

UBND TỈNH ĐẮK NÔNG  
SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ  
PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /SNN-VP  
V/v khảo sát mức độ hài lòng  
đối với các dịch vụ công và  
việc thực thi công vụ

Đắk Nông, ngày tháng 4 năm 2024

Kính gửi:

- Văn phòng UBND tỉnh;
- Các đơn vị trực thuộc Sở;
- Các tổ chức, cá nhân liên quan trên địa bàn tỉnh Đắk Nông.

Căn cứ Quyết định số 1974/QĐ-UBND ngày 27/12/2023 của UBND tỉnh Đắk Nông, ban hành kế hoạch Cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Đắk Nông năm 2024; Kế hoạch số 02/KH-SNN ngày 05/01/2024 của Sở Nông nghiệp và PTNT, kế hoạch Cải cách hành chính năm 2024.

Nhằm phát huy vai trò giám sát, kịp thời nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của tổ chức và công dân đối với việc cung cấp các dịch vụ hành chính công và việc thực thi công vụ của công chức, viên chức; Sở Nông nghiệp và PTNT tỉnh Đắk Nông triển khai khảo sát mức độ hài lòng đối với các dịch vụ công và việc thực thi công vụ, cụ thể như sau:

**1. Đối tượng khảo sát:** Các tổ chức, cá nhân thực hiện nộp hồ sơ liên quan đến các thủ tục hành chính (TTHC) cấp tỉnh thuộc thẩm quyền quản lý của Sở Nông nghiệp và PTNT.

**2. Nội dung khảo sát:** Khảo sát về việc thực thi công vụ của công chức, viên chức; các nội dung liên quan đến thủ tục hành chính, thời gian giải quyết hồ sơ, hồ sơ nộp trực tuyến.

**3. Mục đích khảo sát:** Việc tham gia khảo sát của các tổ chức và công dân sẽ giúp Sở Nông nghiệp và PTNT có cái nhìn tổng thể, khách quan, từ đó có những biện pháp cải thiện chất lượng cung ứng các dịch vụ hành chính công và nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức ngày càng tốt hơn.

**4. Cách thức khảo sát**

Cách 1. Truy cập phần mềm khảo sát trực tuyến tại địa chỉ <http://snnptnt.daknong.gov.vn/> và làm các bước sau:

- Bước 1: Chọn baner Khảo sát mức độ hài lòng đối với các dịch vụ công và việc thực thi công vụ;
- Bước 2: Nhập địa chỉ email của bạn;
- Bước 3: Đánh giá khảo sát mức độ hài lòng;
- Bước 4: “Gửi” đánh giá.

Cách 2. Đánh giá trực tiếp vào Phiếu khảo sát mức độ hài lòng đối với việc cung cấp dịch vụ công, thực thi công vụ của công chức, viên chức Sở Nông nghiệp và PTNT (*Có phiếu khảo sát gửi kèm*). Phiếu khảo sát xin được gửi lại cho Sở Nông nghiệp và PTNT theo địa chỉ: Sở Nông nghiệp và PTNT, đường Trần Hưng Đạo, thành phố Gia Nghĩa, tỉnh Đắk Nông.

Cách 3. Quét mã QRcode để truy cập vào đường link Phiếu khảo sát và thực hiện các bước như Cách 1 (*kèm theo mã QR*).



**5. Thời gian khảo sát:** Từ ngày 05/4/2024 đến ngày 05/6/2024.

Để nhằm triển khai thực hiện có hiệu quả, Sở Nông nghiệp và PTNT rất mong nhận được sự hỗ trợ của Văn phòng UBND tỉnh (*Trung tâm phục vụ Hành chính công*) trong việc phát Phiếu khảo sát khi gửi trả kết quả hồ sơ TTHC, đồng thời dán mã QRcode tại khu vực tiếp nhận và trả kết quả để tổ chức, cá nhân được biết.

Đề nghị các đơn vị trực thuộc thực hiện đăng tải nội dung này trên trang Thông tin điện tử của đơn vị. Đối với các đơn vị có TTHC đề nghị đính kèm Công văn này khi trả kết quả trên hệ thống phần mềm Một cửa điện tử và hỗ trợ Văn phòng Sở trong việc phát Phiếu khảo sát.

Trên đây là các nội dung liên quan đến việc triển khai khảo sát mức độ hài lòng đối với các dịch vụ công và việc thực thi công vụ của Sở Nông nghiệp và PTNT./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- BGĐ Sở;
- Các Sở, Ban, ngành; UBND các huyện, TP (đ/b);
- Trang thông tin của Sở;
- Lưu: VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Lê Quang Dân**

**PHIẾU KHẢO SÁT**

**Mức độ hài lòng đối với việc cung cấp dịch vụ công,  
thực thi công vụ của công chức, viên chức Sở Nông nghiệp và PTNT**  
(Kèm theo Công văn số /SNN-VP ngày /4/2024  
của Sở Nông nghiệp và PTNT tỉnh Đắk Nông)

| Tiêu chí khảo sát  | Mức độ hài lòng   |
|--|---|
| <p><b>Lĩnh vực nộp hồ sơ thủ tục hành chính:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Lâm nghiệp</p> <p><input type="checkbox"/> Nông nghiệp (Thú y, Thủy sản, Chăn nuôi, Trồng trọt, Bảo vệ thực vật, Khoa học và công nghệ, Nông nghiệp, Quản lý chất lượng nông lâm sản và thủy sản, Kiểm dịch thực vật)</p> <p><input type="checkbox"/> Thủy lợi và Phòng chống thiên tai</p> <p><input type="checkbox"/> Kinh tế hợp tác và phát triển nông thôn</p> |   |
| <p><b>I. Công chức, viên chức (CCVC) thực hiện thủ tục hành chính</b></p>  |   |
| <p>1. Nghiệp vụ của CCVC khi tiếp xúc, hướng dẫn thủ tục hành chính và các yêu cầu có liên quan</p>  | <p><input type="checkbox"/> Nắm vững nghiệp vụ</p> <p><input type="checkbox"/> Bình Thường</p> <p><input type="checkbox"/> Giải quyết công việc còn lúng túng</p> <p>Ý kiến khác:.....</p>                |
| <p>2. Tinh thần trách nhiệm của CCVC khi thực thi nhiệm vụ, hướng dẫn giải quyết công việc.</p>  | <p><input type="checkbox"/> Tinh thần trách nhiệm cao</p> <p><input type="checkbox"/> Bình thường</p> <p><input type="checkbox"/> Thiếu trách nhiệm, còn đùn đẩy trách nhiệm</p> <p>Ý kiến khác:.....</p> |
| <p>3. Thái độ CCVC khi tiếp xúc với Tổ chức/ cá nhân đến liên hệ giải quyết công việc.</p>   | <p><input type="checkbox"/> Vui vẻ, hòa nhã</p> <p><input type="checkbox"/> Bình thường</p> <p><input type="checkbox"/> Thiếu thiện cảm, khó chịu</p> <p>Ý kiến khác:.....</p>                            |
| <p>4. Việc hướng dẫn của CCVC</p>  | <p><input type="checkbox"/> Tận tình, đầy đủ, chu đáo</p> <p><input type="checkbox"/> Chưa đầy đủ</p> <p><input type="checkbox"/> Không hướng dẫn khi liên hệ công việc</p> <p>Ý kiến khác:.....</p>      |
| <p><b>II. Nội dung liên quan đến Thủ tục hành chính</b></p>  |   |
| <p>1. Quý cơ quan, tổ chức, công dân biết quy trình, thủ tục hành chính của Sở qua hình thức nào.</p>  | <p><input type="checkbox"/> Bản niêm yết</p> <p><input type="checkbox"/> Website</p> <p><input type="checkbox"/> Hình thức khác</p> <p><input type="checkbox"/> Không biết</p>                            |

| Tiêu chí khảo sát   | Mức độ hài lòng  |
|---|--|
| 2. Việc công khai thủ tục hành chính trên Trang thông tin điện tử của Sở Nông nghiệp và PTNT và Dịch vụ hành chính công tỉnh.               | <input type="checkbox"/> Đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu, đúng quy định<br><input type="checkbox"/> Công khai nhưng không đầy đủ nội dung<br><input type="checkbox"/> Không công khai hoặc nội dung công khai đã lạc hậu<br>Ý kiến khác:..... |
| 3. Hồ sơ nộp để giải quyết thủ tục hành chính theo quy định hiện hành   | <input type="checkbox"/> Đơn giản, dễ thực hiện<br><input type="checkbox"/> Rườm rà, cần cải tiến thêm<br>Nêu rõ nội dung cần cải tiến: .....<br>.....   |
| 4. Các điều kiện để phản ánh, kiến nghị   | <input type="checkbox"/> Có<br><input type="checkbox"/> Có nhưng chưa đầy đủ<br><input type="checkbox"/> Không có  |
| <b>III. Về thời gian giải quyết công việc</b>   |  |
| 1. Thời gian trả kết quả, giải quyết hồ sơ so với thời gian hẹn   | <input type="checkbox"/> Trước hẹn<br><input type="checkbox"/> Đúng hẹn<br><input type="checkbox"/> Trễ hẹn  |
| 2. Thời gian quy định giải quyết hồ sơ theo thủ tục hiện hành   | <input type="checkbox"/> Hợp lý<br><input type="checkbox"/> Chấp nhận được<br><input type="checkbox"/> Quá lâu   |
| 3. Số lần phải liên hệ để giải quyết từ khi nộp hồ sơ đến khi nhận kết quả (kể cả các quy trình theo dịch vụ Bưu chính công ích)            | <input type="checkbox"/> 1 lần<br><input type="checkbox"/> 2 lần, lý do .....<br><input type="checkbox"/> 3 lần, lý do .....   |
| <b>IV. Hồ sơ trực tuyến (Chỉ áp dụng cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trên Dịch vụ công của tỉnh)</b>   |  |
| 1. Việc đăng ký, đăng nhập có dễ dàng, thuận tiện không?  | <input type="checkbox"/> Có<br><input type="checkbox"/> Không. Lý do.....  |
| 2. Việc gửi hồ sơ trực tuyến có đơn giản, dễ dàng không?  | <input type="checkbox"/> Có<br><input type="checkbox"/> Không. Lý do.....  |
| 2. Kết quả giải quyết có được trả trên hệ thống Dịch vụ công không?   | <input type="checkbox"/> Có<br><input type="checkbox"/> Không  |
| <b>V. Mức độ hài lòng của cơ quan, tổ chức, công dân đối với việc thực hiện TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và PTNT</b> |  |
| <input type="checkbox"/> Rất Hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Chưa hài lòng                              |  |
| <b>VI. Ý kiến khác</b>  |  |
| .....   |  |

Chân thành cảm ơn quý tổ chức, công dân đã tham gia đánh giá, góp ý!