

## **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**

Căn cứ Thông báo số 180/TB-UBND ngày 02/4/2019 của UBND tỉnh Khánh Hòa về Kết luận Hội nghị tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2018, triển khai Kế hoạch CCHC năm 2019. Trong đó có ý kiến chỉ đạo các sở, ngành, địa phương triển khai ngay các giải pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót, những vấn đề còn làm người dân, doanh nghiệp chưa hài lòng; tích cực cải thiện chất lượng phục vụ, xây dựng hình ảnh đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tỉnh Khánh Hòa thân thiện, chuyên nghiệp, tận tụy và hiệu quả.

Từ kết quả Công bố Chỉ số hài lòng năm 2018 của UBND tỉnh cho thấy mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Sở Tài nguyên và Môi trường năm 2018 tăng so với năm 2017, đạt 78,76% tăng so với năm 2017 là 1,21% (năm 2017 đạt 77,55%).

Nhằm khắc phục những hạn chế, thiếu sót và nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao Chỉ số hài lòng năm 2019 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 2019 và những năm tiếp theo:

#### **I. Những giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng.**

##### **1. Tiêu chí Tiếp cận dịch vụ**

Chỉ số Tiếp cận dịch vụ được đánh giá bởi 04 câu hỏi phản ánh sự chủ động trong việc cung cấp thông tin cơ chế, chính sách, dịch vụ hành chính công và các hỗ trợ thông tin cần thiết khác của cơ quan hành chính cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Kết quả phân tích cho thấy chỉ số hài lòng về Tiếp cận dịch vụ của Sở Tài nguyên và Môi trường là 71,96% có tăng so với năm 2017 nhưng tăng rất ít (70,78%). Theo báo cáo của UBND tỉnh, khách hàng đánh giá việc giải đáp vướng mắc về chính sách, thủ tục hành chính còn rất ít, thực hiện sơ sài hoặc hầu như không giải đáp (khách hàng của Sở Tài nguyên và Môi trường).

**Giải pháp:** minh bạch hóa thông tin để cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh chung của tỉnh, công chức, viên chức phải chủ động và tích cực hơn nữa trong việc tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn cho người dân, doanh nghiệp về cơ chế, chính sách, thủ tục.... Thông qua đó giảm phiền hà và đề cao trách nhiệm phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung và Sở Tài nguyên và Môi trường nói riêng.

## **2. Tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ**

Chỉ số Điều kiện tiếp đón và phục vụ đánh giá mức độ đáp ứng nhu cầu giao dịch của khách hàng tại Bộ phận một cửa của Sở như: không gian làm việc, trang thiết bị phục vụ, tiếp đón và một số yếu tố hỗ trợ khác.

Cảm nhận của khách hàng về tiêu chí này cho thấy lượng giao dịch tại bộ phận Một cửa của Sở Tài nguyên và môi trường là khá đông hoặc quá tải. Mặc dù vậy, kết quả công bố cho thấy: Chỉ số Điều kiện tiếp đón và phục vụ của Sở năm 2018 đạt 80,90% tăng cao so với 2017 là 74,29%. Tiêu chí này được đánh giá thông qua hai câu hỏi trong Phiếu khảo sát.

**Giải pháp:** Tiếp tục hoàn thiện 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. Tiêu chí Thủ tục hành chính**

Với những nỗ lực trong việc hỗ trợ khách hàng thực hiện thủ tục hành chính, chỉ số hài lòng của khách hàng đối với tiêu chí này của Sở Tài nguyên và Môi trường có sự gia tăng từ 77,96% năm 2017 lên 78,83% năm 2018.

Phiếu trả lời khảo sát cho thấy đa số khách hàng cho biết thông tin thủ tục hành chính được công khai rõ ràng, đầy đủ và dễ hiểu. Sở Tài nguyên và Môi trường không có trường hợp khách hàng phàn nàn về thành phần hồ sơ quá nhiều giấy tờ phức tạp, nhiều loại không cần thiết, vô lý...

Đa số khách hàng trả lời được tiếp nhận hồ sơ ngay từ lần nộp đầu tiên và trường hợp có bổ sung hồ sơ không quá 01 lần. Tuy nhiên có 01 khách hàng cho biết phải bổ sung hồ sơ đến 4 lần vì lý do khách hàng thực hiện chưa đúng hướng dẫn. Tiêu chí này được đánh giá từ câu 7 đến câu 13.

### **Giải pháp:**

- 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.

- 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.

## **4. Tiêu chí sự phục vụ của cán bộ, công chức**

Tiêu chí này phản ánh chất lượng, hiệu quả giải quyết công việc và tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, được thiết kế câu hỏi từ câu số 14 đến câu 18.

So với năm 2017, kết quả khảo sát năm 2018 cho thấy sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức Sở Tài nguyên và Môi trường đối với khách hàng có phần giảm sút từ 82,65% xuống còn 81,87%. Tuy kết quả chỉ số hài lòng giảm không đáng kể nhưng là một trong những nội dung cần có sự quan tâm sát sao hơn nữa nhằm chấn chỉnh, khắc phục kịp thời trong thời gian tới.

Sở Tài nguyên và Môi trường là một trong số ít các Sở có sự phàn nàn của khách hàng phải chờ đợi lâu khi đến giao dịch với nguyên nhân chủ yếu do công chức, viên chức đang giải quyết công việc cho người đến trước; có khách hàng cho rằng có trường hợp cán bộ một cửa từ chối nhận hồ sơ vì cho rằng hồ sơ không thể giải quyết được trong khi theo quy định hiện hành **cán bộ một cửa không phải là người thẩm định chuyên môn.**

#### **Giải pháp cải thiện:**

- Quán triệt, phổ biến đến từng cán bộ, công chức, viên chức của Sở 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 nhiều, 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. Kết quả, tiến độ giải quyết công việc**

Kết quả phân tích dữ liệu cho thấy, chỉ số hài lòng về tiêu chí này là 78,38% tăng so với năm 2017 là 76,68%.

Tiêu chí này được đánh giá từ câu hỏi số 19 đến câu 22. Phần đông khách hàng có câu trả lời rằng sau khi nhận Giấy biên nhận hồ sơ cơ quan không yêu cầu bổ sung hồ sơ thêm lần nào nữa. Bên cạnh vẫn còn vài trường hợp khách hàng trả lời không được cán bộ, công chức hướng dẫn tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ thì đa phần đều cho rằng cán bộ, công chức có hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng.

#### **Giải pháp:**

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

Thường xuyên theo dõi 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. Trường hợp: hồ sơ dùng tính chờ bổ sung

phải có thông báo bổ sung hồ sơ, hồ sơ trễ hẹn phải có thông báo xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả theo quy định.

## **6. Tiêu chí tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi.**

Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi của Sở Tài nguyên và Môi trường đạt 80,06% giảm nhiều so với năm 2017 là 82,93%. Kết quả trên cho thấy, mặc dù Sở đã công khai đầy đủ thông tin đường dây nóng, chủ động khảo sát ý kiến của khách hàng, thường xuyên nắm bắt và giải quyết các vướng mắc, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; công khai đầy đủ các nội dung trả lời phản ánh kiến nghị nhưng sự hài lòng của khách hàng về tiêu chí này ngày càng cao. Tiêu chí này được khách hàng đánh giá từ câu hỏi thứ 23 đến câu hỏi thứ 26.

### **Giải pháp khắc phục:**

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.

## **II. Tổ chức thực hiện**

### **1. Đối với Bộ phận một cửa:**

- Thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo quy định tại Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2017 của UBND tỉnh Khánh Hòa và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

Tham mưu Giám đốc Sở ban hành mới Quy chế tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Khánh Hòa phù hợp với quy định hiện hành. Trường hợp phải bổ sung hồ sơ; hồ sơ giải quyết bị trễ hẹn phải giải thích rõ ràng, đầy đủ, có thông báo xin lỗi khách hàng và hẹn ngày trả kết quả theo quy định.

- Công chức, viên chức và nhân viên làm việc tại Bộ phận một cửa phải tận tâm và tập trung làm việc tại Bộ phận một cửa với tinh thần trách nhiệm cao nhất, không làm việc tại các phòng chuyên môn (trừ trường hợp giao nhận hồ sơ). Khi có khách đến liên hệ phải chủ động hỏi khách đến có nhu cầu công việc gì và hướng dẫn đầy đủ, chu đáo, không được vô cảm hoặc có thái độ thiếu tôn trọng khi khách có nhu cầu giải quyết công việc. Trường hợp khách cần tra cứu thông tin trên máy tính phải cử người hướng dẫn khách tra cứu.

### **2. Thanh tra Sở:**

- Bố trí công chức có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn tiếp dân thường trực tại Phòng tiếp công dân.

- Kịp thời giải quyết các đơn thư khiếu nại, tố cáo, tranh chấp; không để đơn thư tồn đọng, không để xảy ra tình trạng khiếu kiện đông người.

- Công khai đầy đủ, kịp thời các khiếu nại và nội dung giải quyết khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân.

### 3. Văn phòng Sở:

- Phối hợp với các phòng, đơn vị kịp thời rà soát các thủ tục hành chính của ngành tài nguyên và môi trường đề xuất, trình UBND tỉnh sửa đổi, bổ sung theo hướng đơn giản hóa thủ tục hành chính.

- Niêm yết công khai các thủ tục hành chính, Quy trình giải quyết các thủ tục hành chính, công khai các số điện thoại, đường dây nóng đầy đủ để khách hàng tra cứu, tìm hiểu, kiến nghị, phản ánh.

- Trang bị đầy đủ các trang thiết bị như ghế ngồi, quạt điện, nước uống, bàn ghi chép, máy quyết, máy lấy số tự động.v.v... theo quy định. Phát hành các Tờ rơi hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến mức độ 3,4 qua mạng Internet; thông báo công khai đơn giá và hướng dẫn phương thức chuyển phát nhanh kết quả giải quyết các thủ tục hành chính.

### 4. Trưởng các phòng, Trưởng các đơn vị:

Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong việc chỉ đạo thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của phòng, đơn vị; đôn đốc, kiểm tra và tập trung nhân lực, rà soát công việc để giải quyết kịp thời các hồ sơ, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền trách nhiệm của phòng, đơn vị kể cả hồ sơ trên giấy và trên phần mềm điện tử một cửa, không để hồ sơ tồn đọng, chậm trễ

### 5. Trung tâm Công nghệ thông tin

- Kịp thời cập nhật các thủ tục hành chính, các Quy trình giải quyết thủ tục hành chính lên Trang Thông tin điện tử và Phần mềm một cửa.

- Cập nhật đầy đủ các thông tin và nâng cao chất lượng Trang Thông tin điện tử theo Nghị định số 43/2011/NĐ-CP của Chính phủ.

- Kịp thời chuyển các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân gửi trên Trang Thông tin điện tử đến các phòng, đơn vị giải quyết và nhanh chóng phản hồi kết quả giải quyết.

Trên đây là 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.

Yêu cầu các phòng, các đơn vị tổ chức triển khai thực hiện./.

**Nơi nhận:** VBĐT

- Các phòng, đơn vị (t/h);
- UBND tỉnh (B/c);
- Sở Nội vụ;
- Ban GD Sở;
- Lưu: VT, Trang.

**GIÁM ĐỐC**

