

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN QUẢNG ĐIỀN**

Số: 490 /UBND

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Quảng Điền, ngày 13 tháng 4 năm 2020

V/v cải thiện và nâng cao chất lượng mối
quan hệ giữa công dân - cơ quan chính quyền
trong việc cung cấp các dịch vụ hành chính

Kính gửi:

- Các cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND huyện;
- UBND các xã, thị trấn.

Căn cứ Quyết định số 2.187/QĐ-UBND ngày 04/10/2018 của UBND tỉnh về việc phê duyệt Đề án “Cải thiện và nâng cao chất lượng mối quan hệ giữa công dân - cơ quan chính quyền tỉnh Thừa Thiên Huế; Công văn số 932/UBND-TĐKT ngày 11/02/2020 của UBND tỉnh về việc cải thiện và nâng cao chất lượng mối quan hệ giữa công dân - cơ quan chính quyền trong việc cung cấp các dịch vụ hành chính; Báo cáo số 82/BC-SNV ngày 30/01/2020 của Sở Nội vụ về việc báo cáo kết quả điều tra xã hội học nâng cao chất lượng mối quan hệ giữa công dân - cơ quan chính quyền tỉnh Thừa Thiên Huế năm 2019; để cải thiện và nâng cao chất lượng mối quan hệ giữa công dân - cơ quan chính quyền huyện Quảng Điền thời gian tới, UBND huyện yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện một số nội dung công việc sau:

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị cấp huyện và Chủ tịch UBND các xã, thị trấn sử dụng kết quả Điều tra xã hội học năm 2019 để làm cơ sở xác định, thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức; đẩy mạnh hơn nữa ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, góp phần thực hiện mục tiêu hiện đại hóa nền hành chính và xây dựng chính quyền điện tử.

- Đẩy mạnh việc triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 nhằm tạo sự minh bạch trong cung cấp dịch vụ công của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Chỉ đạo, kiểm tra, đánh giá, xử lý nghiêm túc, kịp thời đối với việc triển khai và kết quả triển khai các nội dung cải cách hành chính liên quan đến chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, như: Nâng cao chất lượng đội ngũ công chức, viên chức; cải cách thủ tục hành chính (TTHC), nhất là TTHC về đất đai, xây dựng; xây dựng chính quyền điện tử,...

2. Văn phòng HĐND và UBND huyện chủ trì, phối hợp với Phòng Nội vụ và các đơn vị liên quan thường xuyên kiểm tra, đánh giá việc cung ứng dịch vụ hành chính công của Trung tâm hành chính công huyện, các cơ quan chuyên môn cấp huyện và UBND các xã, thị trấn.

3. Văn phòng HĐND và UBND huyện, Trung tâm Văn hóa, Thông tin và

Thể thao huyện, UBND các xã, thị trấn thực hiện thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung, kết quả triển khai khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với UBND huyện năm 2019 tới người dân, tổ chức. Qua đó, người dân, tổ chức chủ động, tích cực nắm bắt thông tin, tham gia giám sát, phản hồi ý kiến với cơ quan hành chính nhà nước về việc cung ứng dịch vụ hành chính công, giúp cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được cảm nhận, mong đợi của người dân, tổ chức, từ đó tìm ra giải pháp phù hợp khắc phục tồn tại, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ, phục vụ người dân, tổ chức.

4. Phòng Nội vụ nghiên cứu nội dung, phương pháp điều tra xã hội học đối với các cơ quan, đơn vị cấp huyện và UBND các xã, thị trấn để tiến hành điều tra phản ánh đúng thực tiễn chất lượng cung ứng dịch vụ công và sự mong đợi của người dân, tổ chức. Lập Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân nhằm nâng cao chất lượng mối quan hệ giữa công dân và cơ quan chính quyền huyện trong năm 2020 bảo đảm chất lượng, hiệu quả.

5. Để tiếp tục nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với UBND huyện, UBND huyện yêu cầu Trung tâm hành chính công huyện và UBND các xã, thị trấn tập trung thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Đẩy mạnh tuyên truyền, công khai về chức năng, thẩm quyền, thời gian, địa điểm giải quyết các TTHC của UBND các cấp trên hệ thống đài truyền thanh, Trang thông tin điện tử các cấp, tại Trung tâm hành chính công huyện, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã và các phương tiện thông tin đại chúng khác như: Nhà văn hóa các thôn, tổ dân phố, mạng xã hội,... Khuyến khích đa dạng các phương thức tuyên truyền, công khai minh bạch.

- Tạo điều kiện để công dân, tổ chức, doanh nghiệp tìm hiểu thông tin về TTHC, chỉ dẫn, cung cấp đầy đủ, chính xác của thông tin về TTHC của các cơ quan, đơn vị.

- Đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC, bên cạnh việc hỗ trợ kinh phí mua sắm trang thiết bị của huyện, các xã, thị trấn chủ động mua sắm trang thiết bị để phục vụ công tác giải quyết TTHC cho người dân và các tiện nghi phục vụ người dân đến giải quyết các TTHC.

- Công khai đầy đủ các quy định về TTHC tại cơ quan hành chính trên Trang thông tin điện tử các cấp, tại Trung tâm Hành chính công huyện, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã và các phương tiện thông tin đại chúng khác như: Nhà văn hóa các thôn, tổ dân phố, mạng xã hội,... Khuyến khích đa dạng các phương thức tuyên truyền, công khai minh bạch.

- Hướng dẫn tận tình, chu đáo cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp kê khai các biểu mẫu, giấy tờ để phục vụ việc giải quyết các TTHC.

- Rà soát quy trình giải quyết các TTHC, hướng dẫn người dân đến đúng cơ quan, đơn vị giải quyết các bước tiếp theo trong quy trình giải quyết TTHC.

- Cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm Hành chính công huyện, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã nắm chắc các quy định về TTHC, trong quá trình giải quyết TTHC cho người dân, giao tiếp, trao đổi cần lịch sự, đúng mực, hướng dẫn một lần, rõ ràng, dễ hiểu, lập phiếu hướng dẫn hồ sơ (nếu phát sinh việc hướng dẫn).

- Trường hợp người dân, tổ chức, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm Hành chính công huyện, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã kịp thời xử lý đảm bảo đúng quy định.

- Trong quá trình tham mưu giải quyết các thủ tục hành chính, cán bộ, công chức, viên chức phải đảm bảo đầy đủ, chính xác các thông tin trên văn bản giải quyết hồ sơ của cơ quan có thẩm quyền cho người dân.

- Phần đầu 100% hồ sơ được giải quyết đúng hạn, trước hạn. Trường hợp quá hạn phải lập văn bản xin lỗi, nêu rõ nguyên nhân trễ hạn và ghi rõ thời gian hẹn trả hồ sơ lần sau.

- Trong quá trình giải quyết hồ sơ, nếu loại thủ tục có phát sinh phí, lệ phí thì phải lập phiếu thu phí, lệ phí theo quy định. Cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm Hành chính công huyện, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã tuyệt đối không được nhận thêm các khoản chi phí nào ngoài quy định của cấp trên.

- Niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh kiến nghị (PAKN) tại Trung tâm Hành chính công huyện, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã và trên Trang thông tin điện tử huyện và cấp xã.

- Tổ chức tiếp nhận và xử lý PAKN đối với các kiến nghị thuộc thẩm quyền, lập văn bản đề xuất cấp trên giải quyết nếu không thuộc thẩm quyền giải quyết. Trong quá trình giải quyết PAKN cần thực hiện đúng quy trình, trong văn bản trả lời PAKN cần nêu rõ căn cứ pháp lý, giải thích cụ thể, rõ ràng để đảm bảo sự hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.

UBND huyện yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc tổ chức thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, cần kịp thời báo cáo về UBND huyện (qua Phòng Nội vụ) để được xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở Nội vụ;
- Thường trực Huyện ủy;
- Thường trực HĐND huyện;
- Chủ tịch, Các PCT.UBND huyện;
- Trung tâm HCC huyện;
- Lãnh đạo VP + CVNC;
- Lưu: VT.

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

Nguyễn Tuấn Anh