SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ MÔI TRƯỜNG
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG
VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI

Số: 1011/BC-VPĐK

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

Đà Nẵng, ngày 14 tháng 10 năm 2026

BÁO CÁO
Đăng ký câu hỏi khảo sát chuyên ngành đối với viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công trên địa bàn thành phố

Kính gửi: Sở Nông nghiệp và Môi trường

Thực hiện Công văn số 13831/SNNMT-VP ngày 30/9/2026 của Sở Nông nghiệp và Môi trường về việc thực hiện khảo sát chuyên ngành và tiếp tục triển khai tuyên truyền Hệ thống khảo sát mức độ hài lòng trực tuyến của người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công thành phố; Kết quả kiểm tra, rà soát hồ sơ, tài liệu có liên quan và căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, Văn phòng Đăng ký đất đai thành phố đăng ký danh sách câu hỏi khảo sát chuyên ngành đối với viên chức, người lao động của Văn phòng Đăng ký đất đai tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công trên địa bàn thành phố như sau:

1. Tên chuyên đề khảo sát

Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng phục vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và các xã, phường, đặc khu trên địa bàn thành phố của viên chức, người lao động của Văn phòng Đăng ký đất đai.

2. Mục đích khảo sát

- Đánh giá thực chất mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với thái độ phục vụ, tinh thần trách nhiệm, việc hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, thời gian tiếp nhận và trả kết quả, điều kiện phục vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố và các xã, phường, đặc khu.

- Kịp thời phát hiện những tồn tại, hạn chế, khó khăn, vướng mắc trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và triển khai khảo sát trực tuyến; xác định nguyên nhân và trách nhiệm của các cá nhân, được có liên quan trong phạm vi được giao.

- Làm cơ sở đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, chuyển đổi số và nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

- Tiếp tục tuyên truyền, nâng cao nhận thức và khuyến khích người dân, doanh nghiệp chủ động tham gia đánh giá chất lượng phục vụ thông qua Hệ thống khảo sát mức độ hài lòng trực tuyến, góp phần nâng cao tính công khai, minh bạch và trách nhiệm giải trình trong cung ứng dịch vụ hành chính công.

3. Đối tượng, phạm vi khảo sát

3.1. Đối tượng khảo sát

Người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và các xã, phường, đặc khu trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

3.2. Phạm vi khảo sát

Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và các xã, phường, đặc khu trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

4. Nội dung, hình thức triển khai

4.1. Nội dung khảo sát

Tập trung vào các nhóm nội dung sau:

a) Chất lượng phục vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Thái độ giao tiếp, tinh thần trách nhiệm, tính chuyên nghiệp, sự tận tình trong hướng dẫn và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp.

b) Chất lượng tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính: Mức độ đầy đủ, rõ ràng của hướng dẫn hồ sơ; thời gian chờ tiếp nhận, thời hạn giải quyết và trả kết quả; việc thông báo tình trạng hồ sơ; tình trạng yêu cầu bổ sung giấy tờ nhiều lần hoặc cung cấp lại thông tin đã có.

c) Điều kiện phục vụ và ứng dụng công nghệ thông tin: Cơ sở vật chất, trang thiết bị, khả năng tra cứu thông tin, tiếp cận dịch vụ công trực tuyến và những khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

d) Công tác tuyên truyền, hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến: Mức độ nhận biết của người dân, doanh nghiệp việc giới thiệu, hướng dẫn truy cập, sử dụng mã QR hoặc đường dẫn, mức độ thuận tiện khi thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến.

4.2. Hình thức triển khai

- Tổ chức khảo sát trực tuyến thông qua đường dẫn hoặc mã QR của Hệ thống khảo sát mức độ hài lòng trực tuyến của thành phố; trường hợp cần thiết, sử dụng phiếu khảo sát điện tử bổ sung để thu thập các thông tin chuyên ngành theo nội dung chuyên đề.

- Niêm yết mã QR, đường dẫn khảo sát tại vị trí dễ quan sát ở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; bố trí tài liệu hướng dẫn ngắn gọn, dễ hiểu để người dân, doanh nghiệp chủ động tham gia.

- Đề nghị viên chức, người lao động thực hiện nhiệm vụ tại quầy tiếp nhận giới thiệu, hướng dẫn cách thức tham gia khảo sát khi phù hợp, bảo đảm khách quan, tự nguyện, không gây phiền hà và không làm ảnh hưởng đến quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

- Tổng hợp kết quả khảo sát theo từng địa bàn, nhóm thủ tục hành chính và nội dung đánh giá; phân tích các ý kiến phản ánh, kiến nghị để xác định

những vấn đề cần chấn chỉnh, khắc phục và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ.

5. Bộ câu hỏi khảo sát

Câu 1. Ông/bà đánh giá như thế nào về thái độ giao tiếp, tinh thần trách nhiệm và sự tận tình của viên chức, người lao động của Văn phòng Đăng ký đất đai khi tiếp nhận, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Văn phòng Đăng ký đất?

☐ Rất hài lòng.

☐ Hài lòng.

☐ Bình thường.

☐ Không hài lòng.

☐ Rất không hài lòng.

Câu 2. Viên chức, người lao động của Văn phòng Đăng ký có hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng về thành phần hồ sơ, trình tự, thủ tục và các khoản phí, lệ phí (nếu có) khi ông/bà thực hiện thủ tục hành chính không?

☐ Hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng.

☐ Cơ bản đầy đủ.

☐ Hướng dẫn chưa đầy đủ, phải hỏi lại nhiều lần.

☐ Không được hướng dẫn đầy đủ.

Câu 3. Ông/bà đánh giá như thế nào về thời gian tiếp nhận hồ sơ và việc giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính của viên chức, người lao động đối với các thủ tục hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Đăng ký đất đai?

☐ Nhanh chóng, đúng thời hạn.

☐ Đúng thời hạn nhưng thời gian chờ tiếp nhận còn lâu.

☐ Hồ sơ bị kéo dài hoặc phải bổ sung nhiều lần.

☐ Hồ sơ giải quyết quá hạn nhưng chưa được thông báo rõ lý do.

☐ Ý kiến khác: .....

Câu 4. Ông/bà có được hướng dẫn đầy đủ về cách thức nộp hồ sơ trực tuyến, tra cứu tình trạng hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính không?

☐ Được hướng dẫn đầy đủ, dễ hiểu.

☐ Được hướng dẫn nhưng chưa đầy đủ.

☐ Chỉ được hướng dẫn khi có yêu cầu.

☐ Chưa được hướng dẫn.

Câu 5. Trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, ông/bà có phải cung cấp lại giấy tờ, thông tin đã có trong cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư hoặc đã được ông/bà nộp trước đó không?

☐ Không phải cung cấp lại đối với các loại giấy tờ (Căn cước công dân, Giấy đăng ký kết hôn, Giấy đăng ký doanh nghiệp, ...)

☐ Có, nhưng chỉ đối với một số giấy tờ, thông tin.

☐ Có, phải cung cấp lại nhiều giấy tờ, thông tin.

☐ Không rõ hoặc không thuộc trường hợp áp dụng.

Câu 6. Ông/bà đánh giá như thế nào về điều kiện phục vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, bao gồm khu vực chờ, bảng niêm yết thủ tục hành chính, trang thiết bị và khả năng tiếp cận thông tin?

☐ Rất tốt.

☐ Tốt.

☐ Bình thường.

☐ Chưa đáp ứng yêu cầu.

☐ Kém.

Câu 7. Ông/bà đã biết đến Hệ thống khảo sát mức độ hài lòng trực tuyến của người dân, doanh nghiệp đối với chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công thành phố Đà Nẵng chưa?

☐ Đã biết và đã từng tham gia khảo sát.

☐ Đã biết nhưng chưa tham gia khảo sát.

☐ Chỉ biết sau khi được cán bộ hướng dẫn tại nơi giao dịch.

☐ Chưa biết đến hệ thống.

Câu 8. Ông/bà đã được viên chức, người lao động hướng dẫn hoặc giới thiệu cách thức tham gia Hệ thống khảo sát mức độ hài lòng trực tuyến chưa?

☐ Được hướng dẫn đầy đủ, dễ hiểu.

☐ Có được giới thiệu nhưng chưa rõ cách thực hiện.

☐ Có bảng hướng dẫn, mã QR hoặc đường dẫn khảo sát nhưng chưa được hướng dẫn trực tiếp.

☐ Chưa được hướng dẫn hoặc giới thiệu.

Câu 9. Ông/bà đánh giá như thế nào về mức độ thuận tiện khi nộp hồ sơ trực tuyến và thao tác nộp hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia?

hiepln - 30/12/2025 11:51:17 - hiepln - hiepln

☐ Rất thuận tiện, dễ thực hiện.

☐ Tương đối thuận tiện.

☐ Khó thực hiện do thao tác hoặc hướng dẫn chưa rõ ràng.

☐ Khó thực hiện do thiết bị, đường truyền hoặc điều kiện truy cập.

Câu 10. Ông/bà có kiến nghị, đề xuất gì để nâng cao chất lượng phục vụ của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong thời gian sắp tới (nếu có)?

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

Văn phòng Đăng ký đất đai thành phố kính báo cáo Sở Nông nghiệp và Môi trường xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- BGĐ VPĐK;
- VP Sở;
- Phòng HCTH;
- Lưu: VT, HCTH (Hoàng).

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ MÔI TRƯỜNG THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG
VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

Trần Thị Kim Hiền

hiepln - 30/10/2026 15:51:17 - hiepln - hiepln - hiepln