

## KẾ HOẠCH

### **Cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công (SIPAS) thuộc lĩnh vực tài nguyên và môi trường giai đoạn 2021 - 2025 của thành phố Hà Nội**

Thực hiện Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC); Quyết định số 979/QĐ-BNV ngày 18/11/2020 của Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính (CCHC) và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030”; Chương trình số 01-CTr/TU ngày 17/3/2021 của Thành ủy Hà Nội về việc tăng cường công tác xây dựng, chỉnh đốn Đảng, xây dựng Đảng bộ và hệ thống chính trị Thành phố trong sạch, vững mạnh, đẩy mạnh cải cách hành chính giai đoạn 2021-2025; Kế hoạch số 136/KH-UBND ngày 01/6/2021 về cải cách hành chính nhà nước của Thành phố giai đoạn 2021-2025; Kế hoạch số 143/KH-UBND ngày 11/6/2021 về cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung ứng dịch vụ công (SIPAS) giai đoạn 2021-2025 của thành phố Hà Nội.

Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội ban hành Kế hoạch Cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công (SIPAS) thuộc lĩnh vực tài nguyên và môi trường giai đoạn 2021 - 2025 của thành phố Hà Nội, cụ thể như sau:

#### **I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU**

##### **1. Mục tiêu**

###### a) Mục tiêu chung

Từng bước nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ công thuộc lĩnh vực tài nguyên và môi trường tại các cơ quan, đơn vị thuộc thành phố Hà Nội; đảm bảo đến năm 2025, tối thiểu 90% người dân, tổ chức, doanh nghiệp hài lòng đối với dịch vụ công thuộc lĩnh vực tài nguyên và môi trường.

###### b) Mục tiêu cụ thể

- Xác định rõ các nội dung cần tập trung ưu tiên cải thiện để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công thuộc lĩnh vực tài nguyên và môi trường theo hướng lấy người dân, tổ chức làm trung tâm và giải pháp thực hiện trong giai đoạn 2021 - 2025.

- Phân định rõ trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan trong việc thực hiện cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ công thuộc lĩnh vực tài nguyên và môi trường.

- Chất lượng dịch vụ công thuộc lĩnh vực tài nguyên và môi trường và tỷ lệ người dân, tổ chức, doanh nghiệp hài lòng đối với dịch vụ công thuộc lĩnh vực tài nguyên và môi trường tăng bền vững qua các năm.

## **2. Yêu cầu**

- Kế hoạch được triển khai đồng bộ, nghiêm túc ở các cấp chính quyền, các cơ quan, đơn vị liên quan. Đảm bảo có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời giữa các cấp chính quyền, cơ quan, đơn vị liên quan trong triển khai Kế hoạch.

- Việc triển khai Kế hoạch phải được kiểm tra, đánh giá định kỳ, đột xuất và hậu kiểm, đảm bảo hiệu quả, chất lượng, tiết kiệm, tránh lãng phí.

- Gắn trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị đối với kết quả chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ công thuộc lĩnh vực tài nguyên và môi trường. Sử dụng kết quả chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ công thuộc lĩnh vực tài nguyên và môi trường là một trong những căn cứ quan trọng để đánh giá kết quả thực thi nhiệm vụ, thi đua, khen thưởng đối với cơ quan, đơn vị, người đứng đầu, công chức, viên chức.

## **II. NỘI DUNG**

1. Hàng năm, thực hiện thông tin, tuyên truyền đầy đủ, kịp thời, khách quan về việc triển khai và kết quả xác định Chỉ số Hài lòng - SIPAS tới các cá nhân, tổ chức nhằm nâng cao nhận thức của cá nhân, tổ chức về quyền lợi và trách nhiệm trong việc tham gia giám sát, phản hồi ý kiến về chất lượng cung ứng dịch vụ công, chất lượng phục vụ tại các cơ quan thuộc Thành phố. Đồng thời tổ chức phổ biến, quán triệt tới toàn thể cán bộ, công chức, viên chức tại các phòng, đơn vị trực thuộc; tiến hành kiểm tra, đánh giá những tồn tại, hạn chế, xác định nguyên nhân và đề ra giải pháp khắc phục tồn tại, hạn chế trong các năm tiếp theo.

2. Công khai đăng tải, niêm yết đầy đủ nội dung thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực tài nguyên và môi trường. Tăng cường các hình thức công khai minh bạch thủ tục hành chính bằng hình thức trực tuyến trên Cổng giao tiếp điện tử của Thành phố, Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, vừa trực tiếp tại nơi tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị về dịch vụ công, thành phần hồ sơ, cách thức nộp hồ sơ và nhận kết quả, quy trình, thời gian giải quyết, phí, lệ phí đối với từng thủ tục hành chính; đảm bảo 100% thủ tục hành chính được đăng tải, niêm yết công khai để mọi người dân, tổ chức đều có thể dễ dàng tiếp cận, sử dụng.

3. Chỉ đạo, tổ chức thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định của Chính phủ; không để xảy ra tình trạng quá hạn trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức; hướng dẫn người dân, tổ chức kê khai hồ sơ đầy đủ, chính xác, không để người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần để bổ

sung hồ sơ. Nghiêm túc thực hiện việc công khai xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết thủ tục hành chính để xảy ra sai sót, quá hạn đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền.

4. Rà soát, bổ sung trang thiết bị, cơ sở vật chất đảm bảo phục vụ giao dịch của cá nhân, tổ chức; bảo quản, duy trì, vận hành trang thiết bị ổn định. Tập trung đầu tư đầy đủ trang thiết bị hiện đại, dễ sử dụng để người dân, tổ chức sử dụng trong quá trình giao dịch giải quyết công việc.

5. Thường xuyên rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính để cắt giảm tối đa các loại giấy tờ không cần thiết, tiết kiệm thời gian, giảm chi phí cho cơ quan, công dân, tổ chức tham gia giải quyết thủ tục hành chính. Tăng cường cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và dịch vụ bưu chính công ích trên các lĩnh vực quản lý.

6. Tiếp nhận, xử lý, hướng dẫn phản ánh kiến nghị về quy trình hành chính, giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo đúng quy định. Công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị; niêm yết công khai số điện thoại, hộp thư điện tử của cơ quan kiểm soát thủ tục hành chính.

7. Bồi dưỡng, tập huấn nâng cao năng lực, trách nhiệm, kiến thức chuyên môn, kỹ năng, nghiệp vụ và tinh thần thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân, tổ chức trong lĩnh vực tài nguyên và môi trường.

8. Tăng cường kiểm tra, giám sát việc giải quyết thủ tục hành chính, cung ứng dịch vụ công thuộc lĩnh vực tài nguyên và môi trường; Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc nhằm nâng cao ý thức trách nhiệm, tinh thần thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ, không để xảy ra tình trạng nhũng nhiễu, tiêu cực, gây phiền hà trong giải quyết thủ tục hành chính; xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm hoặc thực hiện không đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính.

9. Tổ chức khảo sát, lắng ý kiến hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính; có giải pháp xử lý, khắc phục các mặt tồn tại, hạn chế trong cung cấp dịch vụ công lĩnh vực tài nguyên và môi trường. Tăng cường đối thoại với người dân, tổ chức thông qua các hình thức trực tiếp hoặc trực tuyến qua các phương tiện thông tin đại chúng, trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Sở Tài nguyên và Môi trường**

- Chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện nội dung Kế hoạch này, tập trung thực hiện Cải cách hành chính, thường xuyên rà soát, đánh giá thủ tục hành chính, kịp thời kiến nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ các quy định, thủ tục hành chính lĩnh vực tài nguyên và môi trường không còn phù hợp, gây phiền hà, lãng phí thời gian và chi phí của người dân và tổ chức.

- Tăng cường công khai minh bạch, thông tin đầy đủ, rõ ràng các quy định, thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực tài nguyên và môi trường; kiểm tra, giám sát việc hướng dẫn, giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực tài nguyên và môi trường đảm bảo chất lượng, tiến độ và thời gian giải quyết đúng hạn hoặc trước hạn; đẩy mạnh thực hiện có hiệu quả các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

- Thực hiện hiệu quả cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông trong tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực tài nguyên và môi trường; nâng cao ý thức trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết TTHC, trường hợp giải quyết thủ tục hành chính quá hạn phải thực hiện xin lỗi người dân, tổ chức theo quy định.

- Tăng cường phối hợp trong công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức, nâng cao kỹ năng giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực tài nguyên và môi trường. Bố trí cán bộ, công chức, viên chức có đủ năng lực chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, có kinh nghiệm và phẩm chất đạo đức tốt làm công tác Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

## **2. Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố**

- Tăng cường hướng dẫn nghiệp vụ về kiểm soát thủ tục hành chính; hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát, đôn đốc cơ quan liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức.

- Tăng cường công tác kiểm tra, phát hiện kịp thời các hành vi vi phạm trong giải quyết TTHC và theo kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức.

## **3. Sở Thông tin và Truyền thông**

- Kịp thời tham mưu UBND Thành phố đầu tư, nâng cấp Cổng Dịch vụ công trực tuyến, Phần mềm Một cửa dùng chung đáp ứng yêu cầu cung cấp thông tin và giải quyết TTHC.

- Phối hợp với Sở Tài nguyên và Môi trường, UBND các quận, huyện, thị xã tiếp tục tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến về nội dung của Chỉ số Hải lòng - SIPAS, các quy định hành chính, thủ tục hành chính.

- Đổi mới việc cung cấp thông tin trên Cổng Giao tiếp điện tử Thành phố; tăng cường tuyên truyền, vận động người dân khai thác các thông tin trên Cổng Giao tiếp điện tử Thành phố.

## **4. Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã thuộc Thành phố**

- Chủ trì, phối hợp với Sở Tài nguyên và Môi trường, các cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan tổ chức thực hiện có hiệu quả, chất lượng các nhiệm vụ được phân công.

- Tăng cường chỉ đạo thực hiện nhiệm vụ CCHC và các giải pháp nhằm cải thiện, nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS; chủ động xây dựng,

thực hiện các giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế trong việc nâng cao Chỉ số PAR INDEX, Chỉ số SIPAS hằng năm thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Ứng dụng hiệu quả phần mềm một cửa điện tử để giải quyết hồ sơ, văn bản trên môi trường điện tử, tích cực hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tích cực phối hợp với Bưu chính trong tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, duy trì Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đúng quy định.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát chất lượng phục vụ và đạo đức công vụ của cán bộ, công chức thuộc quyền quản lý, khắc phục tình trạng gây phiền hà, sách nhiễu hoặc gợi ý nộp phí ngoài quy định, tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp trong giải quyết TTHC.

### 5. Chế độ báo cáo

- Thực hiện chế độ báo cáo Quý 1, 6 tháng, 9 tháng và báo cáo năm việc thực hiện Kế hoạch này lồng ghép vào báo cáo cải cách hành chính của cơ quan, đơn vị, gửi về UBND Thành phố (qua Sở Nội vụ) đồng thời gửi về Sở Tài nguyên và Môi trường để theo dõi, tổng hợp.

- Thời điểm chốt số liệu báo cáo: Từ ngày 15/12/2021 đến ngày 14 tháng cuối kỳ báo cáo.

- Thời hạn UBND Thành phố (qua Sở Tài nguyên và Môi trường) nhận báo cáo theo thời hạn của báo cáo Cải cách hành chính: chậm nhất ngày 15 của tháng cuối kỳ báo cáo.

Ủy ban nhân dân Thành phố yêu cầu Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời phản ánh về Sở Tài nguyên và Môi trường để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố xem xét, giải quyết./.

#### Nơi nhận:

- Chủ tịch UBND Thành phố (để báo cáo);
- Các PCT UBND Thành phố;
- Sở Tài nguyên và Môi trường;
- Các Sở, ban, ngành Thành phố;
- UBND quận, huyện, thị xã;
- VPUBTP: CVP, các PCVP;
- Các phòng: KSTTHC, NC, TH, HCTC;
- Lưu: VT, NC.

13178 - 4

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH



Lê Hồng Sơn

## Phụ lục

**BẢNG PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ THỰC HIỆN CẢI THIỆN, NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG  
CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG (SIPAS)  
LĨNH VỰC TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG GIAI ĐOẠN 2021 - 2025 CỦA THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

*(Ban hành kèm theo Kế hoạch số ... 87.../KH-UBND ngày ..16../...3../2022 của UBND thành phố Hà Nội)*

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị theo dõi, chỉ đạo thực hiện	Đơn vị chủ trì/Thực hiện (Trong cung cấp DVC lĩnh vực TN&MT)	Yêu cầu, sản phẩm	Thời gian thực hiện
<b>I</b>	<b>CẢI THIỆN CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>				
1	Đẩy mạnh thực hiện cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông trong giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực tài nguyên và môi trường.	Sở Tài nguyên và Môi trường	- UBND các quận, huyện, thị xã; - Các cơ quan, đơn vị có liên quan. - Văn phòng Đăng ký đất đai Hà Nội.	Sự phối hợp tốt giữa các cơ quan, đơn vị để người dân chỉ cần đến nộp và nhận hồ sơ ở một nơi	Hàng năm
2	Cải thiện, bố trí cơ sở vật chất tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC.		- UBND các quận, huyện, thị xã. - Văn phòng Đăng ký đất đai Hà Nội.	Chuẩn hóa các tiêu chuẩn, định mức và các điều kiện tối thiểu về trang thiết bị cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại cơ quan, đơn vị.	
3	Phối hợp hoàn thiện hệ thống một cửa điện tử dùng chung ba cấp của Thành phố, trong đó chú trọng các dịch vụ công lĩnh vực tài nguyên và môi trường.		- UBND các quận, huyện, thị xã. - Văn phòng Đăng ký đất đai Hà Nội.	Tăng số lượng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 lĩnh vực tài nguyên và môi trường; tích cực thông tin, tuyên truyền và hướng dẫn người dân, tổ chức sử dụng dịch vụ	
4	Ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC: Bảo đảm cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật, vận hành hiệu quả việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.		- UBND các quận, huyện, thị xã. - Văn phòng Đăng ký đất đai Hà Nội.	Hệ thống thông tin Một cửa điện tử, kết nối với cổng dịch vụ công của Thành phố hiệu quả, ổn định; 100% thủ tục hành chính lĩnh vực tài nguyên và môi trường đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến mức 3, mức 4 theo quy định và Kế hoạch	

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị theo dõi, chỉ đạo thực hiện	Đơn vị chủ trì/Thực hiện (Trong cung cấp DVC lĩnh vực TN&MT)	Yêu cầu, sản phẩm	Thời gian thực hiện
<b>II</b>	<b>CẢI THIỆN CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>				
1	Niêm yết công khai đầy đủ nội dung thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực tài nguyên và môi trường tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC.	Sở Tài nguyên và Môi trường	- UBND các quận, huyện, thị xã. - Văn phòng Đăng ký đất đai Hà Nội.	Bảng niêm yết công khai toàn bộ tên và quy trình giải quyết các TTHC lĩnh vực Tài nguyên và Môi trường thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị.	Hàng năm
2	Đăng tải công khai đầy đủ nội dung thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực tài nguyên và môi trường trên cổng thông tin điện tử của Thành phố, cổng thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.		- Sở Thông tin và Truyền Thông; - UBND các quận, huyện, thị xã. - Văn phòng Đăng ký đất đai Hà Nội.	Các TTHC lĩnh vực Tài nguyên và Môi trường được đăng tải đầy đủ trên Cổng thông tin của Thành phố; Sở Tài nguyên và Môi trường; UBND các quận, huyện, thị xã.	
3	Thường xuyên thực hiện rà soát đơn giản hóa TTHC lĩnh vực Tài nguyên và Môi trường để cắt giảm tối đa các loại giấy tờ không cần thiết, tiết kiệm thời gian, giảm chi phí cho cơ quan, người dân, tổ chức tham gia giải quyết TTHC		- UBND các quận, huyện, thị xã. - Văn phòng Đăng ký đất đai Hà Nội.	Quyết định của Chủ tịch UBND Thành phố phê duyệt phương án đơn giản hóa TTHC.	
4	Đa dạng hình thức thông tin tuyên truyền các quy định về thành phần hồ sơ, mức phí, lệ phí (nếu có), quy trình và thời gian giải quyết TTHC lĩnh vực tài nguyên và môi trường		- Sở Thông tin và Truyền thông; - Các Sở, ban, ngành Thành phố có liên quan; - UBND các quận, huyện, thị xã. - Văn phòng Đăng ký đất đai Hà Nội.	Thông tin tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng như: Báo, tạp chí, hệ thống phát thanh, truyền thanh tại cơ sở, cổng/trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.	

STT	Nhiệm vụ	Đơn vị theo dõi, chỉ đạo thực hiện	Đơn vị chủ trì/Thực hiện (Trong cung cấp DVC lĩnh vực TN&MT)	Yêu cầu, sản phẩm	Thời gian thực hiện
<b>III</b>	<b>CẢI THIỆN CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ CỦA CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC</b>				
1	Kiểm tra thái độ, hành vi của công chức, viên chức.	Sở Tài nguyên và Môi trường	<ul style="list-style-type: none"> <li>- UBND các quận, huyện, thị xã.</li> <li>- Văn phòng Đăng ký đất đai Hà Nội.</li> </ul>	Xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức vi phạm nội quy, thời gian làm việc hoặc có thái độ những nhieu với cá nhân, tổ chức. Nghiên cứu, xem xét tích hợp các tiêu chí đánh giá về thái độ phục vụ của công chức, viên chức vào kết quả đánh giá công chức viên chức hằng năm	Hàng năm
2	Cử công chức, viên chức tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng giải quyết công việc, kỹ năng giao tiếp, tương tác với cá nhân, tổ chức; các lớp bồi dưỡng chuyên sâu về kỹ năng lắng nghe, trả lời, giải thích, hướng dẫn kê khai hồ sơ để làm hài lòng người dân, tổ chức.			Công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC lĩnh vực tài nguyên và môi trường được cử tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng	
<b>IV</b>	<b>CẢI THIỆN CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC</b>				
1	Thực hiện quy định về Thư xin lỗi trong trường hợp giải quyết thủ tục hành chính quá hạn theo quy định	Sở Tài nguyên và Môi trường	<ul style="list-style-type: none"> <li>- UBND các quận, huyện, thị xã.</li> <li>- Văn phòng Đăng ký đất đai Hà Nội.</li> </ul>	Kiểm tra việc thực hiện Thư xin lỗi, đảm bảo hồ sơ giải quyết quá hạn theo quy định phải thực hiện gửi thư xin lỗi người dân, tổ chức.	Hàng năm
2	Rà soát, kiểm tra công tác phối hợp với đơn vị bưu chính công ích trong triển khai thực hiện quy trình tiếp nhận và trả kết quả TTHC thông qua dịch vụ bưu chính công ích			Đẩy mạnh thực hiện trả kết quả thông qua dịch vụ bưu chính công ích đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; các thủ tục hành chính không có thu phí, lệ phí.	



STT	Nhiệm vụ	Đơn vị theo dõi, chỉ đạo thực hiện	Đơn vị chủ trì/Thực hiện (Trong cung cấp DVC lĩnh vực TN&MT)	Yêu cầu, sản phẩm	Thời gian thực hiện
<b>V</b>	<b>CẢI THIỆN CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>				
1	Đa dạng các hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.	Sở Tài nguyên và Môi trường.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- UBND các quận, huyện, thị xã.</li> <li>- Văn phòng Đăng ký đất đai Hà Nội.</li> </ul>	Bổ trí công chức, viên chức thường xuyên theo dõi, kịp thời tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo hướng dẫn tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP	Hàng năm
2	Công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị, số điện thoại, hộp thư điện tử của cơ quan kiểm soát TTHC			Đăng tải, niêm yết công khai trên trang thông tin điện tử, tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị.	
3	Chuẩn hóa các điều kiện về phương tiện, cơ sở vật chất, thái độ ứng xử, giao tiếp trong quy trình tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức			Kết nối với các kênh khác trong tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức liên quan đến lĩnh vực phụ trách; theo dõi các luồng thông tin, dư luận để nhận diện vấn đề, từ đó có hướng cải thiện đối với Chỉ số Hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị.	
4	Xử lý, thông báo kết quả giải quyết phản ánh kiến nghị liên quan đến TTHC lĩnh vực Tài nguyên và Môi trường kịp thời theo quy định.			Ban hành Văn bản/Thông báo kết quả giải quyết PAKN công khai, đúng thời gian quy định.	