

SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG BẮC KẠN
VĂN PHÒNG SỞ

BẢN MÔ TẢ SÁNG KIẾN

Tên sáng kiến: “Giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với việc giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực tài nguyên và môi trường trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn năm 2019”.

Tác giả: Phạm Hồng Hạnh
Chức vụ: Chuyên viên Văn phòng Sở

Bắc Kạn, tháng 11 năm 2019

I. THÔNG TIN CHUNG

1. Tên sáng kiến: “Giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với việc giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực tài nguyên và môi trường trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn năm 2019”

2. Tác giả:

- Họ và tên: Phạm Hồng Hạnh
- Ngày, tháng năm sinh: 29/3/1985
- Nơi công tác: Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh Bắc Kạn
- Chức danh: Chuyên viên Văn phòng Sở
- Trình độ chuyên môn: Thạc sỹ Khoa học môi trường

Là tác giả đề nghị xét công nhận sáng kiến: **“Giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với việc giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực tài nguyên và môi trường trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn năm 2019”**

3. Lĩnh vực áp dụng sáng kiến: Cải cách hành chính

4. Ngày sáng kiến được áp dụng: 09/5/2019

II. MÔ TẢ SÁNG KIẾN

1. Cơ sở lý luận

Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ về việc ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

Chỉ thị số 30/CT-TTg ngày 30 tháng 10 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại các bộ, ngành, địa phương.

2. Cơ sở thực tiễn

Ngày 13 tháng 11 năm 2018, UBND tỉnh ban hành Quyết định số 1915/QĐ-UBND công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục

vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn năm 2018, theo đó Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018 như sau:

Lĩnh vực cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất có Chỉ số hài lòng thấp nhất chỉ đạt 51,2%, tiếp cận dịch vụ đạt 74,5%, thủ tục hành chính (TTHC) đạt 78,6%, công chức trực tiếp giải quyết công việc đạt 34,7%, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công đạt 62,7%, việc tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đạt 9,5%.

Theo phân tích, tổng hợp phiếu điều tra của cấp thẩm quyền, có khá nhiều người dân, tổ chức phản ánh về những yếu kém của công chức về năng lực, tinh thần, thái độ phục vụ, kỹ năng giao tiếp, thậm chí là những dấu hiệu tiêu cực, ở nhiều dịch vụ người dân còn phải trả thêm khoản chi phí ngoài quy định của cơ quan hành chính nhà nước, thái độ phục vụ còn chưa nhiệt tình, chưa hướng dẫn cụ thể ...; thủ tục hành chính còn rườm rà, người dân phải đi lại nhiều lần, kết quả giải quyết công việc còn chậm, thời gian trả kết quả còn muộn hơn giấy hẹn, điển hình là ở thủ tục hành chính cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất có những phiếu ghi *“Đi lại từ 15-17 lần ” hoặc “nhiều lần không nhớ nổi để giải quyết thủ tục hành chính” ...*

Trước thực trạng trên, để nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong việc giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực tài nguyên và môi trường trên địa bàn tỉnh năm 2019, cần thực hiện đồng bộ các giải pháp như sau:

- Tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy, chính quyền các cấp trong việc giải quyết TTHC về tài nguyên và môi trường đặc biệt là đất đai và khoáng sản: Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức các đơn vị, địa phương chấn chỉnh việc giải quyết TTHC; thực hiện hướng dẫn đầy đủ việc giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp nhằm hạn chế tối đa việc người dân phải đi lại nhiều lần; khắc phục tình trạng thiếu công khai, minh bạch thông tin về TTHC, quá hạn trong giải quyết TTHC. Xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức có hành vi cửa quyền, phiến hà, nhũng nhiễu, tiêu cực và tự đặt thêm quy định không có trong văn bản quy phạm pháp luật; kiên quyết điều chuyển, xử lý công chức, viên chức sai phạm hoặc trình độ, năng lực chuyên môn không đáp ứng yêu cầu, tinh thần thái độ làm việc còn hạn chế.

- Tăng cường công tác chỉ đạo giải quyết thủ tục hành chính: Tham mưu UBND tỉnh ban hành quy trình nội bộ giải quyết TTHC về tài nguyên và môi

trường của 03 cấp: cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã; đẩy mạnh hiệu quả công tác cải cách TTHC liên quan đến lĩnh vực tài nguyên và môi trường, đảm bảo hồ sơ được tiếp nhận tại bộ phận một cửa liên thông và được giải quyết nhanh, gọn, đúng thời gian quy định; chỉ đạo UBND các xã, phường, thị trấn chấn chỉnh việc sử dụng phần mềm một cửa, một cửa liên thông vào giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân

- Tiếp tục hoàn thiện cơ sở vật chất và hệ thống phần mềm một cửa, một cửa liên thông: Đầu tư, trang bị đầy đủ trang thiết bị cần thiết cho hệ thống một cửa, một cửa liên thông, vận hành phần mềm một cửa, một cửa liên thông; Hoàn thiện hệ thống phần mềm một cửa liên thông giữa các Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai; Phòng Tài nguyên và Môi trường các huyện, thành phố với cơ quan thuế; Rà soát, kiến nghị, đơn giản hoá những TTHC không cần thiết, tránh tình trạng tự ý bổ sung những giấy tờ ngoài quy định; Đẩy mạnh việc tiếp nhận và giải quyết TTHC dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích, tỷ lệ giải quyết TTHC đúng hạn 100%.

- Nâng cao trách nhiệm vai trò người đứng đầu và chất lượng đội ngũ công chức, viên chức trong giải quyết TTHC: Siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao trách nhiệm của từng công chức, viên chức trong việc giải quyết TTHC, giải quyết hồ sơ đúng thời gian quy định; Công khai xin lỗi công dân theo đúng quy định của UBND tỉnh tại Quyết định số 14/2016/QĐ-UBND ngày 23/6/2016; hướng dẫn và giải thích cụ thể bằng văn bản để người dân biết và hoàn thiện hồ sơ; Việc tiếp nhận hồ sơ TTHC phải có phiếu tiếp nhận và hẹn ngày trả kết quả.

- Hoàn thiện hệ thống thông tin về tài nguyên môi trường.

2. Khả năng áp dụng sáng kiến

Thực hiện Kế hoạch số 254/KH-UBND ngày 09/5/2019 của UBND tỉnh về nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực tài nguyên và môi trường trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn: các phòng chuyên môn, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính thuộc Sở, Phòng Tài nguyên và Môi trường cấp huyện và UBND cấp xã triển khai thực hiện nội dung Kế hoạch.

Hiệu quả sáng kiến:

Thực hiện Kế hoạch của UBND, 08/8 huyện đã ban hành Kế hoạch thực hiện; 95/122 xã phường, thị trấn xây dựng kế hoạch. Lãnh đạo UBND các huyện, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn đã chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức các đơn vị, địa phương chấn chỉnh việc giải quyết TTHC; hướng dẫn đầy đủ việc giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp, công khai, minh bạch thông tin về TTHC; Sở đã phối hợp với Viện Đào tạo cán bộ Hà Nội tổ chức lớp tập huấn “Nghị vụ Quản lý đất đai” cho công chức, viên chức địa chính các cấp trên địa bàn tỉnh. Kết quả các thủ tục hành chính về tài nguyên và môi trường cơ bản đã được giải quyết đúng thời gian quy định. Đối với một số ít hồ sơ quá hạn đã chỉ đạo từng phòng, đơn vị kịp thời làm rõ nguyên nhân và kiểm điểm cụ thể đối với từng cá nhân khi giải quyết thủ tục hành chính không đúng hạn và thực hiện xin lỗi công khai tổ chức, cá nhân theo quy định.

Ban Giám đốc Sở đã thực hiện nghiêm túc việc kiểm điểm, xử lý viên chức khi có thủ tục hành chính không đúng thời gian quy định và có đơn thư phản ánh có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Văn phòng ĐKĐĐ và các chi nhánh; thực hiện kiểm tra để làm rõ về đơn thư tố cáo đối với viên chức lãnh đạo của Văn phòng đăng ký đất đai theo đúng quy định và thực hiện điều chuyển công tác đối với viên chức để đảm bảo đáp ứng yêu cầu về giải quyết thủ tục hành chính tại huyện, thành phố.

Qua đó, chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại cấp Sở, cấp huyện và cấp xã đã có những chuyển biến tích cực. Kỷ luật, kỷ cương hành chính của công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính được nâng lên. Cụ thể:

- Tại Sở Tài nguyên và Môi trường: Kết quả 10 tháng đầu năm, số lượng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính quá hạn giảm từ 74 hồ sơ (năm 2018) xuống còn 15 hồ sơ năm 2019. Số lượng hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 tăng từ 02 hồ sơ (năm 2018) lên 05 hồ sơ (năm 2019)¹.

- Tại cấp huyện: Kết quả 10 tháng đầu năm, số lượng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính quá hạn giảm từ 324 hồ sơ quá hạn năm 2018 xuống còn 31 hồ sơ năm 2019².

¹ Báo cáo số 09/BC-STNMT ngày 15/01/2019; Báo cáo số 278/BC-STNMT ngày 28/11/2019.

² Theo số liệu báo cáo của các huyện, thành phố về đánh giá thực trạng giải quyết thủ tục hành chính về lĩnh vực tài nguyên và môi trường năm 2018 và kết quả 9 tháng đầu năm thực hiện kế hoạch nâng cao chỉ số hài lòng của người dân và doanh nghiệp tại các huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh.

Danh sách tổ chức được áp dụng sáng kiến:

TT	Tổ chức	Địa chỉ	Nội dung công việc hỗ trợ
1	Sở Tài nguyên và Môi trường	Tổ 1, phường Phùng Chí Kiên, thành phố Bắc Kạn	Chỉ đạo các phòng, đơn vị triển khai thực hiện Kế hoạch Theo dõi đôn đốc các huyện, thành phố triển khai thực hiện kế hoạch
2	UBND thành phố, UBND các huyện	08 huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh	Xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện
3	UBND các xã	92/122 xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh	Xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện

Tôi xin cam đoan mọi thông tin nêu trong bản mô tả là trung thực, đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật.

Xác nhận của đơn vị chủ trì

Bắc Kạn, ngày 27 tháng 11 năm 2019

Tác giả

Phạm Hồng Hạnh