

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở Tài nguyên và Môi trường trong năm 2020

Căn cứ Thông báo số 82/TB-UBND ngày 09/3/2020 của UBND tỉnh Khánh Hòa về Kết luận Hội nghị tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2019, triển khai Kế hoạch CCHC năm 2020. Nhằm khắc phục những hạn chế, thiếu sót và nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao Chỉ số hài lòng năm 2020 của Sở Tài nguyên và Môi trường. Sở Tài nguyên và Môi trường xây dựng các giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Tài nguyên và Môi trường trong năm 2020 và những năm tiếp theo tại Công văn số 916/STNMT-VP ngày 16/03/2020. Sau 01 năm triển khai thực hiện, Sở Tài nguyên và Môi trường báo cáo kết quả thực hiện như sau:

1. Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền tạo điều kiện cho người dân, doanh nghiệp tiếp cận với dịch vụ và thủ tục hành chính.

- Công khai, niêm yết đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường trên Trang thông tin điện tử của Sở, Cổng Trung tâm dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa và tại Bộ phận một cửa.

- Tiếp tục phát tờ rơi, biểu mẫu hướng dẫn cho người dân, tổ chức cách thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến mức độ 3,4; tuyên truyền phổ biến dịch vụ tin nhắn tự động SMS và bưu chính công ích theo chỉ đạo của UBND tỉnh. Tuyên truyền thanh toán trực tuyến qua các ứng dụng. Trong thời gian thực hiện giãn cách xã hội, Sở Tài nguyên và Môi trường đã tiếp nhận hồ sơ TTHC trực tuyến kết hợp với bưu chính công ích đáp ứng nhu cầu của người dân.

- Công bố thông tin đường dây nóng của Sở Tài nguyên và Môi trường và Quyết định thành lập Tổ chuyên trách tham mưu tiếp nhận, hướng dẫn, giải đáp thắc mắc về chính sách, thủ tục đất đai của Sở đến các tổ chức, doanh nghiệp có liên quan.

2. Trang bị đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ.

- Bố trí, sắp xếp chỗ để xe; ghế ngồi, bàn viết tại Bộ phận một cửa, màn hình tra cứu, nước uống...tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tại Sở Tài nguyên và Môi trường.

3. Thực hiện đơn giản hóa thủ tục hành chính

- Rà soát lại toàn bộ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường từ đó đề xuất phương án đơn giản thủ tục

hành chính theo chỉ đạo của chủ tịch UBND tỉnh và Kế hoạch Kiểm soát thủ tục hành chính.

- Trình UBND tỉnh công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, cấp huyện và thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường tại Quyết định số 424/QĐ-UBND ngày 25/02/2020; Quyết định số 386/QĐ-UBND ngày 19/02/2020; Quyết định số 385/QĐ-UBND ngày 19/02/2020; Quyết định số 1195/QĐ-UBND ngày 26/5/2020; Quyết định số 1570/QĐ-UBND ngày 30/6/2020; Quyết định số 2154/QĐ-UBND ngày 18/8/2020; Quyết định số 2950/QĐ-UBND ngày 30/10/2020; Quyết định số 2826/QĐ-UBND ngày 19/10/2020; Quyết định số 2824/QĐ-UBND ngày 19/10/2020; Quyết định số 2825/QĐ-UBND ngày 19/10/2020.

- Trình UBND tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC lĩnh vực môi trường thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường tại Quyết định số 1291/QĐ-UBND ngày 05/6/2020 và thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện tại Quyết định số 887/QĐ-UBND ngày 20/4/2020, UBND cấp xã tại Quyết định số 888/QĐ-UBND ngày 20/4/2020; lĩnh vực khí tượng thủy văn thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường tại Quyết định số 1570/QĐ-UBND ngày 30/6/2020; lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện tại Quyết định số 2038/QĐ-UBND ngày 07/8/2020 và cấp xã tại Quyết định số 2039/QĐ-UBND ngày 07/8/2020.

- Thực hiện rà soát các quy trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường và UBND cấp huyện đối với trường hợp áp dụng thu tiền bảo vệ đất trồng lúa tại Quyết định số 1590/QĐ-UBND ngày 23/5/2019 và Quyết định số 2763/QĐ-UBND ngày 27/8/2019.

- Tiến hành rà soát, đánh giá lại việc thực hiện các thủ tục hành chính trực tuyến mức độ 3,4 theo hướng thực chất hơn; có biện pháp tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến mức độ 3,4 khi có nhu cầu giải quyết các thủ tục hành chính về đất đai ở cấp Sở, cấp huyện và Văn phòng Đăng ký đất đai. Kết quả trong năm 2020 tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện trực tuyến mức độ 3,4 theo danh mục được UBND tỉnh phê duyệt đạt trên 80%.

4. Tăng cường nhận thức, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức

- Quán triệt, phổ biến đến từng cán bộ, công chức, viên chức của ngành tài nguyên và môi trường; trọng tâm tại cán bộ một cửa phục vụ nhân dân trên tinh thần cởi mở, vui vẻ, sẵn sàng trả lời, giải thích các thắc mắc, kiến nghị về quy định, thủ tục, chế độ chính sách.

- Xử lý kịp thời, nghiêm khắc đối với những cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có thái độ những nhieu, gây khó khăn, ứng xử kém khi giao tiếp, phục vụ cá nhân, tổ chức đến liên hệ công tác tại Sở và các đơn vị trực thuộc.

- Tăng cường công tác kiểm tra việc chấp hành giờ giấc của toàn thể công chức, viên chức, người lao động nhằm phát hiện, xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm.

5. Đảm bảo thời gian và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

Tiếp tục quán triển, thực hiện đầy đủ việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đúng quy định tại Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND của UBND tỉnh Khánh Hòa và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

Kịp thời thông báo bằng văn bản và gọi điện thoại (trong thời gian chưa kích hoạt hệ thống SMS tin nhắn tự động) đến khách hàng trường hợp hồ sơ từ chối giải quyết, hồ sơ dừng tính và hẹn lại thời gian trả kết quả.

Hàng tháng thực hiện theo dõi, nhận xét đánh giá quá trình giải quyết thủ tục hành chính trên phần mềm MCĐT để kịp thời đôn đốc, nhắc nhở các bộ phận chuyên môn giải quyết hồ sơ theo đúng thời gian quy định.

6. Công khai đầy đủ các kênh thông tin xử lý phản ánh, kiến nghị.

Thực hiện việc niêm yết, công khai đầy đủ: đường dây nóng, các quy định quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ và Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND của UBND tỉnh Khánh Hòa.

Công khai đầy đủ những nội dung đã tiếp nhận và xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân và tổ chức đối với Sở Tài nguyên và Môi trường.

Phối hợp với Ban điều hành Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa trả lời các thắc mắc, phản ánh, kiến nghị của người người dân, doanh nghiệp đúng thời gian quy định.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện các giải pháp thực hiện việc nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao chỉ số hài lòng của Sở Tài nguyên và Môi trường trong năm 2020.

Sở Tài nguyên và Môi trường kính báo Sở Nội vụ biết, tổng hợp./.

Nơi nhận: VBĐT

- Sở Nội vụ;
- Lưu: VT, Trang.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Văn Đồng

