

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
HUYỆN QUẢNG ĐIỀN**

Số: 952 /UBND

V/v nâng cao Chỉ số hài lòng về  
sự phục vụ hành chính năm 2020

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

*Quảng Điền, ngày 14 tháng 7 năm 2020*

Kính gửi:

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

Thực hiện Công văn số 5365/UBND-TĐKT ngày 24/06/2020 của UBND tỉnh về việc nâng cao Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2020; để cải thiện và nâng cao chất lượng mối quan hệ giữa công dân - cơ quan chính quyền, sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính tỉnh Thừa Thiên Huế, UBND huyện yêu cầu:

**1.** Các cơ quan, đơn vị, địa phương trong huyện triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả Công văn số 490/UBND ngày 13/4/2020 của UBND huyện 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.

**2.** Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn trực thuộc UBND huyện, Trung tâm hành chính công huyện và Chủ tịch UBND các xã, thị trấn

a) 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.

b) Chỉ đạo, kiểm tra, đánh giá, khen thưởng, 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, nhất là thủ tục hành chính về đất đai, xây dựng; xây dựng chính quyền điện tử,...

c) Trên cơ sở Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019, xác định, thực hiện các giải pháp thiết thực, hiệu quả nhằm tổ chức hoạt động của Trung tâm hành chính công huyện, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp xã; nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công cho người dân, tổ chức; tiếp tục đơn giản hóa, cắt giảm thủ tục hành chính, điều kiện kinh doanh...

d) Định kỳ đánh giá chất lượng phục vụ, khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc phục vụ hành chính của cơ quan, đơn vị khi cung ứng các loại dịch vụ công của mình.

**3.** Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương, Trung tâm Văn hóa - Thông tin và Thể thao huyện, Đài truyền thanh các xã, thị trấn thực hiện thông tin, tuyên truyền sâu rộng về mục đích, ý nghĩa, nội dung, kết quả triển khai khảo

sát, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với các cơ quan chính quyền trên địa bàn huyện tới người dân, tổ chức, đảm bảo:

a) Cán bộ, công chức, viên chức:

- Có nhận thức đủ về thực trạng cung ứng dịch vụ công của các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

- Có thái độ, tác phong phục vụ người dân, tổ chức tốt hơn nữa trong thực thi công vụ;

- Thực hiện cung ứng dịch vụ công chất lượng tốt, hướng đến sự hài lòng của người dân, tổ chức.

b) Người dân, tổ chức:

- Có nhận thức đủ về thực trạng cung ứng dịch vụ công của các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

- Giám sát tích cực, phản hồi ý kiến chính xác, khách quan về việc cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước và nhu cầu, mong đợi của bản thân đối với dịch vụ công.

**4.** Giao Phòng Nội vụ làm đầu mối tiếp nhận và tổng hợp trong quá trình triển khai thực hiện Điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2020 trên địa bàn toàn huyện.

**5.** Giám đốc Trung tâm hành chính công huyện và Trưởng Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp xã:

- Tăng cường, thường xuyên tuyên truyền cho cán bộ, công dân, tổ chức hiểu đúng, đầy đủ các quy định của pháp luật về thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính.

- Thực hiện kiểm tra, giám sát chặt chẽ quá trình thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; đề nghị cấp có thẩm quyền xem xét khen thưởng cho các cá nhân có thành tích xuất sắc, kỷ luật các cá nhân yếu kém, có nhiều khuyết điểm khi thực thi công vụ.

***Nhận được Công văn này, 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;
- Trung tâm Văn hóa - Thông tin và Thể thao huyện;
- Lưu: VT.

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

**Nguyễn Tuấn Anh**