

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG

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

Số: *1172* STNMT-VP

Khánh Hòa, ngày *26* tháng 3 năm 2019

V/v thực hiện các biện pháp khắc phục các tồn tại,
hạn chế qua Quyết định phê duyệt và công bố báo
cáo Chỉ số hài lòng các Sở, ngành năm 2018

Kính gửi : Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở.

Ngày 14/3/2018, UBND tỉnh Khánh Hòa ban hành Quyết định số 728/QĐ-UBND Phê duyệt và công bố báo cáo Chỉ số hài lòng các Sở, ngành thuộc tỉnh, các cơ quan ngành dọc, UBND các huyện, thị xã, thành phố, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và phòng khám đa khoa khu vực trên địa bàn tỉnh năm 2018.

Theo đó, chỉ số hài lòng chung năm 2018 của Sở Tài nguyên và Môi trường đạt 78,76 %, xếp thứ 15/18 Sở, ngành của tỉnh; trong đó các chỉ số hài lòng trên 6 tiêu chí đánh giá như sau:

- Chỉ số Tiếp cận dịch vụ: đạt 71,96 %, xếp thứ 13/18 Sở, ngành.
- Chỉ số Điều kiện tiếp đón và phục vụ: đạt 80,90 %, xếp thứ 05/18 Sở, ngành.
- Chỉ số Thủ tục hành chính: đạt 78,83 %, xếp thứ 12/18 Sở, ngành.
- Chỉ số về Sự phục vụ của Công chức: đạt 81,87 %, xếp thứ 16/18 Sở, ngành.
- Chỉ số về Kết quả, tiến độ giải quyết công việc: đạt 78,38 %, xếp thứ 15/18 Sở, ngành.
- Chỉ số Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi: đạt 80,60 %, xếp thứ 15/18 Sở, ngành.

Ngoài ra, còn một số tiêu chí thành phần (câu hỏi) đánh giá về Sở Tài nguyên và Môi trường như sau:

1. Câu 2a. Theo Ông/Bà, Cần bổ sung thêm hình thức thông tin nào:

- Qua Zalo, Viber hoặc thông tin đại chúng.

2. Câu 17a. Ông/Bà, nhận thấy việc kiểm tra của công chức chuyên môn như thế nào

- Hướng dẫn tận tình.
- Cần thận xem xét từng giấy tờ giao nộp.
- Bình thường theo quy định.
- Kiểm tra đo đạc thẩm định lại.
- Đo đạc rồi về.
- Nhanh gọn, vui vẻ nhiệt tình.
- Tận tâm giúp đỡ.



- Cơ quan công chức kiểm tra thực tế, có giấy tờ rõ ràng.
- Cần thận, kỹ lưỡng.

3. Câu 22 b. Nếu hồ sơ trễ hạn, cơ quan giải thích lý do như thế nào

- Có giải thích nhưng thời gian giải quyết hồ sơ quá lâu (gần 4 tháng chưa có kết quả).
- Do dừng hồ sơ từ cơ quan thuế.
- Chuyển phát nhanh.
- Hồ sơ chưa xong, chờ thêm ít ngày nhưng chờ hơn một tháng mới có.

4. Câu 27b. Ông/Bà có ý kiến gì để cơ quan, đơn vị phục vụ tốt hơn?

- Đề nghị trong trường hợp mà giải quyết hồ sơ quá lâu thì nên chủ động gửi văn bản thông báo đến người dân/ đơn vị nộp hồ sơ lý do, nếu vì phụ thuộc đơn vị cấp cao hơn thì nên hướng dẫn hỗ trợ người nộp hồ sơ cách giải quyết thủ tục khác để tránh sự chờ đợi của người dân/đơn vị nộp hồ sơ mà không nhận được tin tức gì.

- Xây dựng đội ngũ nhân viên, viên chức ngày càng chuyên nghiệp, có tâm và có trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

- Thái độ phục vụ nhiệt tình nhưng hồ sơ làm còn chậm.

- Đợi nhận biên nhận hồ sơ khá lâu vì mạng vào chậm cần khắc phục đường truyền Internet

- Mong cơ quan giải quyết sớm để thực hiện kế hoạch hoa màu phục vụ đời sống kinh tế.

- Cần chỉ đạo Phòng Tài nguyên và Môi trường Cam Ranh phối hợp với Văn phòng Đăng ký đất đai Cam Ranh giải quyết hồ sơ đất cho Trường Tiểu học Cam Lợi.

- Bộ phận một cửa thay người liên tục đôi lúc khó khăn cho doanh nghiệp.

Qua kết quả đo lường sự hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của công chức, viên chức và người lao động của Sở Tài nguyên và Môi trường (bao gồm các Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai) năm 2018 cho thấy mức độ hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của Sở còn đạt thấp so với các Sở, ngành trong tỉnh. Một số câu hỏi cụ thể đặt ra nhiều vấn đề cần phải giải quyết triệt để, có giải pháp khắc phục và không để xảy ra trong thời gian đến.

Để khắc phục những tồn tại, hạn chế trên và đưa chỉ số hài lòng của Sở Tài nguyên và Môi trường năm 2019 đạt kết quả cao hơn (đạt trên 80% theo Kế hoạch cải cách hành chính của UBND tỉnh). Giám đốc Sở yêu cầu Lãnh đạo các phòng, đơn vị thuộc Sở triển khai thực hiện các nội dung công việc sau:

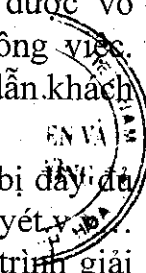
1. Các phòng, đơn vị thông báo, quán triệt công chức, viên chức và người lao động biết kết quả chỉ số hài lòng của Sở Tài nguyên và Môi trường năm 2018; đồng thời đề ra các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế nói trên và báo cáo kết quả thực hiện các giải pháp về Văn phòng Sở trước ngày 30/4/2019.

2. Trưởng các phòng, đơn vị tăng cường công tác giáo dục, nhắc nhở công chức, viên chức và người lao động về thái độ khi làm việc, tiếp xúc với khách hàng nhất là công chức, viên chức và nhân viên làm việc tại Bộ phận một cửa. Khi hướng dẫn tổ chức, công dân nộp hồ sơ phải nhiệt tình, đầy đủ, không yêu cầu tổ chức, công dân nộp hồ sơ phải đi lại nhiều lần để bổ sung hồ sơ. Việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả phải tuân thủ các quy định tại Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2017 của UBND tỉnh Khánh Hòa và Quyết định ban hành 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 theo Quyết định số 27/QĐ-STNMT ngày 20/02/2017. 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.

Văn phòng Đăng ký đất đai và các Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai cử viên chức và nhân viên làm việc tại Bộ phận một cửa phải chọn người có trình độ, có năng lực và phẩm chất đạo đức tốt để hướng dẫn, giải quyết kịp thời các hồ sơ, công việc cho tổ chức, công dân. Nếu có phản ánh hoặc phát hiện người có tinh thần phục vụ chưa tốt, năng lực yếu kém phải kịp thời cử người khác thay thế.

3. Công chức, viên chức và người lao động trong toàn Sở phải nêu cao tinh thần trách nhiệm khi giải quyết hồ sơ, công việc; đi làm và về đúng giờ, không làm việc riêng trong giờ làm việc. Tuyệt đối không vòi vĩnh, hách dịch, gây khó dễ đối với tổ chức, công dân khi đến liên hệ giải quyết công việc; nếu có phản ánh hoặc phát hiện sẽ bị xem xét xử lý kỷ luật 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 cần làm gì và hướng dẫn đầy đủ, 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.

4. Văn phòng Sở và các đơn vị có bố trí Bộ phận một cửa phải trang bị đầy đủ các trang thiết bị như ghế ngồi, quạt điện, nước uống, bàn ghi chép, máy quyết  theo quy định. Cập nhật, niêm yết công khai các thủ tục hành chính, Quy trình giải quyết các thủ tục hành chính đầy đủ để khách hàng tra cứu, tìm hiểu.

5. 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.

6. Giao Thanh tra Sở, Chi cục Quản lý đất đai và Văn phòng Đăng ký đất đai (gồm các Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai) kiểm tra, rà soát các hồ sơ, thủ tục

hành chính đã giải quyết trong năm 2018 mà gần 4 tháng chưa có kết quả như phản ánh của khách hàng (Câu 22b), báo cáo Giám đốc Sở trước ngày 10/4/2019.

7. Giao Chi cục Quản lý đất đai kiểm tra, phối hợp với Văn phòng Đăng ký đất đai và Phòng Tài nguyên và Môi trường Cam Ranh giải quyết hồ sơ đất cho Trường Tiểu học Cam Lợi và báo cáo Giám đốc Sở trước ngày 15/4/2019.

8. Giao Chánh Văn phòng giúp Giám đốc Sở đôn đốc, kiểm tra, báo cáo kết quả thực hiện, kịp thời phát hiện và tham mưu Giám đốc Sở xem xét xử lý kỷ luật những tập thể, cá nhân có hành vi vi phạm trong giải quyết công việc và giao tiếp với tổ chức, công dân. / *W*

Nơi nhận: VBĐT

- Như trên;
- UBND tỉnh (B/cáo);
- Sở Nội vụ (P/hợp);
- Ban GD Sở;
- Các Chi nhánh VPĐKĐĐ;
- Tổ một cửa;
- Lưu: VT, PCVP.

GIÁM ĐỐC



Võ Tấn Thái