

Số: /UBND-TH

Ia H'Drai, ngày tháng năm 2023

V/v xử lý các vấn đề còn tồn tại
qua khảo sát sự hài lòng của
người dân đối với sự phục vụ
của cơ quan hành chính nhà
nước trên địa bàn huyện

Kính gửi:

- Các cơ quan, đơn vị thuộc huyện;
- Ủy ban nhân dân các xã.

Thực hiện Công văn số 3776/UBND-NC ngày 02/11/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum về việc xử lý các vấn đề còn tồn tại qua khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh. Để kịp thời khắc phục những hạn chế, triển khai các giải pháp nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện thời gian tới, Ủy ban nhân dân huyện yêu cầu:

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương tập trung lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức thực hiện một số nhiệm vụ sau:

- Rà soát lại toàn bộ các quy định, chỉ đạo về cải cách hành chính của cấp có thẩm quyền, nghiên cứu những vấn đề được phát hiện qua các báo cáo; khắc phục những hạn chế, thiếu sót. Nâng cao vai trò trách nhiệm trong triển khai các nhiệm vụ cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân.

- Đẩy mạnh việc rà soát, đề xuất kiến nghị cấp có thẩm quyền đơn giản hóa thủ tục hành chính, giảm mạnh giấy tờ, biểu mẫu, tờ khai không cần thiết, làm khó hoặc gây phiền hà, mất thời gian, công sức của người dân, tổ chức và cả cơ quan hành chính; tăng cường các biện pháp hướng dẫn, hỗ trợ người dân, tổ chức trong việc chuẩn bị hồ sơ thủ tục hành chính.

- 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.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền các quan điểm, chủ trương của Trung ương, của Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân huyện về thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính để cán bộ, công chức, viên chức các cấp hiểu, nâng cao nhận thức, trách nhiệm trong tham mưu, tổ chức thực hiện; đồng thời, đa dạng hóa các hình thức tuyên truyền về tiện ích dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công trực tuyến một phần và toàn trình để người dân, tổ chức, doanh nghiệp biết, sử dụng.

- Tổ chức thực hiện tốt, có hiệu quả các nhiệm vụ được giao trong Kế hoạch cải cách hành chính hàng năm của Ủy ban nhân dân huyện và của cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Cập nhật, niêm yết kịp thời, đầy đủ thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa và trên Trang thông tin điện tử của đơn vị. Tổ chức tốt việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thuộc phạm vi, lĩnh vực quản lý; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin để rút ngắn thời gian giải quyết các thủ tục; nâng cao tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn và trước hạn; không tự ý yêu cầu người dân, tổ chức, doanh nghiệp bổ sung thêm các thủ tục, giấy tờ không có trong quy định; hạn chế tối đa việc người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần; thực hiện nghiêm việc xin lỗi khi để xảy ra trễ hẹn; thúc đẩy mạnh mẽ việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; kịp thời xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

- Tiến hành rà soát, khắc phục ngay tình trạng niêm yết, đăng tải công khai các mẫu đơn, tờ khai hoặc các quy định đã hết hiệu lực; không đúng quy định; phối hợp với các cơ quan liên quan có giải pháp để người dân tiếp cận thông tin và chi tiết các biểu mẫu về thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà và tài sản khác gắn liền với đất; rút ngắn thời gian giải quyết đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền,...

- Chỉ đạo đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tăng cường nghiên cứu, nâng cao trình độ chuyên môn về cải cách hành chính; nâng cao nhận thức và hành động theo hướng lấy người dân làm trung tâm.

- Tham mưu công tác bổ sung trang thiết bị, phương tiện làm việc tại Bộ phận một cửa các cấp.

- Tổ chức thực hiện nghiêm túc công tác tiếp công dân, chủ động và tích cực trong việc gặp gỡ, tiếp xúc, đối thoại với người dân thông qua các cuộc họp dân định kỳ; công khai minh bạch về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, thu hồi đất và các quy định về sự đóng góp tự nguyện của người dân đối với các vấn đề dân sinh ở nơi sinh sống; tiếp tục tuyên truyền, mở rộng và phát triển đối tượng tham gia bảo hiểm y tế; tiếp tục thực hiện các Chương trình mục tiêu quốc gia phòng, chống tội phạm, phòng chống ma túy; tiếp tục bê tông hóa các tuyến đường nông thôn; thực hiện tốt dịch vụ thu gom, xử lý rác thải, nước thải thuộc phạm vi quản lý..., để góp phần nâng cao Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công (*PAPI*) trên địa bàn các huyện trong thời gian tới.

2. Giao Phòng Nội vụ

- Căn cứ kết quả đánh giá, phân tích tại Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện và ý kiến phản ánh của công dân (*nếu có*), tổ chức phân tích, đánh giá cụ thể những mặt đã làm được, những hạn chế, thiếu sót, tham mưu xây dựng kế hoạch, giải pháp khắc phục, nâng cao chỉ số hài lòng, giao nhiệm vụ và chỉ tiêu phải đạt cụ thể đến từng phòng, ban, đơn vị trực thuộc.

- Thường xuyên kiểm tra, đánh giá hoạt động của đội ngũ công chức tại Bộ phận một cửa; xử lý nghiêm minh công chức có hành vi tiêu cực, những

nhieu, gây khó khăn, lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân... nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ người dân ngày càng tốt hơn.

3. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam huyện, các tổ chức chính trị - xã hội huyện phối hợp tăng cường tuyên truyền về cải cách hành chính, về thực hiện quy chế dân chủ tại cơ quan, đơn vị và ở cơ sở; nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác giám sát, phản biện xã hội, góp ý xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền.

Ủy ban nhân dân huyện đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, các PCT UBND huyện;
- UBMTTQVN huyện;
- Các Tổ chức CT-XH huyện;
- Phòng Nội vụ;
- Lưu: VT-LT.

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

Nguyễn Tiên Dũng