

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ PLEIKU**

Số: 1175/UBND-NV

V/v triển khai Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

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

*Pleiku, ngày 23 tháng 4 năm 2020*

Kính gửi:

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố;
- Trưởng Phòng Nội vụ Thành phố;
- Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Thành phố;
- Giám đốc Trung tâm Văn hóa, Thông tin và Thể thao Thành phố;
- Ủy ban MTTQVN Thành phố;
- Hội Cựu chiến binh Thành phố;
- Bưu điện Thành phố;
- Chủ tịch UBND các xã, phường.

Thực hiện Kế hoạch số 243/KH-BNV ngày 03/4/2020 của Bộ Nội vụ về việc ban hành Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020; Công văn số 825/UBND-NC ngày 15/4/2020 của UBND tỉnh Gia Lai về việc triển khai Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. UBND Thành phố chỉ đạo một số nội dung như sau:

**1. Đối với cơ quan, đơn vị; Trưởng Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả Thành phố; UBND các xã, phường, Bưu điện Thành phố.**

- Thông tin, tuyên truyền, kịp thời, đầy đủ, hiệu quả bằng nhiều hình thức như: Tuyên truyền trong nội bộ cơ quan, trên Trang thông tin điện tử thành phần và các phương tiện thông tin đại chúng về Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019.

- Cập nhật đầy đủ thông tin gồm: Họ và tên, địa chỉ, số điện thoại của người giao dịch hồ sơ hành chính trong giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, sổ theo dõi hồ sơ hoặc trên Hệ thống Một cửa điện tử nhằm phục vụ công tác điều tra xã hội học xác định Chỉ số CCHC, đo lường sự hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước hàng năm.

- 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 Tiếp nhận và trả kết quả; khắc phục những điểm bất hợp lý tại nơi đón tiếp, làm việc với người dân, tổ chức, chấm dứt

tình trạng người dân, tổ chức phải đứng làm việc với cơ quan nhà nước hoặc vị trí ngồi giao dịch còn bất tiện, kém thoải mái.

- Thực hiện tốt hơn nữa việc niêm yết, công khai và thông tin quy trình giải quyết các TTHC (niêm yết thủ tục rõ ràng, đầy đủ, chính xác, công khai, dễ nhìn, dễ thấy và dễ tra cứu).

- Tăng cường và đổi mới công tác tuyên truyền các hình thức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC.

- Đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động của Cổng thông tin điện tử thành phố và vận hành hiệu quả các Trang thông tin điện tử thành phần của địa phương. Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và các giải pháp để hỗ trợ, giúp người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Đẩy mạnh việc rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC, giảm mạnh giấy tờ, biểu mẫu, tờ khai không cần thiết, làm khó người dân, tổ chức, gây phiền hà, mất thời gian và 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 lập hồ sơ TTHC (như xây dựng các bộ biểu mẫu tham khảo, thành lập các tổ tư vấn thực hiện thủ tục ngay tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, tư vấn qua điện thoại, website, ứng dụng di động...).

- Thực hiện đảm bảo đúng quy trình quy định trong giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, nhất là về thành phần hồ sơ, mức phí, lệ phí và thời hạn giải quyết.

- 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. Chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức yêu cầu các 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 hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết phải có thông báo từ chối giải quyết hồ sơ, hồ sơ trễ hạn phải có thông báo, hẹn lại thời gian trả kết quả,...không để người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần.

- Thường xuyên tập huấn nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, xin lỗi người dân, tổ chức khi cán bộ, công chức có sai sót trong trình giải quyết công việc. Cán bộ, công chức phải có thái độ thân thiện, hòa nhã, lịch sự, hỗ trợ, hướng dẫn tận tình, chu đáo khi người dân, tổ chức đến làm việc.

- Phân công cán bộ, công chức, viên chức sẵn sàng tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn nhanh chóng 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 được công khai qua Cổng thông tin điện tử, các Trang thông tin điện tử thành phần, phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại nơi làm việc và các hình thức phù hợp khác.

- Tổ chức thực hiện có hiệu quả Quyết định số 13/2018/QĐ-UBND ngày 24/4/2018 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

## **2. Trung tâm Văn hóa, Thông tin và Thể thao:**

Thông tin, tuyên truyền về Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019, việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020 để cán bộ, công chức, viên chức, người dân và tổ chức ở địa phương có nhận thức đầy đủ, chính xác về mục đích; nội dung và yêu cầu của việc triển khai đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính, đặc biệt là để người dân, tổ chức tham gia trả lời phiếu điều tra xã hội học đầy đủ, khách quan, phản ánh sát thực tiễn chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố.

## **3. Phòng Nội vụ:**

- Làm đầu mối liên lạc trong quá trình triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2020 tại thành phố.

- Chủ trì, tham mưu báo cáo đánh giá kết quả sử dụng Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước theo yêu cầu, hướng dẫn của UBND tỉnh, Sở Nội vụ tỉnh.

- Chủ trì, tham mưu tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra công vụ, trọng tâm là thực hiện trách nhiệm người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp, đơn vị sự nghiệp công lập trong công tác cải cách TTHC; trong giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức; kiên quyết xử lý hoặc đề nghị xử lý nghiêm các trường vi phạm theo quy định.

## **4. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh Thành phố quan tâm phối hợp:**

- Thông tin, tuyên truyền về Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019 đến các cán bộ, công chức và hội viên để có nhận thức đầy đủ, chính xác về mục đích, nội dung và yêu cầu của việc triển khai đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính

- Thực hiện các nhiệm vụ do Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh phân công, yêu cầu trong việc giám sát, kiểm tra và thông qua kết quả chọn mẫu điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020; phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020 theo yêu cầu của Bộ Nội vụ.

UBND Thành phố yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, phường triển khai thực hiện. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu Chiến binh thành phố quan tâm, phối hợp thực hiện ./.

***Nơi nhận:***

- Như kính gửi;
- UBND tỉnh (báo cáo);
- Thường trực Thành ủy (báo cáo);
- Lãnh đạo UBND TP;
- Lãnh đạo VP HĐND&UBND TP;
- Công Thông tin điện tử TP;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Hữu Quế**