

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
HUYỆN NGỌC HỒI**

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

Số: /UBND-NV

Ngọc Hồi, 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

Kính gửi:

- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND huyện;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam huyện;
- Các tổ chức đoàn thể chính trị - xã hội huyện;
- Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn.

Thực hiện Công văn số 18/UBND-TC 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 huyện thời gian tới, Ủy ban nhân dân huyện yêu cầu:

**1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn 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 và Truyền thông, 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 và của 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 24/4/2015 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; xử lý kịp thời các hành vi sách nhiễu, gây khó 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 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 huyện. 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 các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- 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 tỉnh đến năm 2025 đạt trên 90%.

- Thường xuyên kiểm tra, đánh giá hoạt động của đội ngũ công chức tại Bộ phận một cửa bằng nhiều hình thức. 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.

- 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.

- 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 huyện thời gian tới.

**2. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và 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.**

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

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Chủ tịch, PCT. UBND huyện;
- Trang TTĐT huyện;
- Lưu: VT, TH.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Chí Tường**