

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH THỪA THIÊN HUẾ**

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

Số: 5365 /UBND-TĐKT

Thừa Thiên Huế, ngày 24 tháng 6 năm 2020

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

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã và thành phố Huế.
- Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh;
- Trung tâm hành chính công cấp huyện.

Ngày 19/5/2020, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ đã công bố chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019, trong đó tỉnh Thừa Thiên Huế đạt 7.80 điểm, xếp hạng 57/63 tỉnh, thành phố trên toàn quốc. 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 năm 2020, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu:

1. Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, địa phương trong tỉnh triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả công văn số 932/UBND-TĐKT ngày 11/02/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh 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 cấp tỉnh và Chủ tịch UBND cấp huyện

a) Đẩy mạnh việc triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 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 CCHC 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 TTHC, nhất là TTHC 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 Bộ phận Một cửa cấp xã, Trung tâm hành chính công cấp huyện và Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh; 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. Các cơ quan thông tin truyền thông 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 tỉnh 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 Sở 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 tỉnh.

5. Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm hành chính công cấp huyện và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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.

Yêu cầu các đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ Nội vụ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- CT, Các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, TĐKT, TH, NV.

CHỦ TỊCH

Phan Ngọc Thọ

