

Số: 376/BC-STNMT

Bà Rịa – Vũng Tàu, ngày 15 tháng 11 năm 2024

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 2024

Thực hiện Kế hoạch số 107/KH-STNMT ngày 10/10/2024 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 2024. Qua thời gian tổ chức lấy ý kiến khảo sát, đánh giá, Sở Tài nguyên và Môi trường tổng hợp kết quả thực hiện như sau:

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

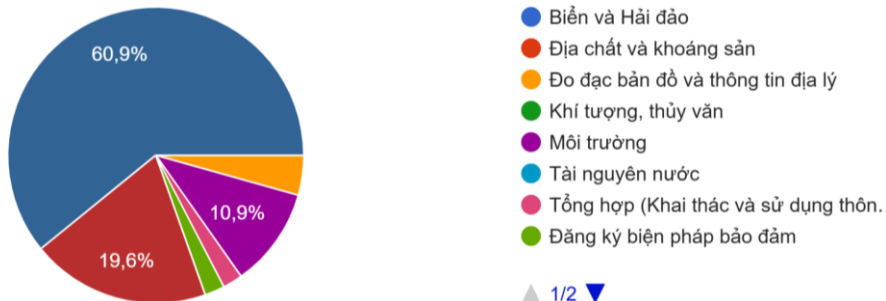
Sở Tài nguyên và Môi trường có Thông báo số 307/TB-STNMT ngày 18/10/2024 về việc lấy ý kiến bằng Phiếu khảo sát, đánh giá của tổ chức, doanh nghiệp và công dân trong cung cấp dịch vụ hành chính công, giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) của Sở Tài nguyên và Môi trường năm 2024 trên tất cả các lĩnh vực tài nguyên và môi trường, đăng tải mẫu phiếu lấy ý kiến trực tuyến lên trang thông tin điện tử của Sở đến ngày 08/11/2024. Sau thời gian thực hiện lấy ý kiến khảo sát, Sở đã tổng hợp được tổng cộng 46 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. Kết quả theo biểu đồ thống kê câu hỏi khảo sát

- Quý Ông/Bà đã thực hiện TTHC gì/ở lĩnh vực nào của Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu?

46 câu trả lời

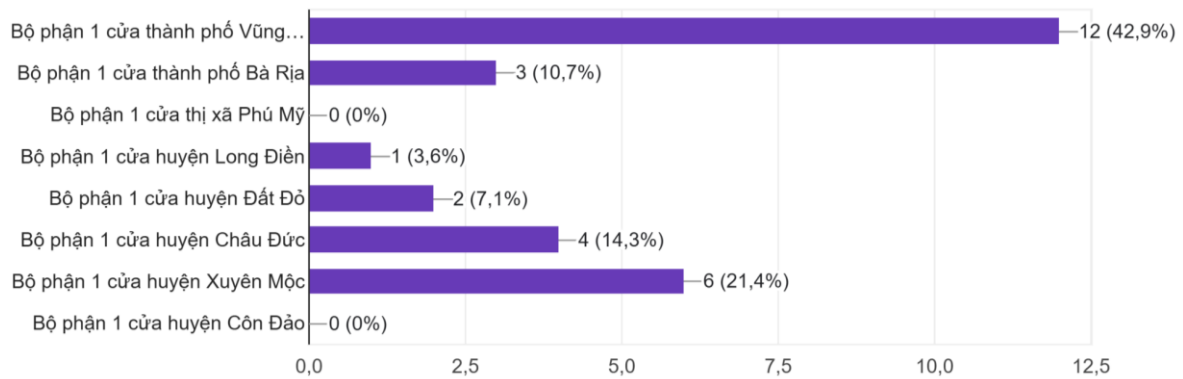


46 câu trả lời



- Nếu nộp hồ sơ TTHC lĩnh vực Đất đai tại Bộ phận 1 cửa cấp Huyện - Trường hợp Hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở TN&MT, ông/ bà vui lòng cho biết thực hiện tại địa phương nào?

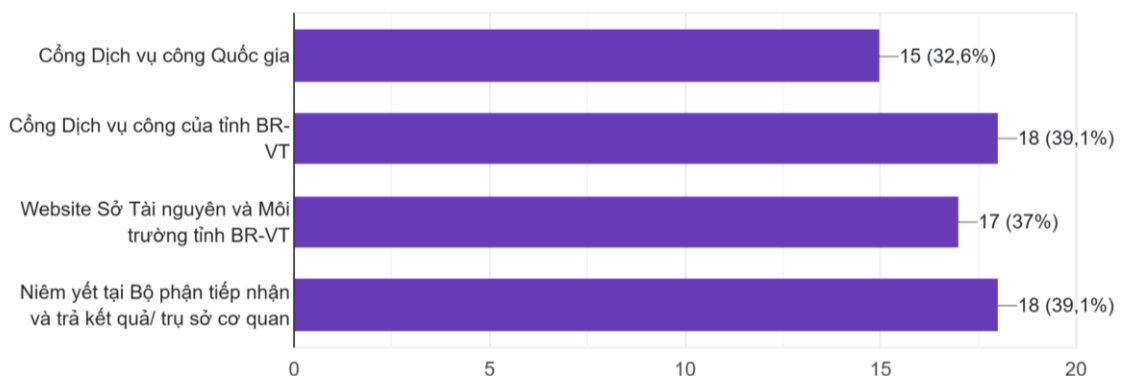
28 câu trả lời



Về mức độ thuận tiện tiếp cận dịch vụ

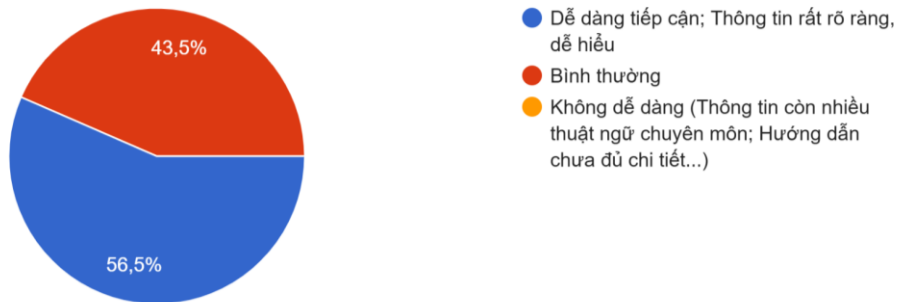
Câu 1. Quý ông/bà có dễ tiếp cận/tra cứu thông tin về TTHC thuộc chức năng giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh BR-VT được công khai qua kênh thông tin?

46 câu trả lời



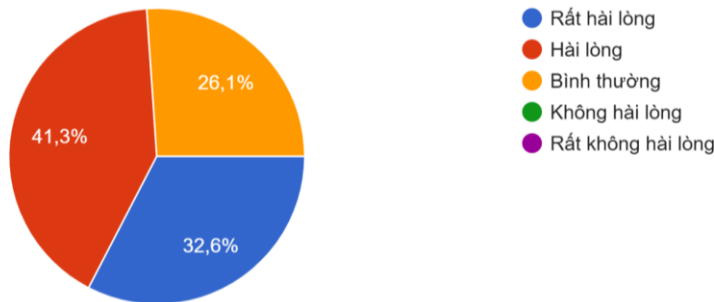
Câu 2. Các thông tin quy định về TTHC có rõ ràng, dễ hiểu không? (*Yêu cầu, điều kiện thực hiện; Thành phần hồ sơ; Trình tự thực hiện; Quy trình giải quyết; Thời hạn giải quyết; Biểu mẫu...*)?

46 câu trả lời



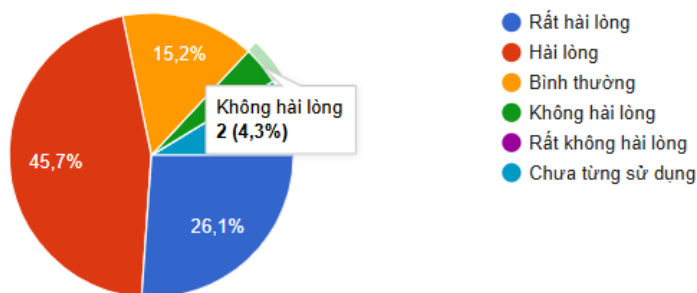
Câu 3. Quý ông/bà đánh giá như thế nào về thời gian nộp hồ sơ? Ông/bà có cảm thấy hài lòng về sự thuận tiện của quy trình nộp hồ sơ không?

46 câu trả lời



Câu 4. Quý ông/bà có thực hiện nộp hồ sơ qua hình thức trực tuyến/ Sử dụng Dịch vụ công trực tuyến của Sở TN&MT?

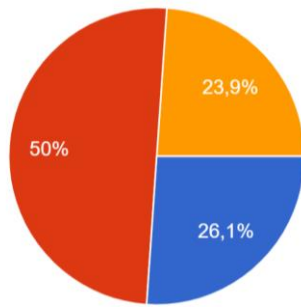
46 câu trả lời



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

Câu 5. Ông/bà đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp, cách hướng dẫn hồ sơ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ?

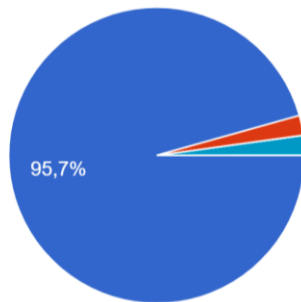
46 câu trả lời



- Rất hài lòng (Cán bộ rất thân thiện, lịch sự, chuyên nghiệp, hỗ trợ tận tình...)
- Hài lòng (Cán bộ nhiệt tình hỗ trợ, giải thích rõ ràng...)
- Bình thường (Cán bộ làm việc đúng theo quy định, không có gì đặc biệt...)
- Không hài lòng (Cán bộ thiếu kiên nhẫn, khó gần, giải thích không rõ ràng...)
- Rất không hài lòng (Cán bộ thiếu nhiệt tình, thái độ hách dịch, không hỗ trợ...)

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

46 câu trả lời

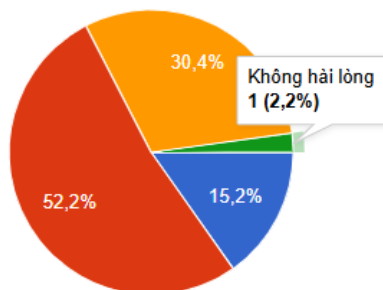


- Không phải chi trả thêm
- Xuất phát từ tình cảm (tự nguyện)
- Muốn được giải quyết sớm
- Do được người khác tư vấn/ giới thiệu/ môi giới
- Do cán bộ gợi ý
- chưa phát sinh công việc nên chưa biết

Sự hài lòng về kết quả giải quyết TTHC

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

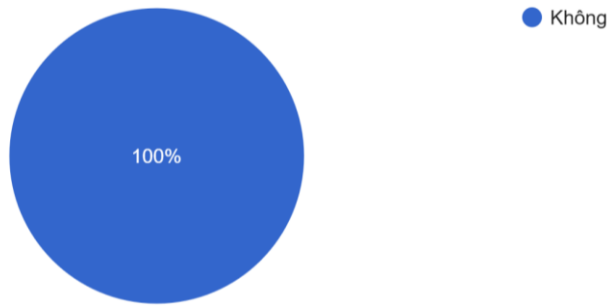
46 câu trả lời



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

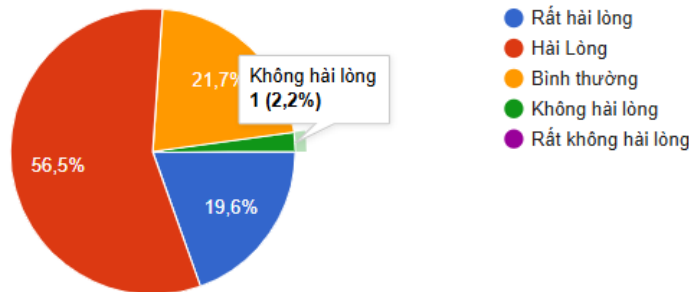
Câu 8. Ông/ bà có bị đề nghị/yêu cầu bổ sung hồ sơ quá 01 lần theo quy định không (yêu cầu lần sau khác với yêu cầu bổ sung lần đầu)? Nếu có, số lần phải bổ sung hồ sơ của ông / bà sau khi đã nộp hồ sơ lần đầu và có biên nhận/phiếu hẹn?

46 câu trả lời



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

46 câu trả lời



2. Các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng

a) Sử dụng Dịch vụ công trực tuyến:

4,3% (02/46) người dân chưa hài lòng với việc sử dụng Dịch vụ công trực tuyến, cần cải thiện để quá trình nộp hồ sơ trực tuyến trở nên nhanh chóng và thuận tiện dễ hiểu.

b) Về thời hạn trả kết quả TTHC và mức độ hài lòng chung đối với kết quả giải quyết TTHC

2,2% (01/46) người dân chưa hài lòng về thời hạn trả kết quả TTHC phản ánh rằng kết quả giải quyết TTHC còn chậm, quá thời hạn nhưng chưa có kết quả.

3. 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 TTHC ở nơi cung cấp dịch vụ, việc giải quyết các TTHC, chất lượng giải quyết công việc. Kết quả khảo sát cho thấy đa số người dân, tổ chức thực hiện khảo sát hài lòng khi thực hiện TTHC tại Sở Tài nguyên và Môi trường.

a) Kết quả đạt được

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

- + 09/46 phiếu đánh giá “Rất hài lòng” (chiếm 19,6%);
- + 26/46 phiếu đánh giá “Hài lòng” (chiếm 56,5%);
- + 10/46 phiếu đánh giá “Bình thường” (chiếm 21,7%);
- + 01/45 phiếu đánh giá “Không hài lòng” (chiếm 2,2%).

- 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 đã đạt được những kết quả tích cực, nhưng vẫn còn nhiều vấn đề cần cải thiện. Mặt khác, 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 công chức viên chức tại Sở, cải thiện chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức.

b) Hạn chế

Vẫn còn một số ý kiến đánh giá chưa hài lòng từ người dân trong việc sử dụng Dịch vụ công trực tuyến; về thời gian và về kết quả giải quyết TTHC chậm trễ, đáng chú ý ở một số nội dung như sau:

- Vấn đề về thời gian xử lý hồ sơ: phản hồi cho rằng thời gian xử lý hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC còn chậm, quá thời hạn nhưng chưa có kết quả (Chậm có bản vẽ) (*Hồ sơ hộ gia đình, cá nhân nộp tại Bộ phận 1 cửa huyện Châu Đức*). Điều này làm giảm sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Người dân chưa hài lòng với việc sử dụng Dịch vụ công trực tuyến, cho rằng cần cải thiện để quá trình nộp hồ sơ trực tuyến trở nên nhanh chóng và thuận tiện dễ hiểu.

c) Đề xuất giải pháp cải thiện

Cải cách TTHC, nâng cao chất lượng phục vụ và đào tạo công chức, tăng cường công tác giám sát và phản hồi là những giải pháp cần thiết để nâng cao hiệu quả và sự hài lòng trong việc cung cấp dịch vụ hành chính công:

- Cải cách TTHC: Cải tiến quy trình giải quyết công việc, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin để đảm bảo hiệu quả công việc, giảm bớt giấy tờ và yêu cầu bổ sung hồ sơ không cần thiết.

- Nâng cao chất lượng phục vụ và đào tạo công chức, viên chức: Tổ chức các khóa đào tạo nâng cao kỹ năng giao tiếp, xử lý công việc cho công chức, đặc biệt là kỹ năng giải quyết vấn đề và xử lý tình huống khó khăn. Tăng cường kiểm tra công vụ, thực hiện chế độ khen thưởng và xử lý vi phạm kịp thời, hiệu quả.

- Tăng cường công tác giám sát và phản hồi: Tạo kênh phản hồi thuận tiện cho người dân và tổ chức để giám sát chất lượng dịch vụ hành chính công. Đồng thời, công khai kết quả khảo sát và cam kết thực hiện các cải tiến.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ

1. Phương hướng

Cải cách toàn diện TTHC; đơn giản hóa, cải cách quy trình hành chính nhằm giảm thiểu thủ tục giấy tờ, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và tổ chức khi thực hiện các dịch vụ hành chính công.

Tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ và thái độ công chức, đào tạo, nâng cao năng lực chuyên môn và kỹ năng giao tiếp cho công chức, đặc biệt là kỹ năng xử lý tình huống, phục vụ tận tình, giải quyết thỏa đáng các yêu cầu của người dân và tổ chức.

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, sử dụng các phần mềm quản lý hiện đại, hệ thống quản lý trực tuyến để cải thiện tốc độ giải quyết TTHC, tăng cường tính minh bạch và dễ dàng theo dõi tiến trình xử lý hồ sơ.

Cải tiến công tác giám sát và phản hồi, thiết lập hệ thống phản hồi từ người dân và tổ chức về chất lượng dịch vụ, đồng thời giám sát hiệu quả việc thực hiện các cải cách hành chính để đảm bảo tính công bằng và minh bạch trong các cơ quan hành chính công.

Tăng cường đào tạo và phát triển đội ngũ cán bộ công chức, định kỳ tổ chức các khóa đào tạo chuyên sâu về quản lý hành chính, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng giải quyết tình huống cho đội ngũ cán bộ công chức, nhằm tạo ra môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện và hiệu quả.

Tạo môi trường làm việc minh bạch, công bằng, xây dựng cơ chế đánh giá hiệu quả công việc của cán bộ công chức dựa trên tiêu chí rõ ràng và công khai, tránh sự phân biệt đối xử và đảm bảo quyền lợi cho người dân và tổ chức.

2. Nhiệm vụ

Để nâng cao mức độ hài lòng của người dân và tổ chức đối với dịch vụ hành chính công, các phòng, đơn vị cần tập trung vào việc cải cách TTHC, cải thiện chất lượng phục vụ, ứng dụng công nghệ thông tin và tăng cường giám sát, phản hồi từ phía người dân và tổ chức. Các nhiệm vụ trên không chỉ giúp cải thiện hiệu quả cung cấp dịch vụ mà còn góp phần xây dựng hình ảnh của chính quyền minh bạch, gần gũi và trách nhiệm đối với cộng đồng.

a) Nhiệm vụ cải cách TTHC

Đơn giản hóa TTHC, tiếp tục rà soát và cắt giảm các thủ tục, giấy tờ không cần thiết. Ưu tiên áp dụng các TTHC qua môi trường trực tuyến, hỗ trợ người dân và tổ chức thực hiện thủ tục nhanh chóng, thuận tiện.

Tái cấu trúc các dịch vụ hành chính công, tập trung vào các dịch vụ hành chính công có số lượng người sử dụng lớn, như cấp giấy chứng nhận, cấp phép ... để rút ngắn thời gian giải quyết và giảm thiểu thủ tục phức tạp.

b) Nhiệm vụ nâng cao chất lượng phục vụ và thái độ công chức

Đào tạo công chức thường xuyên, tổ chức các chương trình đào tạo kỹ năng mềm cho công chức, bao gồm giao tiếp, xử lý tình huống và giải quyết khiếu nại. Ngoài ra, tập trung vào đào tạo chuyên môn để nâng cao trình độ nghiệp vụ, giúp cán bộ công chức thực hiện công việc hiệu quả hơn.

Thiết lập chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp, xây dựng và phổ biến quy tắc ứng xử cho công chức, viên chức, nhất là những quy định về thái độ phục vụ, văn hóa công sở và trách nhiệm trong công việc.

Tăng cường kiểm tra công vụ, thực hiện chế độ khen thưởng và xử lý vi phạm kịp thời, hiệu quả.

c) Nhiệm vụ áp dụng công nghệ thông tin trong quản lý hành chính công

Mở rộng hệ thống dịch vụ công trực tuyến, giúp người dân và tổ chức có thể nộp hồ sơ, theo dõi tiến trình giải quyết, nhận kết quả mà không phải đến cơ quan hành chính trực tiếp.

Áp dụng các công nghệ như phần mềm quản lý hồ sơ tự động, giúp giảm bớt thời gian xử lý và lỗi do yếu tố con người. Đồng thời, tạo môi trường làm việc minh bạch, dễ giám sát.

Tăng cường bảo mật và bảo vệ dữ liệu, đảm bảo tính bảo mật thông tin của công dân và tổ chức khi sử dụng các dịch vụ công trực tuyến, đồng thời xây dựng hệ thống dữ liệu tập trung để việc trao đổi thông tin giữa các cơ quan hành chính được nhanh chóng và chính xác.

d) Nhiệm vụ cải tiến công tác giám sát và phản hồi

Vận hành hiệu quả các kênh phản hồi qua các phương tiện truyền thông (email, hotline, ứng dụng di động, trang web chính thức) để người dân và tổ chức dễ dàng gửi ý kiến, phản ánh về chất lượng dịch vụ.

Tổ chức các cuộc khảo sát định kỳ hoặc không định kỳ để đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức và các đối tượng sử dụng dịch vụ hành chính công.

Giám sát, kiểm tra và đánh giá chất lượng dịch vụ, đồng thời công khai kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công.

e) Nhiệm vụ xây dựng môi trường làm việc minh bạch

Công khai các quy trình, thủ tục đảm bảo người dân và tổ chức dễ dàng tiếp cận thông tin về các TTHC, quy trình giải quyết hồ sơ, mức phí dịch vụ thông qua các cổng thông tin điện tử.

Thực hiện cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người dân và tổ chức một cách nhanh chóng, công bằng, và minh bạch.

Yêu cầu trưởng các phòng, thủ trưởng các đơn vị thuộc Sở thường xuyên chỉ đạo thực hiện một số nhiệm vụ, lồng ghép trong văn bản chỉ đạo thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng công tác CCHC.

Lãnh đạo các phòng, 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.

Trên đây là 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 2024./.

Nơi nhận:

- GD, các PGĐ Sở (b/c);
- Các phòng thuộc Sở;
- Các đơn vị thuộc Sở;
- Lưu: VT, VPS (02).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Phạm Quốc Đăng