

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
HUYỆN VẠN NINH**

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

Số: 1284/UBND-NV

Vạn Ninh, ngày 11 tháng 6 năm 2018

V/v yêu cầu triển khai các biện pháp  
cải thiện chất lượng phục vụ, nâng  
cao chỉ số mức độ hài lòng của người  
dân, tổ chức, doanh nghiệp

Kính gửi:

- Các cơ quan ngành dọc trên địa bàn huyện;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc huyện;
- Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn;
- Trạm Y tế các xã, thị trấn.

Căn cứ Báo cáo kết quả 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 năm 2017 được UBND tỉnh phê duyệt tại Quyết định số 413/QĐ-UBND ngày 05/02/2018; Báo cáo công bố chỉ số mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của Ủy ban nhân dân và Trạm Y tế các xã, thị trấn trên địa bàn huyện Vạn Ninh năm 2017 theo Quyết định số 318/QĐ-UBND ngày 16/3/2018 của Ủy ban nhân dân huyện;

Thực hiện Công văn số 5215/UBND ngày 29/5/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

Ủy ban nhân dân huyện yêu cầu các cơ quan, đơn vị, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn triển khai thực hiện các công việc sau:

1. Tổ chức công bố Báo cáo chỉ số hài lòng của khách hàng năm 2017 đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị. Công khai chỉ số hài lòng năm 2017 bằng nhiều hình thức để đông đảo người dân, tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn được biết.

2. Rà soát lại toàn bộ những quy định, chỉ đạo về cải cách hành chính của cấp có thẩm quyền, nghiên cứu những vấn đề được phát hiện qua Báo cáo chỉ số hài lòng năm 2017 và các văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân huyện về công tác cải cách hành chính, nhanh chóng xây dựng kế hoạch khắc phục những hạn chế, thiếu sót, những vấn đề khách hàng chưa hài lòng. Trong đó, đặc biệt chú trọng các vấn đề sau:

- Thực hiện đầy đủ, nghiêm túc, hiệu quả toàn bộ những nhiệm vụ tuyên truyền được xác định tại Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính năm 2018 của huyện. Đẩy mạnh cung cấp thông tin dịch vụ công, nhất là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 một cách thường xuyên. Phân công cán bộ, công chức, viên chức sẵn sàng tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn những vấn đề mà người dân, tổ chức, doanh nghiệp còn vướng mắc; kết quả trả lời, giải đáp những vướng mắc, phản ánh, kiến nghị phải được phản hồi trực tiếp, nhanh chóng cho khách hàng và công bố công khai qua trang thông tin điện tử, phương tiện thông tin đại

chúng, niêm yết tại nơi làm việc và các hình thức phù hợp khác.

- Những quy định, chính sách, thủ tục, biểu mẫu được ban hành mới hay có thay đổi phải nhanh chóng cập nhật, phổ biến, hướng dẫn cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp qua những kênh thông tin thiết thực, hiện đại; chủ động khai thác các ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông, mạng di động để cung cấp thông tin và tương tác trực tuyến với khách hàng.

- Tiếp tục đẩy mạnh rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính, giảm mạnh giấy tờ, biểu mẫu, tờ khai không cần thiết, gây phiền hà, mất thời gian của khách hàng và cả cơ quan hành chính. Tăng cường các biện pháp hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng trong việc lập hồ sơ, thủ tục hành chính (như xây dựng các bộ biểu mẫu tham khảo, thành lập các tổ tư vấn thực hiện thủ tục ngay tại Bộ phận một cửa, tư vấn qua điện thoại, website, ứng dụng di động,...). Thực hiện các giải pháp cụ thể để giảm số lượng hồ sơ, giấy tờ phải nộp, bảo lưu thông tin khách hàng và các giấy tờ tổ chức, cá nhân đã nộp lần đầu để không yêu cầu nộp trùng lặp ở lần giải quyết thủ tục tiếp theo.

3. Tiếp tục quan tâm cải thiện nơi làm việc, bổ sung thêm trang thiết bị, phương tiện phục vụ tiếp đón và làm việc tại Bộ phận một cửa; khắc phục những điểm bất hợp lý trong không gian đón tiếp, làm việc với tổ chức, cá nhân, chấm dứt ngay tình trạng khách hàng phải đứng làm việc với cơ quan Nhà nước hoặc vị trí ngồi giao dịch còn bất tiện, kém thoải mái, gây nguy hiểm cho người lớn tuổi, nhất là tại một số cơ quan, đơn vị ngành dọc trên địa bàn huyện.

- Rà soát và bố trí hợp lý cán bộ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ đối với những cơ quan có lượng giao dịch quá đông, giảm tình trạng quá tải, chờ đợi mất nhiều thời gian. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức phải ưu tiên tiếp đón khách hàng, không được làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ trong khi khách hàng phải chờ đợi; trường hợp bất khả kháng phải vắng mặt, phải xử lý công việc cấp bách thì phải xin lỗi và xin phép khách hàng. Thực hiện đầy đủ chế độ hỗ trợ đối với cán bộ một cửa theo quy định của Hội đồng nhân dân tỉnh.

4. Tăng cường chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính, thường xuyên kiểm tra và xử lý ngay các trường hợp vi phạm về thái độ giao tiếp ứng xử, nội quy, giờ giấc làm việc. Cán bộ, công chức phải có thái độ thân thiện, hoà nhã, lịch sự, hỗ trợ, hướng dẫn tận tình, chu đáo khi công dân đến làm việc.

- Chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức, viên chức đòi hỏi giấy tờ sai quy định, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiễu, tiêu cực. Chấp hành nghiêm các quy định về hướng dẫn hồ sơ bằng Phiếu hướng dẫn, đề nghị bổ sung hồ sơ không quá 01 lần và bằng văn bản, đối với các hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết phải có thông báo từ chối giải quyết hồ sơ, hồ sơ trễ hạn phải thông báo xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả...Không để khách hàng, tổ chức, cá nhân phải đi lại nhiều lần.

- Toàn bộ thông tin khách hàng phải được nhập đầy đủ, chính xác trên Phần mềm một cửa điện tử để xây dựng cơ sở dữ liệu khách hàng, sẵn sàng cung cấp thông tin, giới thiệu dịch vụ công, lấy ý kiến và liên hệ khách hàng khi cần thiết. Chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp xử lý hồ sơ trên Phần mềm một cửa điện tử không đúng quy định, làm sai lệch thông tin, gây khó khăn cho quá trình tra cứu, nhận thông báo tình hình giải quyết hồ sơ của công dân, ảnh hưởng

uy tín hệ thống cung cấp thông tin giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của tỉnh, sự hài lòng của người dân.

- Từ năm 2018 trở đi, bên cạnh tiếp tục thực hiện tốt việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định, các cơ quan, đơn vị cần thống nhất chuyển mạnh trọng tâm sang hỗ trợ thực hiện dịch vụ công, trong đó chủ yếu bằng hình thức trực tuyến; tập trung hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính ngay từ hồ sơ đầu vào để nâng cao chất lượng hồ sơ, giảm việc bổ sung nhiều lần, giảm đi lại cho khách hàng, thay vì chờ khách hàng chính thức nộp hồ sơ mới tiếp nhận và hướng dẫn; việc thực hiện cần phải công khai, minh bạch, công bằng theo đúng quy định của pháp luật.

5. Các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn huyện và Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn có chỉ số hài lòng thấp trong năm 2017 phải tổ chức phân tích, đánh giá cụ thể những mặt đã làm được, những hạn chế, thiếu sót, các vấn đề chưa hài lòng và làm rõ nguyên nhân. Đồng thời nghiên cứu, tiếp thu các góp ý, kiến nghị, phản ánh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp để xây dựng kế hoạch hành động khắc phục, nâng cao chỉ số hài lòng, giao nhiệm vụ và chỉ tiêu phải đạt cụ thể cho từng phòng, ban, đơn vị, bộ phận trực thuộc.

- Các cơ quan, đơn vị ngành dọc cần kiến nghị cấp trên đẩy mạnh triển khai dịch vụ công trực tuyến, kết nối cơ sở dữ liệu với các ngành, địa phương thuộc tỉnh; rà soát và hệ thống những vấn đề còn bất cập, những yêu cầu bổ sung hoàn thiện đối với website, ứng dụng cung cấp dịch vụ trực tuyến để kiến nghị nâng cấp, chỉnh sửa kịp thời, quan tâm hỗ trợ dịch vụ trực tuyến hiệu quả hơn.

- Đối với UBND các xã, thị trấn phải nghiêm túc tiếp thu và khắc phục cụ thể đối với từng góp ý, phản ánh của khách hàng; những trường hợp cán bộ, công chức, viên chức có hành vi không đúng mực, bị khách hàng nêu đích danh trong Báo cáo chỉ số hài lòng năm 2017 thì xem xét trách nhiệm, thay thế hoặc xếp loại không hoàn thành nhiệm vụ theo đúng quy định.

6. Tình hình kết quả thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan, đơn vị phải được báo cáo cụ thể trong báo cáo cải cách hành chính định kỳ. Giao Phòng Nội vụ tham mưu, theo dõi, giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện tổng hợp, kiểm tra việc thực hiện các nội dung chỉ đạo nêu trên và đề xuất xử lý đối với các trường hợp không chấp hành.

Ủy ban nhân dân huyện yêu cầu các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn căn cứ nội dung khẩn trương triển khai thực hiện. /.

**Nơi nhận:**

- Như trên (VB điện tử);
- Sở Nội vụ (b/c);
- TT. Huyện ủy, TT. HĐND huyện;
- Ban biên tập Cổng TTĐT huyện;
- Lưu: VT, NV.



Trần Ngọc Khiêm