

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Bộ Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức  
đối với các dịch vụ công do Bộ Tài nguyên và Môi trường cung cấp**

**BỘ TRƯỞNG BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG**

Căn cứ Nghị định số 36/2017/NĐ-CP ngày 04 tháng 4 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Tài nguyên và Môi trường;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020; đã được sửa đổi, bổ sung tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2013;

Căn cứ Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04 tháng 02 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 2819/QĐ-BTNMT ngày 02 tháng 11 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường ban hành Kế hoạch cải cách hành chính của Bộ Tài nguyên và Môi trường giai đoạn 2016 - 2020; đã được sửa đổi, bổ sung tại Quyết định số 2842/QĐ-BTNMT ngày 09 tháng 12 năm 2016;

Căn cứ Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017 - 2020”;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành Bộ Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ công do Bộ Tài nguyên và Môi trường cung cấp, cụ thể như sau:

**I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU, PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG CỦA BỘ CHỈ SỐ HÀI LÒNG**

**1.1. Mục tiêu**

a) Mục tiêu chung

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ công do Bộ Tài nguyên và Môi trường cung cấp nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của Bộ Tài nguyên và Môi trường. Thông qua đó, Bộ Tài nguyên và Môi trường nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người

dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ công nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

#### b) Mục tiêu cụ thể

- Xây dựng các tiêu chí, tiêu chí thành phần của Bộ Chỉ số hài lòng phù hợp với đặc điểm, tình hình của các đơn vị trực thuộc và áp dụng thống nhất tại Bộ Tài nguyên và Môi trường.

- Định kỳ hàng năm tiến hành đo lường và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ công do Bộ Tài nguyên và Môi trường cung cấp.

- Trên cơ sở kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ công do Bộ Tài nguyên và Môi trường cung cấp, tham mưu, đề xuất giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế, cải thiện chất lượng phục vụ, từng bước nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

### 2. Yêu cầu

- Bám sát nội dung Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017 - 2020” được ban hành kèm theo Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

- Bộ câu hỏi phải phù hợp với hệ thống tiêu chí, tiêu chí thành phần; phù hợp với các quy định liên quan và thực tiễn cung ứng dịch vụ công của Bộ Tài nguyên và Môi trường; dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với trình độ dân trí đa dạng của đối tượng điều tra xã hội học.

- Kết quả đo lường sự hài lòng phải đảm bảo tính tin cậy, kịp thời, khách quan, trung thực và chính xác, thông qua đó xác định được các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

### 3. Phạm vi và đối tượng

- Phạm vi: đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ công do Bộ Tài nguyên và Môi trường cung cấp, bao gồm các lĩnh vực:

- + Đất đai;
- + Môi trường;
- + Địa chất và khoáng sản;
- + Tài nguyên nước;
- + Biến đổi khí hậu;
- + Đo đạc và bản đồ;
- + Khí tượng Thủy văn;
- + Viễn thám;
- + Biển và hải đảo;

+ Công nghệ thông tin.

- Đối tượng đánh giá là các Văn phòng Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (Văn phòng một cửa) thuộc Bộ.

- Đối tượng cung cấp thông tin là những người dân, tổ chức trực tiếp sử dụng dịch vụ công do Bộ Tài nguyên và Môi trường cung cấp.

## **II. NỘI DUNG CỦA BỘ CHỈ SỐ HÀI LÒNG**

Các yếu tố đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức bao gồm 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ công tại Bộ Tài nguyên và Môi trường: Tiếp cận dịch vụ; Thủ tục hành chính; Công chức giải quyết công việc; Kết quả cung ứng dịch vụ công và Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị; với 23 tiêu chí, áp dụng đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức khi giao dịch trực tiếp tại các Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc Bộ Tài nguyên và Môi trường, cụ thể như sau:

### **1. Tiếp cận dịch vụ: gồm 4 tiêu chí**

- Nơi giải quyết công việc có các biển chỉ dẫn thông tin rõ ràng.
- Nơi ngồi chờ giải quyết công việc có gọn gàng sạch sẽ và đầy đủ tiện nghi.
- Thời gian chờ đợi đến lượt để giải quyết công việc có phù hợp.
- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức của Bộ có đầy đủ.

### **2. Thủ tục hành chính: gồm 6 tiêu chí**

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.
- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác.
- Các quy định, biểu mẫu của thủ tục hành chính đơn giản, dễ hiểu, dễ kê khai.
- Thành phần hồ sơ mà người dân/tổ chức phải nộp là đúng quy định.
- Mức phí/lệ phí mà người dân/tổ chức phải nộp là đúng quy định.
- Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định.

### **3. Công chức giải quyết công việc: gồm 6 tiêu chí**

- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.
- Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.
- Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.
- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.
- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.
- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

### **4. Kết quả cung ứng dịch vụ công: gồm 3 tiêu chí**

- Kết quả đúng quy định.

- Kết quả có thông tin đầy đủ.
- Kết quả có thông tin chính xác.

### **5. Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị: gồm 4 tiêu chí**

Yếu tố này được áp dụng đối với các trường hợp người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ công của Bộ. Các tiêu chí đo lường sự hài lòng về yếu tố này gồm:

- Bộ có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.
- Người dân/tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.
- Bộ có tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân/tổ chức.
- Bộ có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho người dân/tổ chức.

## **III. ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG**

### **1. Đối tượng điều tra xã hội học**

Là người dân và tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ công của Bộ Tài nguyên và Môi trường trong năm 2017.

### **2. Phiếu điều tra xã hội học**

- Phiếu điều tra xã hội học gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, tổ chức lựa chọn. Câu hỏi của phiếu điều tra xã hội học thể hiện nội dung của các tiêu chí đo lường sự hài lòng; đồng thời phản ánh quá trình, kết quả cung ứng dịch vụ công, sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ công của Bộ Tài nguyên và Môi trường.

- Phiếu điều tra xã hội gồm hai loại: Phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với người dân (tại Phụ lục I kèm theo) và phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với tổ chức (tại Phụ lục II kèm theo).

### **3. Phương thức điều tra xã hội học**

Việc khảo sát, điều tra xã hội học được áp dụng theo các phương thức điều tra xã hội học dưới đây:

- Phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến người dân, tổ chức để trả lời;
- Phát phiếu điều tra xã hội học qua đường bưu điện đến người dân, tổ chức để trả lời;
- Khảo sát trực tuyến trên mạng internet;
- Khảo sát qua gọi điện thoại; nhắn tin SMS;
- Khảo sát qua thư điện tử.

#### 4. Tổng hợp, phân tích dữ liệu và tính toán các chỉ số

##### a) Tổng hợp, phân tích dữ liệu

Trên cơ sở thu thập thông tin từ phiếu điều tra xã hội học, tiến hành tổng hợp, phân tích các dữ liệu thống kê.

##### b) Cách tính chỉ số hài lòng

- *Chỉ số hài lòng (SIPAS):*

Công thức tính:

$$SIPAS = \frac{\sum_{i=1}^n b_i}{a.n} * 100\%$$

Trong đó:

+ a: Là tổng số câu hỏi hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong Phiếu điều tra xã hội học (Câu số 6 của Phiếu điều tra xã hội học tại Phụ lục kèm theo);

+ b<sub>i</sub>: Là tổng số phương án trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng” đối với các câu hỏi mức độ hài lòng mà mỗi người đã trả lời trong Phiếu điều tra xã hội học.

+ n: Tổng số người trả lời đối với câu hỏi về mức độ hài lòng (tổng số người trả lời Câu số 6 của Phiếu điều tra xã hội học tại Phụ lục kèm theo).

- *Chỉ số hài lòng về từng yếu tố:* Áp dụng công thức tính Chỉ số hài lòng (SIPAS) nêu trên. Tuy nhiên, khi áp dụng công thức tính cần chú ý sự khác biệt so với tính SIPAS là:

+ a: Là tổng số câu hỏi hài lòng đối với từng yếu tố của việc cung ứng dịch vụ hành chính công, được xác định trong phiếu điều tra xã hội học.

+ b<sub>i</sub>: Tổng số phương án trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng” của mỗi người đối với từng yếu tố của việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

- *Chỉ số hài lòng về từng tiêu chí:* Được xác định bằng tỷ lệ phần trăm (%) số người trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng” trên tổng số người trả lời của từng tiêu chí (mỗi tiêu chí là một câu hỏi của Câu số 6 trong Phiếu điều tra xã hội học tại Phụ lục kèm theo).

#### IV. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

**1. Nâng cao trách nhiệm và hiệu quả chỉ đạo, điều hành của các đơn vị đối với việc cung ứng dịch vụ công cho người dân, tổ chức và định kỳ tiến hành đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức**

- Tăng cường công tác chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra việc cung ứng dịch vụ công cho người dân, tổ chức tại Bộ.

- Chỉ đạo thực hiện tốt các kênh tiếp nhận các ý kiến góp ý, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của người dân, tổ chức về việc giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ.

- Thông qua kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức, chỉ đạo việc đề xuất các giải pháp cần thiết để củng cố, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, đảm bảo người dân, tổ chức hài lòng đối với sự phục vụ của Bộ.

## **2. Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến về Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ công do Bộ Tài nguyên và Môi trường cung cấp**

Việc tuyên truyền, phổ biến mục tiêu, nội dung của Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ công do Bộ Tài nguyên và Môi trường cung cấp nhằm nâng cao nhận thức, tinh thần trách nhiệm, tính tích cực của người dân, tổ chức, đội ngũ cán bộ công chức, viên chức trong quá trình tham gia đo lường sự hài lòng và giám sát chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ công của Bộ. Việc thông tin tuyên truyền cần phải đảm bảo:

- Thông tin, tuyên truyền đầy đủ, chính xác, kịp thời về mục đích, mục tiêu, ý nghĩa, nội dung, kết quả đo lường sự hài lòng và các giải pháp khắc phục tới người dân, tổ chức và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thuộc Bộ.

- Áp dụng nhiều hình thức thông tin, tuyên truyền khác nhau nhằm tạo điều kiện tiếp cận dễ dàng cho người dân, tổ chức, cán bộ, công chức, viên chức.

## **3. Bảo đảm nguồn lực**

- Bố trí đủ lực lượng công chức thực hiện các nhiệm vụ triển khai đo lường sự hài lòng.

- Bố trí đủ kinh phí triển khai đo lường sự hài lòng.

- Xây dựng phần mềm, cơ sở dữ liệu của Chỉ số hài lòng.

## **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Vụ Tổ chức cán bộ**

- Xây dựng, trình Bộ trưởng ban hành văn bản hướng dẫn các Văn phòng Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc Bộ triển khai đo lường sự hài lòng.

- Chủ trì, phối hợp với Vụ Kế hoạch - Tài chính lập dự toán kinh phí triển khai xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ công do Bộ Tài nguyên và Môi trường cung cấp.

- Theo dõi, đôn đốc, giám sát, kiểm tra các đơn vị trực thuộc Bộ triển khai Kế hoạch xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ công do Bộ Tài nguyên và Môi trường cung cấp.

- Chủ trì thực hiện công tác điều tra xã hội học phục vụ xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ công do Bộ Tài nguyên và Môi trường cung cấp.

- Chủ trì tổ chức các cuộc họp của Tổ công tác xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ công do Bộ Tài nguyên và Môi trường cung cấp.

- Chủ trì tổng hợp, xây dựng và trình Bộ trưởng phê duyệt Báo cáo kết quả xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ công do Bộ Tài nguyên và Môi trường cung cấp.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan, hằng năm tổ chức công bố kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ công do Bộ Tài nguyên và Môi trường cung cấp.

- Đề xuất các biện pháp điều chỉnh bộ tiêu chí, công cụ hoặc phương pháp xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ công do Bộ Tài nguyên và Môi trường cung cấp phù hợp với thực tế và điều kiện của Bộ theo mỗi giai đoạn phát triển.

## **2. Vụ Kế hoạch - Tài chính và Văn phòng Bộ**

Hằng năm, bố trí kinh phí triển khai Kế hoạch xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ công do Bộ Tài nguyên và Môi trường cung cấp.

## **3. Các đơn vị trực thuộc Bộ**

Theo chức năng của đơn vị mình, phối hợp với Vụ Tổ chức cán bộ thực hiện các nhiệm vụ trong triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ công do Bộ Tài nguyên và Môi trường cung cấp.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng Bộ, Vụ trưởng các Vụ: Vụ Tổ chức cán bộ, Kế hoạch - Tài chính và Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bộ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

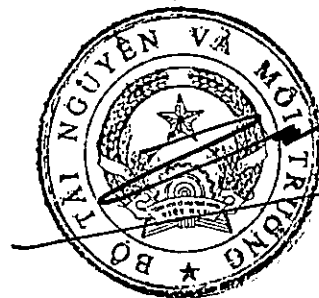
### **Nơi nhận:**

- Như Điều 2;
- Bộ Nội vụ;
- Các Thứ trưởng;
- Đảng ủy Bộ, Công đoàn Bộ, Đoàn TNCS Hồ Chí Minh Bộ, Hội Cựu chiến binh cơ quan Bộ;
- Lưu: VT, TCCB. MP.

*OK*

*MP*

**BỘ TRƯỞNG**



*Ma*

**Trần Hồng Hà**

## Phụ lục I

### MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

(Ban hành kèm theo Quyết định số 3441/QĐ-BTNMT ngày 29 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường)

## BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG

### PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG DÀNH CHO NGƯỜI SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG DO BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG CUNG CẤP

Mã số phiếu:

.....

Với mong muốn phục vụ người dân, tổ chức ngày càng tốt hơn, xin Ông/Bà cho biết cảm nhận của mình về sự phục vụ của Bộ Tài nguyên và Môi trường trong thời gian vừa qua. Chúng tôi cam kết toàn bộ nội dung khảo sát sẽ được giữ bí mật.

Với câu hỏi có ô vuông () trước mỗi phương án trả lời, xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông trước phương án trả lời mà Ông/Bà chọn.

Trân trọng cảm ơn!

#### PHẦN NÀY ĐIỀU TRA VIÊN TỰ ĐIỀN

Địa điểm khảo sát:.....

#### A. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

TT	Câu hỏi	Trả lời
i	Ông/Bà bao nhiêu tuổi?	1. <input type="checkbox"/> Dưới 30 tuổi      2. <input type="checkbox"/> Từ 30 - 44 tuổi 3. <input type="checkbox"/> Từ 45 - 55 tuổi      4. <input type="checkbox"/> Trên 55 tuổi
ii	Giới tính của Ông/Bà?	1. <input type="checkbox"/> Nam      2. <input type="checkbox"/> Nữ
iii	Trình độ học vấn của Ông/Bà?	1. <input type="checkbox"/> Trung học phổ thông (cấp III) 2. <input type="checkbox"/> Dạy nghề/Trung cấp 3. <input type="checkbox"/> Cao đẳng/Đại học 4. <input type="checkbox"/> Trên Đại học 5. <input type="checkbox"/> Khác (xin nêu rõ).....
iv	Tên dịch vụ hành chính (thủ tục hành chính) mà Ông/Bà xin cấp?	..... .....
v	Ông/Bà đã từng xin cấp dịch vụ nêu trên tại Bộ Tài nguyên và Môi trường bao giờ chưa?	1. <input type="checkbox"/> Đây là lần đầu tiên 2. <input type="checkbox"/> Trước đây đã từng làm



## B. CẢM NHẬN VỀ CHẤT LƯỢNG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Ông/bà cảm nhận như thế nào về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính thuộc Bộ Tài nguyên và Môi trường đối với dịch vụ hành chính mà Ông/Bà sử dụng, qua các nội dung ở dưới đây:

**Câu 1:** Ông/Bà tìm hiểu thông tin về thủ tục hành chính qua hình thức nào? (có thể chọn nhiều phương án trả lời)

- Qua hỏi người thân, bạn bè
- Qua chính quyền địa phương
- Tại Bộ Tài nguyên và Môi trường
- Qua xem tivi, nghe đài, đọc báo
- Qua xem trên mạng internet
- Khác (xin nêu rõ):.....

**Câu 2:** Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?

..... lần

**Câu 3:** Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

- Có
- Không

**Câu 4:** Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

- Có
- Không

**Câu 5:** Bộ trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hạn không?

- Đúng hạn
- Sớm hơn hạn
- Trễ hạn

- Nếu câu trả lời trên của Ông/Bà là “Trễ hạn”, xin Ông/Bà trả lời tiếp câu hỏi sau:

**Bộ có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hạn không?**

- Có
- Không

**Bộ có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hạn không?**

- Có
- Không

**Câu 6: Xin Ông/ Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:**

(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó điểm 5=rất hài lòng, 4=hài lòng, 3=bình thường, 2=không hài lòng và 1=rất không hài lòng)

Nhận định	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
	5	4	3	2	1
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>					
1. Nơi giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ có hướng dẫn, chỉ dẫn thông tin rõ ràng	5	4	3	2	1
2. Nơi ngồi chờ giải quyết thủ tục hành chính của Bộ có tiện nghi (ghế ngồi, quạt mát, máy lạnh, nước uống...)	5	4	3	2	1
3. Thời gian chờ đợi đến lượt để giải quyết thủ tục hành chính	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính có đầy đủ (bút, giấy, máy tính...)	5	4	3	2	1
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	5	4	3	2	1
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	5	4	3	2	1
7. Các quy định, biểu mẫu của thủ tục hành chính đơn giản, dễ hiểu, dễ kê khai	5	4	3	2	1
8. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
9. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
10. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	5	4	3	2	1

<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>					
11. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	5	4	3	2	1
12. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
13. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	5	4	3	2	1
15. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
16. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	5	4	3	2	1
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG</b>					
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	5	4	3	2	1
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
19. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b> Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 20 đến số 22					
20. Bộ có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	5	4	3	2	1
21. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
22. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
23. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	5	4	3	2	1

***Câu 7: Xin ông/bà chỉ ra 03 yếu tố ưu tiên mà ông/bà mong muốn Bộ Tài nguyên và Môi trường cải thiện để nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trong thời gian tới?***

Mở rộng thêm các kênh thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận thông tin tìm hiểu về cơ quan giải quyết thủ tục thuộc Bộ Tài nguyên và Môi trường

Cải thiện điều kiện vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại trụ sở Văn phòng một cửa của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính thuộc Bộ Tài nguyên và Môi trường

Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính

Tăng cường hơn nữa việc công khai, minh bạch thủ tục hành chính

Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính theo quy định

Giảm phí/lệ phí của thủ tục hành chính theo quy định

Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức giải quyết công việc đối với người dân, tổ chức

Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức giải quyết công việc đối với người dân, tổ chức

Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức

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

Yếu tố khác (xin ghi cụ thể):

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!**

## Phụ lục II

### MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

(Ban hành kèm theo Quyết định số 3441/QĐ-BTNMT ngày 29 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường)

## BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG

### PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG DÀNH CHO TỔ CHỨC SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG DO BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG CUNG CẤP

Mã số phiếu:

.....

Với mong muốn phục vụ người dân, tổ chức ngày càng tốt hơn, xin Ông/Bà cho biết cảm nhận của mình về sự phục vụ của Bộ Tài nguyên và Môi trường trong thời gian vừa qua. Chúng tôi cam kết toàn bộ nội dung khảo sát sẽ được giữ bí mật.

Với câu hỏi có ô vuông (  ) trước mỗi phương án trả lời, xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông trước phương án trả lời mà Ông/Bà chọn.

Trân trọng cảm ơn!

### PHẦN NÀY ĐIỀU TRA VIÊN TỰ ĐIỀN

Địa điểm khảo sát:.....

### A. THÔNG TIN VỀ TỔ CHỨC

TT	Câu hỏi	Trả lời
	Xin Ông/Bà cho biết thông tin về tổ chức mà Ông/Bà đang đại diện để giao dịch thực hiện dịch vụ công và thông tin về bản thân Ông/Bà theo các nội dung dưới đây:	
i	Loại hình tổ chức	<input type="checkbox"/> Cơ quan hành chính nhà nước <input type="checkbox"/> Tổ chức nước ngoài <input type="checkbox"/> Doanh nghiệp nhà nước <input type="checkbox"/> Doanh nghiệp tư nhân/Công ty TNHH/Công ty cổ phần <input type="checkbox"/> Doanh nghiệp nước ngoài/ Doanh nghiệp liên doanh/Công ty nước ngoài
ii	Giới tính của Ông/Bà?	1. <input type="checkbox"/> Nam                      2. <input type="checkbox"/> Nữ
iii	Trình độ học vấn của Ông/Bà?	1. <input type="checkbox"/> Trung học phổ thông (cấp III) 2. <input type="checkbox"/> Đại học/Trung cấp 3. <input type="checkbox"/> Cao đẳng/Đại học 4. <input type="checkbox"/> Trên Đại học 5. <input type="checkbox"/> Khác (xin nêu rõ).....

iv	Tên dịch vụ hành chính (thủ tục hành chính) mà Ông/Bà xin cấp?	..... .....
v	Ông/Bà đã từng xin cấp dịch vụ nêu trên tại Bộ Tài nguyên và Môi trường bao giờ chưa?	1. <input type="checkbox"/> Đây là lần đầu tiên 2. <input type="checkbox"/> Trước đây đã từng làm

## **B. CẢM NHẬN VỀ CHẤT LƯỢNG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

Ông/bà cảm nhận như thế nào về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính thuộc Bộ Tài nguyên và Môi trường đối với dịch vụ hành chính mà Ông/Bà sử dụng, qua các nội dung ở dưới đây:

**Câu 1:** Ông/Bà tìm hiểu thông tin về thủ tục hành chính qua hình thức nào? (có thể chọn nhiều phương án trả lời)

- Qua hỏi người thân, bạn bè
- Qua chính quyền địa phương
- Tại Bộ Tài nguyên và Môi trường
- Qua xem tivi, nghe đài, đọc báo
- Qua xem trên mạng internet
- Khác (xin nêu rõ):.....

**Câu 2:** Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?

..... lần

**Câu 3:** Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

- Có
- Không

**Câu 4:** Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

- Có
- Không

**Câu 5:** Bộ trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hạn không?

- Đúng hạn
- Sớm hơn hạn
- Trễ hạn

- Nếu câu trả lời trên của Ông/Bà là “Trễ hẹn”, xin Ông/Bà trả lời tiếp câu hỏi sau:

**Bộ có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hẹn không?**

Có  Không

**Bộ có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hẹn không?**

Có  Không

**Câu 6: Xin Ông/ Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:**

(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó điểm 5=rất hài lòng, 4=hài lòng, 3=bình thường, 2=không hài lòng và 1=rất không hài lòng)

Nhận định	Rất hài lòng  5	Hài lòng  4	Bình thường  3	Không hài lòng  2	Rất không hài lòng  1
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>					
1. Nơi giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ có hướng dẫn, chỉ dẫn thông tin rõ ràng	5	4	3	2	1
2. Nơi ngồi chờ giải quyết thủ tục hành chính của Bộ có tiện nghi (ghế ngồi, quạt mát, máy lạnh, nước uống...)	5	4	3	2	1
3. Thời gian chờ đợi đến lượt để giải quyết thủ tục hành chính	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính có đầy đủ (bút, giấy, máy tính...)	5	4	3	2	1
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	5	4	3	2	1
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	5	4	3	2	1
7. Các quy định, biểu mẫu của thủ tục hành chính đơn giản, dễ hiểu, dễ kê khai	5	4	3	2	1

8. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
9. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
10. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	5	4	3	2	1
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>					
11. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	5	4	3	2	1
12. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
13. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	5	4	3	2	1
15. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
16. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	5	4	3	2	1
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG</b>					
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	5	4	3	2	1
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
19. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	5	4	3	2	1



<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b> Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 20 đến số 22					
20. Bộ có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	5	4	3	2	1
21. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
22. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
23. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	5	4	3	2	1

***Câu 7: Xin ông/bà chỉ ra 03 yếu tố ưu tiên mà ông/bà mong muốn Bộ Tài nguyên và Môi trường cải thiện để nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trong thời gian tới?***

- Mở rộng thêm các kênh thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận thông tin tìm hiểu về cơ quan giải quyết thủ tục thuộc Bộ Tài nguyên và Môi trường
- Cải thiện điều kiện vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại trụ sở Văn phòng một cửa của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính thuộc Bộ Tài nguyên và Môi trường
- Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính
- Tăng cường hơn nữa việc công khai, minh bạch thủ tục hành chính
- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính theo quy định
- Giảm phí/lệ phí của thủ tục hành chính theo quy định
- Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức giải quyết công việc đối với người dân, tổ chức
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức giải quyết công việc đối với người dân, tổ chức
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức

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

Yếu tố khác (xin ghi cụ thể):

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!**