

Số: 3336/KH-STNMT

Tây Ninh, ngày 11 tháng 8 năm 2015

KẾ HOẠCH

Điều tra, khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Tài nguyên và Môi trường và các đơn vị trực thuộc năm 2015

Căn cứ Quyết định số: 2945/QĐ-UBND ngày 24/12/2014 của UBND tỉnh về việc ban hành Kế hoạch triển khai phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Tây Ninh giai đoạn 2014 - 2020;

Sở Tài nguyên và Môi trường xây dựng Kế hoạch điều tra, khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Tài nguyên và Môi trường và các đơn vị trực thuộc năm 2015 (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng) cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU, PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT

1. Mục đích, yêu cầu

a) Mục đích

Nắm bắt kịp thời các mong muốn của người dân, tổ chức để nâng cao chất lượng phục vụ của Sở Tài nguyên và Môi trường và các đơn vị trực thuộc.

b) Yêu cầu

Đánh giá phải đảm bảo khách quan, công khai, minh bạch về chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công tại Sở Tài nguyên và Môi trường và các đơn vị trực thuộc.

2. Phạm vi, đối tượng điều tra, khảo sát

a) Phạm vi điều tra, khảo sát

Tổ chức điều tra, khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức về các dịch vụ hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đã được thực hiện trong năm 2015 tại Sở Tài nguyên và Môi trường và các đơn vị trực thuộc.

b) Đối tượng điều tra

Người dân cư trú trên địa bàn tỉnh Tây Ninh, tổ chức có trụ sở tại địa bàn tỉnh Tây Ninh đã sử dụng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Tài nguyên và Môi trường và các đơn vị trực thuộc thuộc phạm vi điều tra, khảo sát theo Kế hoạch này.

II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

1. Dịch vụ công được điều tra, đánh giá

Cấp giấy phép khai thăm dò, khai thác tài nguyên khoáng sản, tài nguyên nước, xả nước thải vào nguồn nước; Giấy phép môi trường; Giao đất, cho thuê đất, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cho tổ chức tại Sở Tài nguyên và Môi trường.

Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất đối với hộ gia đình, cá nhân tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai các huyện, thành phố.

2. Mẫu phiếu và số lượng phiếu điều tra, khảo sát

a) Phiếu điều tra, khảo sát đối với các dịch vụ hành chính thực hiện theo mẫu phiếu điều tra của Kế hoạch được ban hành tại Quyết định số: 2945/QĐ-UBND ngày 24/12/2014 của UBND tỉnh (có kèm theo).

b) Số lượng phiếu điều tra là 2.050 phiếu (tại Sở 250 phiếu, tại các Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai 1.800 phiếu, 200 phiếu/huyện).

3. Thời gian và cách thức thực hiện

a) Thời gian thực hiện trong quý III và quý IV năm 2015, cụ thể:

- Xác định quy mô, mẫu điều tra, khảo sát. In Phiếu điều tra, khảo sát.
- Tổ chức điều tra, khảo sát (Phát phiếu, thu phiếu điều tra, khảo sát), tổng hợp kết quả điều tra, khảo sát.
- Báo cáo kết quả điều tra và công bố kết quả điều tra, khảo sát.

b) Cách thức thực hiện điều tra

- Nguyên tắc thực hiện điều tra

+ Công chức Bộ phận Một cửa thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường chủ trì phát phiếu hỏi ý kiến người dân và tổ chức khi đến thực hiện các dịch vụ hành chính công tại Sở Tài nguyên và Môi trường;

+ Công chức Bộ phận Một cửa thuộc Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai các huyện, thành phố chủ trì phát phiếu hỏi ý kiến người dân khi đến thực hiện các dịch vụ hành chính công tại Chi nhánh;

- Cách thức thực hiện điều tra, khảo sát

Sau khi được phát phiếu hỏi ý kiến về dịch vụ hành chính công, người dân và tổ chức trả lời xong (điền phiếu xong). Công chức Bộ phận Một cửa hướng dẫn người dân và tổ chức bỏ phiếu vào hộp thư góp ý của đơn vị.

Chánh Văn phòng Sở thu phiếu từ hộp thư góp ý tại Sở.

Giám đốc Văn phòng Đăng ký Đất đai thu phiếu từ hộp thư góp ý tại các Chi nhánh.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Văn phòng Sở Tài nguyên và Môi trường Chủ trì tham mưu Ban Giám đốc Sở thực hiện Kế hoạch này, cụ thể:

- Thực hiện điều tra, phúc tra kết quả điều tra, tổng hợp phiếu điều tra;
- Tổng hợp, phân tích số liệu; xây dựng báo cáo kết quả điều tra;
- Báo cáo kết quả điều tra và công bố kết quả điều tra;

Trên đây là Kế hoạch Điều tra, khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Tài nguyên và Môi trường và các đơn vị trực thuộc năm 2015./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (b/c);
- Các đơn vị, phòng thuộc Sở;
- Lưu: VT. *Uho*

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Đình Xuân

**PHIẾU ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG
CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ
CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

*(Kèm theo Kế hoạch số: 336/KH-STNMT ngày 11/8/2015 của Sở Tài nguyên và Môi trường về
điều tra, khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở)*

Tên thủ tục hành chính:.....
.....

Để có cơ sở cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước, Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Tây Ninh tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính.

Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Tây Ninh rất mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây.

Đề nghị Ông/Bà:

+ Đánh dấu (x) vào ô vuông (□) trước phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với câu hỏi có ô vuông trước mỗi phương án trả lời.

+ Khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) tương ứng với mức điểm mà Ông/Bà chọn đối với câu hỏi có thang điểm.

A. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI PHIẾU

Xin cho biết thông tin về bản thân Ông/Bà theo các nội dung dưới đây:

1. Độ tuổi

- ☐ Dưới 25 tuổi
- ☐ 25 - 34 tuổi
- ☐ 35 - 49 tuổi
- ☐ 50 - 60 tuổi
- ☐ Trên 60 tuổi

2. Giới tính:

- ☐ Nam
- ☐ Nữ

3. Trình độ học vấn:

- ☐ Biết đọc, biết viết
- ☐ Tiểu học (Cấp I)
- ☐ Trung học cơ sở (Cấp II)
- ☐ Dạy nghề/ Trung cấp
- ☐ Cao đẳng/Đại học
- ☐ Trên Đại học
- ☐ Khác (xin nêu rõ)

4. Nghề nghiệp:

- ☐ Nội trợ/Lao động tự do
- ☐ Nghỉ hưu
- ☐ Sinh viên
- ☐ Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp tư nhân
- ☐ Cán bộ/Công chức/lực lượng Quân đội nhân dân/Công an nhân dân
- ☐ Khác (xin nêu rõ)

B. PHẦN CÂU HỎI

I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH

Câu 1: Ông/Bà tìm hiểu thông tin về cơ quan thực hiện thủ tục hành chính này qua hình thức nào (cơ quan thực hiện thủ tục hành chính này, địa điểm và ngày/ giờ làm việc của cơ quan đó)?

- ☐ Qua người thân, bạn bè.
☐ Qua chính quyền địa phương (phường, xã).
 Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo,...).
 Qua mạng internet.
☐ Khác (xin nêu rõ):

Câu 2: Ông/Bà vui lòng cho biết đánh giá của mình về mức độ dễ dàng, thuận tiện trong tìm hiểu thông tin về dịch vụ hành chính này?

(1= rất thấp; 2= thấp; 3= bình thường; 4= cao; 5= rất cao)

1		2	3	4	5
---	--	---	---	---	---

Câu 3: Ông/Bà cho biết mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin về thủ tục hành chính này?

(1= rất thấp; 2= thấp; 3= bình thường; 4= cao; 5= rất cao)

1		2	3	4	5
---	--	---	---	---	---

Câu 4: Về trang thiết bị tại nơi giải quyết thủ tục hành chính:

- Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ hiện đại của các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục hành chính này?

(1= rất thấp; 2= thấp; 3= bình thường; 4= cao; 5= rất cao)

1		2	3	4	5
---	--	---	---	---	---

- Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ thuận tiện trong sử dụng các trang thiết bị tại nơi làm thủ tục hành chính này?

(1= rất thấp; 2= thấp; 3= bình thường; 4= cao; 5= rất cao)

1		2	3	4	5
---	--	---	---	---	---

Câu 5: Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ tiện nghi, thoải mái tại nơi ngồi chờ làm thủ tục hành chính?

(1= rất thấp; 2= thấp; 3= bình thường; 4= cao; 5= rất cao)

1		2	3	4	5
---	--	---	---	---	---

Câu 6: Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình khi tiếp cận dịch vụ hành chính này?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Bình thường
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Câu 7: Ông bà cho biết đánh giá của mình về mức độ công khai đầy đủ các quy định về thủ tục hành chính này tại cơ quan hành chính nhà nước (hoặc nơi Ông/Bà làm thủ tục)?

(1= rất thấp; 2= thấp; 3= bình thường; 4= cao; 5= rất cao)

1		2	3	4	5
---	--	---	---	---	---

Câu 8: Ông/Bà cho biết đánh giá của mình về mức độ đơn giản, dễ kê khai của hồ sơ làm thủ tục hành chính này do cơ quan hành chính nhà nước quy định?

(1= rất thấp; 2= thấp; 3= bình thường; 4= cao; 5= rất cao)

1		2	3	4	5
---	--	---	---	---	---

Câu 9: Ông/Bà cho biết mức độ thuận tiện trong quy trình thực hiện thủ tục hành chính này của cơ quan hành chính nhà nước?

(1= rất thấp; 2= thấp; 3= bình thường; 4= cao; 5= rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 10: Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về thủ tục hành chính này?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Bình thường
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

III. CÔNG CHỨC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CHO NGƯỜI DÂN

Câu 11: Ông/Bà đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực của công chức giải quyết thủ tục hành chính?

(1= rất thấp; 2= thấp; 3= bình thường; 4= cao; 5= rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 12: Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự tận tình, chu đáo của công chức giải quyết thủ tục hành chính?

(1= rất thấp; 2= thấp; 3= bình thường; 4= cao; 5= rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 13: Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự rõ ràng, dễ hiểu trong hướng dẫn của công chức giải quyết thủ tục hành chính?

(1= rất thấp; 2= thấp; 3= bình thường; 4= cao; 5= rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 14: Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về sự phục vụ của công chức giải quyết thủ tục hành chính này?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Bình thường
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

IV. RẤT HÀI LÒNG KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Câu 15: Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ đầy đủ, chính xác của thông tin trên thủ tục hành chính mà Ông/Bà đã nhận từ cơ quan hành chính nhà nước?

(1= rất thấp; 2= thấp; 3= bình thường; 4= cao; 5= rất cao)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 16: Về thời gian giải quyết TTHC:

- Số lần Ông/Bà đi lại để làm thủ tục hành chính:
- Việc trả kết quả của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có đúng hẹn không? (đánh dấu X vào ô tương ứng)

Sớm hơn giấy hẹn	Đúng hẹn	Muộn hơn giấy hẹn

- Theo Ông/Bà việc thời gian giải quyết thủ tục hành chính mà cơ quan hành chính nhà nước đã thực hiện có hợp lý không?

(1= rất không hợp lý; 2= không hợp lý; 3= bình thường; 4= hợp lý; 5= rất hợp lý)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Câu 17: Về chi phí mà Ông/Bà phải trả khi làm thủ tục hành chính:

- Khi làm thủ hành chính, Ông/Bà có phải trả thêm khoản chi phí nào khác ngoài quy định của cơ quan hành chính nhà nước không?

- ☐ Có
☐ Không

- Theo Ông/Bà khoản chi phí phải nộp khi làm thủ tục hành chính mà cơ quan hành chính nhà nước đã thực hiện có hợp lý không?

(1= rất không hợp lý; 2= không hợp lý; 3= bình thường; 4= hợp lý; 5= rất hợp lý)

1		2	3	4	5
---	--	---	---	---	---

Câu 18: Về giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước:

- Trong quá trình làm TTHC Ông/Bà có phản ánh, kiến nghị gì với cơ quan hành chính nhà nước không?

☐ Có

☐ Không

(Nếu trả lời “có” thì tiếp tục trả lời các phần còn lại; nếu trả lời “không” thì chuyển sang Câu 19)

- Mức độ dễ dàng, thuận tiện trong việc sử dụng các hình thức tiếp nhận ánh, kiến nghị do cơ quan hành chính nhà nước bố trí (hòm thư/số điện thoại phản ánh, kiến nghị/bố trí phòng tiếp dân, lịch tiếp dân/người tiếp dân....)?

(1= rất thấp; 2= thấp; 3= bình thường; 4= cao; 5= rất cao)

1		2	3	4	5
---	--	---	---	---	---

- Xin Ông/bà cho biết đánh giá của mình về việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước?

1. Rất thiếu trách nhiệm
2. Thiếu trách nhiệm
3. Bình thường
4. Trách nhiệm
5. Rất trách nhiệm

Câu 19: Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về kết quả giải quyết thủ tục hành chính?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Bình thường
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

V. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI TOÀN BỘ QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Câu 20: Sau tất cả những đánh giá ở trên, xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước?

Đối với cấp tỉnh

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Bình thường
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Đối với cấp huyện

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Bình thường
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Đối với cấp xã

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng

3. Bình thường
4. Hải lòng
5. Rất hải lòng

VI. GỢI Ý CẢI TIẾN VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

Câu 21: Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong thời gian tới, theo Ông/Bà cơ quan hành chính nhà nước giải quyết thủ tục hành chính cần phải quan tâm đến nội dung nào?

(Xin Ông/Bà ưu tiên chọn 3 nội dung trong số các nội dung dưới đây)

☐ Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận với cơ quan hành chính nhà nước về giải quyết thủ tục hành chính cụ thể.

☐ Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm thủ tục hành chính.

☐ Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.

☐ Tăng tính công khai, minh bạch trong thực hiện thủ tục hành chính.

☐ Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.

☐ Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức đối với người dân.

☐ Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.

☐ Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

☐ Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.

☐ Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân.

☐ Khác *(xin ghi cụ thể)*

.....

.....

.....

.....

.....

VII. PHẦN KHÔNG BẮT BUỘC

Họ và tên:

Địa chỉ:

Điện thoại liên hệ:

XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN ÔNG/BÀ!