

Số: ~~112/1~~ /UBND -NV

Khánh Sơn, ngày 10 tháng 04 năm 2017

V/v nâng cao chỉ số CCHC và
chỉ số hài lòng của người dân
đối với sự phục vụ của cơ quan
hành chính nhà nước năm 2017

Kính gửi:

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị;
- UBND các xã, thị trấn;
- Trạm Y tế các xã, thị trấn.

Ngày 27/02/2017 UBND huyện Khánh Sơn đã tổ chức Hội nghị tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2016 công bố chỉ số mức độ hài lòng năm 2016 và triển khai kế hoạch CCHC năm 2017.

Sau khi nghe Lãnh đạo Phòng Nội vụ trình bày báo cáo chỉ số và kết quả xếp hạng cải cách hành chính trên địa bàn huyện và báo cáo kết quả khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND, Trạm y tế các xã, thị trấn năm 2016, Chủ tịch UBND huyện đã ghi nhận, biểu dương những nỗ lực và kết quả của huyện Khánh Sơn đạt được trong công tác cải cách hành chính năm 2016 và triển khai kế hoạch cải cách hành chính năm 2017 trên địa bàn huyện.

Để phát huy những kết quả năm 2016 và khắc phục những hạn chế thiếu sót qua khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND, Trạm Y tế các xã, thị trấn năm 2017, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện Khánh Sơn yêu cầu các cơ quan chuyên môn, UBND, Trạm Y tế các xã, thị trấn thực hiện ngay những nội dung công việc sau:

1. Tập trung chỉ đạo, tổ chức thực hiện Kế hoạch CCHC năm 2017 của huyện và của các đơn vị một cách quyết liệt, đồng bộ, đảm bảo kết quả thực chất, đem lại tác động cụ thể, rõ rệt đối với sự phát triển kinh tế xã hội, nâng cao chỉ số hài lòng của nhân dân.

2. Tăng cường công tác tuyên truyền về cải cách hành chính trong đó phải đặt trọng tâm tuyên truyền, phổ biến, giới thiệu thường xuyên liên tục, cụ thể, rõ ràng và chủ động về thủ tục hành chính và các loại hình dịch vụ hành chính công mà đơn vị cung cấp. Đa dạng hóa và giới thiệu kịp thời, rõ ràng, thiết thực về cách tiếp cận, khai thác, sử dụng dịch vụ để đồng đảo người dân nắm bắt, khai thác một cách thuận lợi nhất khi có nhu cầu.

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, UBND, Trạm Y tế các xã, thị trấn phải rà soát, phân công cụ thể người chịu trách nhiệm thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính, tiến hành phân tích những hạn chế, thiếu sót, những vấn đề

mà người dân, tổ chức, doanh nghiệp chưa hài lòng và nguyên nhân...đồng thời xây dựng kế hoạch, giải pháp để khắc phục những yếu kém, những vấn đề nhân dân chưa hài lòng, thực hiện kiểm tra, giám sát thường xuyên trong nội bộ và tự đánh giá chuyên biến hàng tháng, quý và báo cáo kết quả cho UBND huyện trong báo cáo sơ kết 6 tháng của đơn vị mình gửi về Phòng Nội vụ tổng hợp và báo cáo UBND huyện.

4. Rà soát, chấn chỉnh ngay những vi phạm trong thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; phải quán triệt, giám sát để thực hiện đầy đủ, thực hiện đúng các nguyên tắc và quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh Khánh Hòa.

Hướng dẫn thủ tục hành chính bằng phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, bổ sung hồ sơ phải có thông báo hẹn lại, xin lỗi; từ chối giải quyết hồ sơ phải có thông báo từ chối nêu rõ căn cứ pháp lý. Hồ sơ trước hạn phải thông báo mời công dân đến nhận. Cơ quan, đơn vị có cán bộ, công chức vi phạm, yêu cầu thủ trưởng cơ quan, đơn vị phải nghiêm khắc xử lý ngay đồng thời tăng cường kiểm tra hoạt động của bộ phận một cửa ít nhất mỗi tuần 01-02 lần.

5. Quán triệt toàn thể cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn huyện nâng cao hơn nữa tinh thần trách nhiệm, tiên phong, gương mẫu thực hiện nhiệm vụ, tích cực tham gia cải cách hành chính, không ngừng phấn đấu, rèn luyện để ngày càng hoàn thiện, xây dựng hình ảnh cán bộ, công chức, viên chức huyện Khánh Sơn chuyên nghiệp, hiện đại, liêm khiết, phục vụ tốt, luôn sâu sát lắng nghe ý kiến của nhân dân.

6. Để chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị, UBND, Trạm y tế các xã, thị trấn ngày càng được nâng cao; các cơ quan, đơn vị cần quán triệt đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức quan tâm thực hiện một số công việc sau: Cần hướng dẫn người dân trong quá trình tiếp cận dịch vụ, thái độ của cán bộ, công chức, viên chức trong tiếp đón phục vụ người dân phải niềm nở, tôn trọng người dân; thủ tục hành chính phải thực hiện đúng quy trình không gây phiền hà, khó dễ cho người dân, kết quả giải quyết công việc cho người dân phải kịp thời; khi có đơn thư hoặc có phản hồi của người dân về thủ tục hành chính phải giải thích cho người dân rõ hoặc trả lời bằng văn bản một cách nhanh chóng, kịp thời.

Để thực hiện tốt công tác cải cách hành chính và nâng cao chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện năm 2017, UBND huyện yêu cầu các cơ quan, đơn vị, UBND, Trạm y tế các xã, thị trấn nghiêm túc triển khai, thực hiện các nội dung trên./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, NV.

uu

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN



CHỦ TỊCH

Đinh Ngọc Bình
Đinh Ngọc Bình