lòng
Không
không
rất hài lòng
không có
0

2. Chi tiết kết quả khảo sát (tại Phụ lục kèm theo)

III. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ

- Hệ thống câu hỏi của phiếu khảo sát khá sát thực với những vấn đề cần quan tâm, tương đối toàn diện và đầy đủ ở các lĩnh vực, theo trình tự: người dân đã tham gia đánh giá đầy đủ từ việc tiếp cận thông tin, việc công khai thủ tục hành chính ở nơi cung cấp dịch vụ, việc giải quyết các thủ tục hành chính, chất lượng giải quyết công việc. Kết quả khảo sát cho thấy sự hài lòng của người dân, tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính tại Sở Tài nguyên và Môi trường tương đối cao.

- Đánh giá mức độ hài lòng chung đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Sở Tài nguyên và Môi trường, như sau:

- + 10/31 phiếu đánh giá “Rất hài lòng” (chiếm 32,3%);
- + 16/31 phiếu đánh giá “Hài lòng” (chiếm 51,6%);
- + 05/31 phiếu đánh giá “Bình thường” (chiếm 16,1%);

+ Không có phiếu đánh giá “Không hài lòng”.

- Kết quả khảo sát cơ bản cho thấy sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ trong cung cấp dịch vụ hành chính công của Sở Tài nguyên và Môi trường tương đối cao, tuy nhiên số lượng ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức còn khá ít nên phần nào vẫn còn hạn chế trong việc đánh giá sự hài lòng của người dân.

- Qua việc tổ chức thực hiện khảo sát, cũng góp phần nâng cao tinh thần, trách nhiệm làm việc của đội ngũ CBCCVC tại Sở, cải thiện chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức.

- Ngoài ra, vẫn còn một số ý kiến đánh giá chưa hài lòng từ người dân, tổ chức khi thực hiện TTHC, đáng chú ý ở một số nội dung như sau:

+ Đánh giá về “Thời gian nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả nhanh hay chậm”: 01 đánh giá chậm, thuộc lĩnh vực Đất đai (Hồ sơ hộ gia đình, cá nhân) tại Bộ phận 1 cửa huyện Châu Đức.

+ Đánh giá về “Thời gian thực hiện nộp hồ sơ thông qua dịch vụ công trực tuyến nhanh hay chậm? Có dễ thực hiện?”: 01 đánh giá Chậm, khó thực hiện thuộc lĩnh vực Đất đai (Hồ sơ hộ gia đình, cá nhân) tại Bộ phận 1 cửa thành phố Bà Rịa.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ

- Tiếp tục nghiên cứu điều chỉnh, bổ sung nội dung, thực hiện việc lấy ý kiến khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức để tăng hiệu quả, số lượng lượt đánh giá trong quá trình thực hiện dịch vụ hành chính công tại Sở, để tiếp thu, lắng nghe ý kiến người dân nhằm nâng cao kết quả hài lòng của người dân, tổ chức. Tăng cường tổ chức kiểm tra giám sát công tác CCHC, thực hiện công vụ để kịp thời tham mưu Giám đốc Sở chỉ đạo chấn chỉnh những tồn tại liên quan đến kết quả đánh giá của người dân.

- Chỉ đạo các phòng, các cơ quan, đơn vị thuộc Sở có chức năng tham mưu, giải quyết TTHC, Giám đốc Văn phòng Đăng ký đất đai, Giám đốc Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai các huyện, thị xã, thành phố quán triệt, chỉ đạo, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện nghiêm việc nâng cao chất lượng kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; tiếp tục thực hiện các giải pháp nâng cao chỉ số CCHC, SIPAS, PAPI,...; Đặc biệt thường xuyên quán triệt, chỉ đạo về thái độ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ một cửa khi hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ lĩnh vực đất đai tại Bộ phận 1 cửa cấp huyện.

- Tăng cường công tác tuyên truyền, hướng dẫn, khuyến khích tổ chức, công dân thực hiện nộp hồ sơ TTHC qua hình thức DVC trực tuyến. Tiếp tục nghiên cứu, đề xuất các giải pháp nhằm tạo sự thuận lợi, dễ dàng thực hiện trong khâu đăng ký nộp hồ sơ trực tuyến của người dân.

- Tiếp tục chỉ đạo thực hiện, siết chặt kỷ luật, kỷ cương, tăng cường kiểm tra, giám sát, kiên quyết xử lý nghiêm các cá nhân, tổ chức thuộc thẩm quyền quản lý vi phạm hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền xử lý đối với cá nhân, tổ chức có hành vi vi phạm trong quá trình thực thi công vụ, nhất là đối với cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận một cửa. Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính đối với người dân, doanh nghiệp. Chỉ đạo thực hiện tốt việc tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết TTHC nhằm nâng cao chất lượng, kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Lãnh đạo các phòng, cơ quan, đơn vị thuộc Sở chủ động quán triệt, có biện pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế thông qua kết quả điều tra, khảo sát; thường xuyên quán triệt, nâng cao tinh thần, trách nhiệm thực thi công vụ, cải thiện hơn nữa sự hài lòng của người dân trong những năm tới.

Nơi nhận:

- BGĐ Sở (b/c);
- Các PCM, CQ, ĐV thuộc Sở;
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Văn Hải