

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN TU MƠ RÔNG**

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

Số: /UBND-NV

Tu Mơ Rông, 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 năm 2022

Kính gửi:

- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam huyện;
- Các tổ chức đoàn thể chính trị - xã hội huyện;
- Các cơ quan hành chính, sự nghiệp thuộc UBND huyện;
- Trung tâm VH-TT-DL&TT huyện;
- Ủy ban nhân dân các xã.

Thực hiện Công văn số 18/UBND-NC, ngày 04/01/2023 của UBND tỉnh 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 năm 2022.

Để khắc phục những tồn tại, 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 tỉnh, huyện thời gian tới, Ủy ban nhân dân huyện yêu cầu:

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

- Phối hợp Trung tâm Văn hóa-Thể thao-Du Lịch&Truyền thông huyện, Trang Thông tin điện tử huyện và các đơn vị liên quan đẩy mạnh công tác tuyên truyền các quan điểm, chủ trương của Trung ương, của Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh, Huyện ủy, UBND huyện về thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính; 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.

- Thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả Kết luận số 1663-KL/TU ngày 24 tháng 4 năm 2015 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh; Đề án Văn hóa công vụ, Quy chế văn hóa công sở và các văn bản chỉ đạo có liên quan của Trung ương và địa phương⁽¹⁾; xử lý kịp thời các hành vi sách nhiễu, gây khó

¹ Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05 tháng 9 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính sự nghiệp các cấp; Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27 tháng 12 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án văn hóa công vụ; Chỉ thị số 02/CT-UBND ngày 26 tháng 02 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, tạo sự chuyên nghiệp, tích cực trong thi hành công vụ của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trên địa bàn tỉnh; Quyết định số 21/2018/QĐ-UBND ngày 20 tháng 7 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh; Quyết định số 15/2019/QĐ-UBND ngày 17 tháng 10 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung một số điều Quyết định số 21/2018/QĐ-UBND; Công văn số 2012-CV/HU, ngày 06/5/2015 của Huyện ủy về tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện; Công văn số 2047-CV/HU, ngày 25/5/2015 về việc chấn chỉnh thời gian làm

khăn, lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân.

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

- Cập nhật, niêm yết kịp thời, đầy đủ thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trên Trang thông tin điện tử của huyện, 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; kịp thời xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được gửi đến Cổng thông tin điện tử tỉnh và Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Phối hợp với Phòng Nội vụ và các đơn vị liên quan đề xuất UBND tỉnh, Sở Nội vụ tăng cường mở các lớp bồi dưỡng về đạo đức công vụ, tập huấn nâng cao trình độ chuyên môn về cải cách hành chính cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp.

- Triển khai thực hiện phương án phân cấp trong giải quyết thủ tục hành chính khi có hướng dẫn của bộ, ngành Trung ương, UBND tỉnh, các sở ngành có liên quan.

- 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 tỉnh (*có gửi kèm theo*) và ý kiến phản ánh của công dân (*nếu có*), khắc phục những hạn chế, phấn đấu đưa tỷ lệ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính trên địa bàn huyện đến năm 2025 đạt trên 90%.

- Quan tâm bổ sung trang thiết bị, phương tiện làm việc tại Bộ phận một cửa. Thường xuyên kiểm tra, đánh giá hoạt động của đội ngũ công chức tại Bộ phận một cửa bằng nhiều hình thức⁽²⁾, trường hợp khi có phản ánh của người dân về thái độ vô cảm, thiếu tinh thần trách nhiệm,... thì xử lý theo quy định hoặc thực hiện chuyển đổi vị trí công tác.

- 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; 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

việc; Công văn số 60-CV/HU, ngày 18/8/2015 về việc tiếp tục tuyên truyền, quán triệt và thực hiện nghiêm Kết luận số 1663-KL/TU; Kế hoạch số 93/KH-UBND, ngày 01/7/2019 của UBND huyện triển khai thực hiện Quyết định số 1847/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án văn hóa công vụ trên địa bàn huyện Tu Mơ Rông; Kế hoạch số 106/KH-UBND, ngày 20/8/2019 của UBND huyện Tổ chức thực hiện phong trào thi đua "Cán bộ, công chức, viên chức huyện Tu Mơ Rông thi đua thực hiện văn hóa công sở" giai đoạn 2019-2025; Công văn số 674/UBND-NV, ngày 29/4/2021 về việc tiếp tục tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn huyện...

² Như khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các phòng, đơn vị trực thuộc; lãnh đạo thường xuyên trao đổi trực tiếp với công dân đến liên hệ làm hồ sơ thủ tục hành chính về thái độ, tác phong làm việc, quy trình giải quyết hồ sơ...

và tài sản khác gắn liền với đất; rút ngắn thời gian giải quyết đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền.

- 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; rà soát, cập nhật điều chỉnh, bổ sung quy hoạch các công trình cấp nước trên địa bàn tỉnh, đảm bảo chất lượng; 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 huyện thời gian tới.

2. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam huyện, các tổ chức đoàn thể 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.

Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị chủ động phối hợp Phòng Nội vụ để được hướng dẫn triển khai thực hiện theo quy định; trường hợp vượt thẩm quyền kịp thời báo cáo, tham mưu cấp thẩm quyền để xem xét theo đúng quy định (*qua Phòng Nội vụ tổng hợp tham mưu*).

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

Nơi nhận:

- Như trên ;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Bảo hiểm xã hội huyện;
- Cục Thuế khu vực số 02 huyện;
- Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện;
- Lưu: VT, TH.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Võ Trung Mạnh