

Số: /BC-CCKL

Bình Định, ngày tháng 01 năm 2022

BÁO CÁO

Về việc rà soát kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Chi cục Kiểm lâm năm 2021 và đề xuất giải pháp khắc phục

Kính gửi: Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn tỉnh Bình Định

Thực hiện Văn bản số 57/SNN-TCCB ngày 10/01/2022 của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, về việc rà soát kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Nông nghiệp và PTNT năm 2021; Chi cục Kiểm lâm báo cáo việc tự rà soát, đánh giá và xác định nguyên nhân; đồng thời đề xuất các giải pháp khắc phục; cụ thể như sau:

I. RÀ SOÁT, ĐÁNH GIÁ VÀ XÁC ĐỊNH NGUYÊN NHÂN TỒN TẠI, HẠN CHẾ

1. Về việc tiếp cận thông tin về dịch vụ

Chi cục Kiểm lâm đăng tải các thông tin về trình tự giải quyết các TTHC để người dân biết và thực hiện thông qua Trang Thông tin điện tử của Chi cục Kiểm lâm; thường xuyên cập nhật các thông tin, TTHC sửa đổi, bổ sung, thay thế. Trong thời gian qua, Chi cục Kiểm lâm chưa nhận được thông tin của người dân phản ánh việc tiếp nhận thông tin về TTHC.

2. Về thủ tục hành chính qua mạng internet

Trong năm 2021, Chi cục Kiểm lâm đã tiếp nhận 190 hồ sơ giải quyết TTHC, trong đó: Tiếp nhận trực tiếp 62 hồ sơ và tiếp nhận trực tuyến 128 hồ sơ. 100% hồ sơ tiếp nhận trực tuyến được người dân/tổ chức thao tác nộp hồ sơ trực tuyến trước khi nộp hồ sơ giấy tại Trung tâm PVHCC. Do đó, không xảy ra sự không hài lòng của người dân khi nộp hồ sơ TTHC trực tuyến.

3. Đi lại nhiều lần để giải quyết công việc

Trong năm 2021, Chi cục Kiểm lâm đã giải quyết và trả kết quả 150 hồ sơ TTHC, trong đó có 50 hồ sơ TTHC (33%) được chuyển trả qua BCCI. Do đó, người dân không đi lại nhiều lần để giải quyết công việc.

4. Sự phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực của công chức

- Trong năm 2021, công chức của Chi cục Kiểm lâm làm việc tại Trung tâm PVHCC được đánh giá là tận tình, chu đáo; trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân, tổ chức đến giao dịch; luôn có ý thức tôn trọng, không có biểu hiện

quan liêu, nhiều, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà cho người dân, tổ chức đến Trung tâm PVHCC giải quyết hồ sơ TTHC.

- Công chức của Chi cục Kiểm lâm được giao nhiệm vụ tham mưu, giải quyết TTHC thực hiện đúng trình tự, thủ tục, chưa xảy ra tình trạng phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực trong giải quyết TTHC.

5. Việc thông báo, xin lỗi người dân, tổ chức khi trả kết quả trễ hạn

Trong năm 2021, Chi cục Kiểm lâm đã giải quyết 150 hồ sơ, 100% hồ sơ được giải quyết trước hạn, không có hồ sơ trễ hạn.

6. Đơn giản hóa thủ tục hành chính

Trong giải quyết TTHC, Chi cục Kiểm lâm đã tham mưu và Ủy ban nhân dân tỉnh đã thông qua Phương án đơn giản hóa 01 thủ tục hành chính trong lĩnh vực Lâm nghiệp (tại Quyết định số 1725/QĐ-UBND ngày 08/5/2020), giảm thời gian giải quyết từ 30 ngày xuống còn 25 ngày đối với TTHC: “*Đăng ký mã số cơ sở nuôi, trồng các loài động vật rừng, thực vật rừng nguy cấp, quý hiếm nhóm II và động vật, thực vật hoang dã nguy cấp thuộc Phụ lục II, III CITES*”.

7. Rút ngắn thời gian dịch vụ công

- Đối với các TTHC không cần kiểm tra thực tế, thời hạn giải quyết tối đa là 05 ngày làm việc; có thủ tục chỉ trong 01 ngày làm việc.

- Đối với các TTHC phải kiểm tra thực tế, lấy ý kiến của các sở, ngành liên quan, thời gian thực hiện được rà soát đảm bảo đúng quy định tại văn bản quy phạm pháp luật.

II. ĐỀ XUẤT CÁC GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC

1. Chi cục Kiểm lâm tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến về trình tự, thủ tục giải quyết các TTHC đến người dân thông qua Trang thông tin điện tử của Chi cục Kiểm lâm; trực tiếp thông qua việc giải quyết TTHC; thông qua hoạt động của kiểm lâm địa bàn...

2. Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền người dân thực hiện nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI để tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại.

3. Tiếp tục phát huy kết quả 100% hồ sơ TTHC được giải quyết đúng/trước hạn.

4. Tăng cường nắm bắt thông tin phản ánh về các nội dung còn tồn tại như: việc tiếp cận thông tin về dịch vụ; về thủ tục hành chính qua mạng internet; việc đi lại nhiều lần để giải quyết công việc; sự phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực của công chức, viên chức; việc thông báo, xin lỗi người dân, tổ chức khi trả kết quả trễ hạn; việc đơn giản hóa thủ tục hành chính; việc rút ngắn thời gian dịch vụ công... của người dân, tổ chức để kịp thời khắc phục, nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn trong thời gian tới.

Chi cục Kiểm lâm kính báo cáo Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn biết, chỉ đạo./

Nơi nhận:

- Như trên;
- PCCT phụ trách và các PCCT;
- Các phòng chuyên môn;
- Lưu: VT, TCHC.

**KT. CHI CỤC TRƯỞNG
PHÓ CHI CỤC TRƯỞNG**

Huỳnh Ngọc Bảo