

Số: 2114 /UBND

Ninh Hòa, ngày 14 tháng 7 năm 2017

V/v khắc phục những hạn chế, thiếu sót, những vấn đề làm cho tổ chức, cá nhân chưa hài lòng và chấn chỉnh khắc phục hồ sơ, thủ tục hành chính trễ hạn trên phần mềm một cửa điện tử

SỞ NỘI VỤ KHÁNH HÒA

Số: 7124
Ngày: 19/7/17

ĐẾN

Đến:

Kính gửi:

- Trung tâm Y tế Ninh Hòa;
- Phòng Giáo dục và Đào tạo;
- Đài truyền thanh – Truyền hình Ninh Hòa;
- UBND các xã, phường.

Thực hiện Công văn số 1331/SNV-CCHC ngày 12/6/2017 của Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa về việc khắc phục những hạn chế, thiếu sót những vấn đề làm cho tổ chức, cá nhân chưa hài lòng đối với UBND cấp xã;

Trên cơ sở Báo cáo 1472/BC-SNV ngày 04/7/2017 của Sở Nội vụ tổng hợp kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh 6 tháng đầu năm 2017;

Để nâng cao chỉ số hài lòng trong những năm tới, chấn chỉnh khắc phục tình trạng hồ sơ, thủ tục hành chính trễ hạn trên phần mềm một cửa điện tử; UBND thị xã Ninh Hòa yêu cầu UBND các xã, phường thực hiện một số nội dung sau:

1. Thực hiện nghiêm Thông báo số 74/TB-UBND ngày 19/4/2017 của UBND thị xã kết luận tại hội nghị công bố Chỉ số hài lòng và Chỉ số cải cách hành chính năm 2016; tổ chức công bố rộng rãi Báo cáo tổng hợp mức độ hài lòng đối với sự phục vụ của UBND cấp xã đến toàn thể cán bộ, công chức và người lao động để nắm rõ kết quả chung, những mặt đã làm được và những vấn đề còn hạn chế.

2. Triển khai các giải pháp để nâng cao mức độ hài lòng trong những năm tới. Kết quả tổng hợp chung cho thấy mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của UBND các xã, phường năm 2016 đạt (72.12%), chưa đạt mục tiêu đề ra tại Kế hoạch cải cách hành chính thị xã năm 2016 (75%), đặc biệt có 03 xã có Chỉ số đạt mức Trung bình (Ninh Tây, Ninh Thượng và Ninh Hưng). Nhằm đạt được mục tiêu mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với sự phục vụ của UBND các xã, phường trên địa bàn thị xã năm 2017 (77%). UBND thị xã đề nghị UBND các xã, phường xây dựng kế hoạch để khắc phục triệt để những hạn chế, thiếu sót những vấn đề khách hàng chưa hài lòng, trong đó tập trung những vấn đề sau:

- Tiến hành phân tích những mặt làm được, những hạn chế, thiếu sót đã chỉ ra trong Báo cáo, những vấn đề làm cho tổ chức, cá nhân chưa hài lòng và nguyên nhân. Từ đó xây dựng các biện pháp, quy chế, quy tắc để khắc phục triệt để những yếu kém, những vấn đề khách hàng chưa hài lòng; thường xuyên kiểm tra, giám sát trong nội bộ hàng tháng, hàng quý để đánh giá việc chuyển biến của cán bộ, công chức. Lãnh đạo UBND các xã, phường phải công khai, minh bạch, phát huy dân chủ ở cơ sở, thường xuyên nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp, chủ động lấy ý kiến của nhân dân thường xuyên để không ngừng cải thiện chất lượng phục vụ, chất lượng dịch vụ công.

- Tăng cường thông tin, tuyên truyền về cải cách hành chính, trọng tâm là tuyên truyền, phổ biến, giới thiệu thường xuyên, liên tục về cơ chế, chính sách, quy hoạch, thủ tục hành chính và các loại hình dịch vụ hành chính công của UBND các xã, phường đang cung cấp. Giới thiệu kịp thời, rõ ràng, rộng rãi và sâu sát về cách thức tiếp cận, khai thác, sử dụng dịch vụ để đồng đảo khách hàng nắm bắt, sử dụng một cách thuận lợi nhất khi có nhu cầu. Lãnh đạo UBND các xã, phường chỉ đạo việc công khai, minh bạch, cung cấp thông tin danh sách hộ nghèo, thu/chi ngân sách, quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất và khung giá đền bù ở xã, phường mình đến từng hộ dân để nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, góp phần cải thiện Chỉ số PAPI của tỉnh.

- Tiếp tục quan tâm cải thiện nơi làm việc, bổ sung thêm các trang thiết bị, phương tiện phục vụ đón tiếp và làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; khắc phục những điểm bất hợp lý trong không gian đón tiếp, làm việc với tổ chức, cá nhân, chấm dứt ngay tình trạng khách hàng phải đứng làm việc với cơ quan nhà nước. Rà soát, cải tạo ngay nếu không gian giao tiếp giữa khách hàng với công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa đúng với quy định tại khoản 2 Điều 8 Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh.

- Thường xuyên chủ động rà soát thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, báo cáo UBND thị xã tổng hợp, kiến nghị UBND tỉnh sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ các quy định, thủ tục hành chính; đề xuất các phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính nhằm tạo thuận lợi cho tổ chức, công dân trong thực hiện thủ tục hành chính.

- Chủ động cập nhật và niêm yết công khai, đầy đủ, rõ ràng các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã và thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của tổ chức, công dân. Kết quả trả lời, giải đáp những vướng mắc, phản ánh, kiến nghị được phản hồi trực tiếp, nhanh chóng cho khách hàng và công bố công khai qua công thông tin điện tử, đài truyền thanh, niêm yết tại nơi làm việc và bằng các hình thức phù hợp khác.

- Phát huy hiệu quả công thông tin điện tử của UBND xã, phường để cung cấp thông tin chỉ đạo, điều hành, phục vụ quản lý nhà nước; đáp ứng nhu cầu thông tin của nhân dân về cơ chế, chính sách; tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của nhân dân đối với hoạt động của chính quyền cấp xã, minh bạch và tăng cường trách nhiệm giải

trình, phát huy dân chủ ở cơ sở, góp phần cải thiện Chỉ số PAPI của tỉnh. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin để đa dạng hóa và hiện đại hóa cách thức tiếp cận và sử dụng dịch vụ hành chính công cho người dân.

- Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân theo Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh. Tất cả các hồ sơ phải thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, không để xảy ra tình trạng công chức chuyên môn trực tiếp nhận hồ sơ; tuân thủ chặt chẽ quy trình luân chuyển hồ sơ giữa các công chức chuyên môn, các bộ phận, lãnh đạo. Việc hướng dẫn hồ sơ, yêu cầu bổ sung hồ sơ phải thực hiện đúng quy định tại Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND; lãnh đạo UBND các xã, phường phải thường xuyên theo dõi, chỉ đạo công chức chuyên môn tích cực giải quyết hồ sơ để tăng số lượng hồ sơ sớm hạn và đúng hạn; hồ sơ trễ hạn phải có thông báo xin lỗi khách hàng và hẹn lại thời gian trả kết quả lần sau rõ ràng, đúng quy định.

- Thực hiện tạo lập hồ sơ điện tử đầy đủ, chính xác thông tin ngay từ đầu vào để thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thông suốt từ khi tiếp nhận đến khi trả kết quả, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính; đồng thời thực hiện việc xử lý, quản lý, lưu trữ hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử một cách đồng bộ. Toàn bộ thông tin khách hàng (bao gồm cả địa chỉ cư trú, số điện thoại, hộp thư điện tử,...) phải được cập nhật vào phần mềm một cửa điện tử để lưu trữ phục vụ cho việc phát triển dịch vụ hành chính công trực tuyến giai đoạn tới.

- Rà soát, bố trí cán bộ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ hợp lý đối với những xã, phường có lượng khách hàng đến giao dịch đông, giảm tình trạng quá tải, chờ đợi mất thời gian. Xem trách nhiệm, sự cầu thị, thái độ giao tiếp ân cần, lịch sự, hướng dẫn, hỗ trợ chu đáo, tận tình của đội ngũ cán bộ, công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là nhân tố đặc biệt quan trọng để làm giảm khó khăn, phiền hà của thủ tục hành chính, tạo mối liên hệ tích cực giữa cơ quan hành chính nhà nước với tổ chức, công dân; góp phần quan trọng tạo niềm tin và sự hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Lãnh đạo UBND các xã, phường thường xuyên kiểm tra và xử lý ngay các trường hợp vi phạm về thái độ, về giao tiếp ứng xử của cán bộ, công chức.

- Chấn chỉnh, đề ra biện pháp khắc phục tình trạng cán bộ, công chức vắng mặt, đi trễ, làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ trong khi khách hàng phải chờ đợi. Đề cao trách nhiệm gương mẫu thực hiện các quy định về sử dụng thời giờ làm việc; có biện pháp khuyến khích, khen thưởng xứng đáng, kịp thời những cán bộ, công chức nghiêm túc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, làm việc có năng suất, chất lượng, hiệu quả sử dụng thời giờ làm việc cao; đồng thời thường xuyên kiểm tra việc thực hiện các quy định về sử dụng thời giờ làm việc, kỷ luật, kỷ cương hành chính; xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm; không xét khen thưởng đối với cán bộ, công chức vi phạm thời giờ làm việc.

- Tăng cường quán triệt, làm rõ trách nhiệm của người đứng đầu các xã, phường trong quản lý, chỉ đạo thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính, lấy kết

quả thực hiện công tác cải cách hành chính làm tiêu chí quan trọng để đánh giá mức độ hoàn thành chức trách, nhiệm vụ của cán bộ, công chức nhất là người đứng đầu.

3. Đề nghị UBND xã, phường báo cáo với Đảng ủy chỉ đạo quyết liệt công tác cán bộ có biểu hiện những nhiều, tiêu cực trong giải quyết công việc của người dân qua phản ánh của người dân (đã được nêu cụ thể tại Báo cáo chỉ số mức độ hài lòng năm 2016); xử lý nghiêm người đứng đầu xã, phường để xảy ra tình trạng trên và những cá nhân có liên quan; báo cáo về UBND thị xã kết quả thực hiện (thông qua Phòng Nội vụ) theo dõi.

4. Đề nghị Trung tâm Y tế Ninh Hòa chỉ đạo cho các Trạm y tế xã, phường xây dựng kế hoạch khắc phục triệt để những hạn chế, thiếu sót những vấn đề khách hàng chưa hài lòng; những biểu hiện những nhiều, tiêu cực trong giải quyết công việc qua phản ánh của người dân (đã được nêu cụ thể tại Báo cáo chỉ số mức độ hài lòng năm 2016); báo cáo về UBND thị xã kết quả thực hiện (thông qua Phòng Nội vụ) theo dõi.

5. Đề nghị Phòng Giáo dục và Đào tạo chỉ đạo cho các đơn vị Trường học xây dựng kế hoạch khắc phục triệt để những hạn chế, thiếu sót những vấn đề khách hàng chưa hài lòng (đã được nêu cụ thể tại Báo cáo chỉ số mức độ hài lòng năm 2016); báo cáo về UBND thị xã kết quả thực hiện (thông qua Phòng Nội vụ) theo dõi.

6. Đài Truyền thanh – Truyền hình Ninh Hòa xây dựng chuyên mục, tin bài tuyên truyền rộng rãi các Báo cáo chỉ số mức độ hài lòng năm 2016 đến nhân dân trên toàn thị xã.

7. Khắc phục tình trạng hồ sơ, thủ tục hành chính trễ hạn trên phần mềm một cửa điện tử

UBND thị xã đề nghị lãnh đạo UBND các xã, phường: Ninh Thủy, Ninh Diêm, Ninh Thọ, Ninh Hưng, Ninh Trung, Ninh Tây và Ninh Sim thường xuyên kiểm tra, chấn chỉnh và có giải pháp khắc phục ngay tình trạng hồ sơ, thủ tục hành chính trong 6 tháng đầu năm 2017 trễ hạn trên phần mềm một cửa điện tử quá 10%.

(đính kèm bảng số liệu thống kê tình hình giải quyết hồ sơ của UBND các xã, phường từ ngày 01/01/2017 đến ngày 30/6/2017)

UBND thị xã Ninh Hòa yêu cầu các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, phường thực hiện nghiêm túc Công văn này./.

Nơi nhận:

- Như trên (VBĐT);
- Sở Nội vụ (báo cáo);
- TT.TU, TT.HUBND thị xã;
- CT và các PCT.UBND thị xã (VBĐT);
- Lưu: VT, QP.

TM.ỦY BAN NHÂN DÂN

CHỦ TỊCH



Trần Văn Minh