

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN QUẾ SƠN**

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

Số: **537** /UBND - NC

Quế Sơn, ngày **01** tháng **6** năm 2020

Cải thiện và nâng cao Chỉ số
hài lòng của người dân, tổ chức
đối với sự phục vụ của cơ quan
hành chính nhà nước (SIPAS)
năm 2020 và những năm tiếp theo

Kính gửi:

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc huyện;
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn.

Thực hiện Công văn số 1821/SNV-CCHC ngày 30/8/2019 của Sở Nội vụ tỉnh Quảng Nam hướng dẫn cải thiện Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (Chỉ số SIPAS); Trên cơ sở công bố kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019 trên địa bàn tỉnh kèm theo Quyết định số 1273/QĐ-UBND ngày 11/5/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam. Theo đó, năm 2019 Chỉ số SIPAS của huyện Quế Sơn đạt 86,79%; xếp thứ 6/ 18 huyện, thành phố, thị xã (tụt hai bậc vị thứ xếp hạng năm 2018; chỉ số thấp hơn năm 2018 là 0,45%). Từ kết quả SIPAS năm 2019 của huyện cho thấy công tác cải cách hành chính (CCHC) của huyện tuy đã được các Ban, ngành, địa phương quan tâm thực hiện với nhiều giải pháp đồng bộ, hiệu quả, tạo được sự chuyển biến mạnh mẽ trong hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước, đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu của người dân, tổ chức. Tuy nhiên, Chỉ số SIPAS của huyện Quế Sơn vẫn còn thấp, xếp sau các địa phương khác như: Huyện Duy Xuyên, huyện Nông Sơn, Thành phố Hội An, Thị xã Điện Bàn và huyện Tiên Phước.

Để cải thiện, nâng cao Chỉ số hài lòng (SIPAS) năm 2020 và những năm tiếp theo, UBND huyện yêu cầu thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc huyện, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn thực hiện nghiêm quy định về tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và thông tin kịp thời đến cá nhân, tổ chức kết quả giải quyết TTHC; Thực hiện nghiêm túc chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ về Đề án văn hóa công vụ; quy định của UBND tỉnh về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, về Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức; đặc biệt là tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, Bộ phận tiếp công dân....Đồng thời, triển khai thực hiện đồng bộ các nhiệm vụ, giải pháp cải thiện các Tiêu chí sau:

1. Tiêu chí “Tiếp cận dịch vụ”

a) Cơ quan chủ trì

- Các cơ quan chuyên môn thuộc huyện: Phối hợp với Phòng Văn hóa và Thông tin huyện thường xuyên cập nhật, công khai kịp thời, đầy đủ và có hệ thống các thông tin về thủ tục hành chính, cơ chế, chính sách, quy hoạch, kế hoạch, ngân sách, quy định có liên quan trực tiếp đến đời sống, hoạt động sản xuất, kinh doanh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp. trên Cổng thông tin điện tử của huyện.

- Văn phòng HĐND&UBND huyện: Chỉ đạo Trung tâm Hành chính công huyện hướng dẫn, giải đáp kịp thời, rõ ràng, cụ thể đối với những vướng mắc của tổ chức, công dân về cách thức thực hiện thủ tục hành chính; về việc nộp hồ sơ trực tuyến thông qua Trung tâm dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh; thanh toán trực tuyến; việc thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích; hướng dẫn cách thức tra cứu tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ qua dịch vụ trực tuyến.

b) Các cơ quan, phối hợp

- Phòng Văn hóa và Thông tin huyện: Thực hiện đăng tải các thông tin được rà soát, cập nhật nêu trên và giới thiệu đầy đủ, kịp thời trên Cổng thông tin điện tử của huyện.

- Các cơ quan chuyên môn của huyện, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Quế Sơn, Chi cục Thuế khu vực Quế Sơn – Nông Sơn – Hiệp Đức: Bố trí cán bộ, công chức phụ trách hướng dẫn khách hàng về thủ tục, quy trình giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của huyện, của cơ quan, đơn vị; hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ ban đầu. Tập trung hỗ trợ khách hàng ngay từ hồ sơ đầu vào để nâng cao chất lượng hồ sơ được tiếp nhận, giảm tình trạng bổ sung nhiều lần, hạn chế số lần đi lại của khách hàng.

- Phòng Nội vụ huyện: Có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc cơ quan chủ trì, các cơ quan, đơn vị phối hợp thực hiện các nội dung trên; định kỳ, tổng hợp kết quả báo cáo UBND huyện để theo dõi, chỉ đạo.

2. Tiêu chí “Điều kiện tiếp đón và phục vụ”

a) Cơ quan chủ trì

- Văn phòng HĐND & UBND huyện, UBND các xã, thị trấn

+ Trang bị các Trang thiết bị cần thiết (ghế ngồi, bàn viết hồ sơ, máy tính có kết nối mạng internet...) phục vụ cho khách hàng khi đến giao dịch, giải quyết công việc.

+ Tiếp tục rà soát, cải tạo không gian giao tiếp giữa khách hàng với công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, xã theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

b) Cơ quan phối hợp

- Phòng Tài chính - Kế hoạch huyện: Tham mưu UBND huyện bố trí nguồn kinh phí đầu tư các trang thiết bị, cải tạo không gian giao tiếp giữa khách hàng với

công chức tại Trung tâm Hành chính công huyện và hỗ trợ cho Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả các xã, thị trấn.

3. Tiêu chí “Thủ tục hành chính”

a) Cơ quan chủ trì

- Văn phòng HĐND&UBND huyện, UBND các xã, thị trấn

+ Rà soát, cập nhật và công khai đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện, cấp xã. Nội dung công khai đầy đủ thủ tục hành chính theo yêu cầu của Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

+ Bố trí các mẫu hồ sơ đối với toàn bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện, đặt tại bàn viết hồ sơ trong Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện để tổ chức, công dân thuận tiện trong việc tham khảo, tra cứu khi có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính.

- Các cơ quan chuyên môn của huyện, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Quế Sơn:

+ Kịp thời kiến nghị sửa đổi, bổ sung giảm các giấy tờ, biểu mẫu, tờ khai không cần thiết, rút ngắn quy trình, bước giải quyết công việc nhằm tạo thuận lợi cho tổ chức, công dân trong thực hiện thủ tục hành chính.

+ Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc tiếp nhận hồ sơ, không để xảy ra tình trạng yêu cầu tổ chức, công dân nộp thêm các giấy tờ ngoài quy định, tự tiện đặt thêm các khâu công việc khi giải quyết thủ tục hành chính. Xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm.

b) Cơ quan phối hợp:

Phòng Nội vụ huyện: Phối hợp với các cơ quan liên quan thường xuyên đôn đốc, kiểm tra việc niêm yết danh mục và quy trình giải quyết TTHC trên các lĩnh vực thuộc thẩm quyền của huyện và cơ quan chuyên môn thuộc huyện, của xã, thị trấn theo đúng quy định; Giám sát việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức của cán bộ, công chức, viên chức. Tham mưu UBND huyện xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm đạo đức công vụ.

4. Tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức

a) Cơ quan chủ trì:

Các cơ quan chuyên môn của huyện, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Quế Sơn, UBND các xã, thị trấn:

+ Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

+ Tất cả hồ sơ phải thực hiện tiếp nhận và trả kết quả, tuân thủ chặt chẽ quy trình luân chuyển hồ sơ giữa các công chức chuyên môn, các bộ phận. Khi hướng dẫn

tổ chức, công dân hoàn thiện hồ sơ phải có phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ theo quy định, nội dung hướng dẫn phải rõ ràng, cụ thể. Nếu hồ sơ trễ hạn phải có thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả và thư xin lỗi tổ chức, công dân theo quy định. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá 1 lần.

+ Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại các cơ quan, đơn vị phải giao tiếp, ứng xử văn minh, lịch sự, thân thiện, hoà nhã, tận tình, giải quyết công việc nhanh chóng, chuyên nghiệp, sẵn sàng giúp đỡ người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Không tiếp nhận hồ sơ ngoài Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả và trụ sở cơ quan hoặc giới thiệu khách hàng liên hệ với tổ chức, cá nhân làm dịch vụ để thực hiện thủ tục hành chính. Ưu tiên tiếp đón khách hàng đến giao dịch, không được làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ trong khi khách hàng đang chờ đợi, trường hợp cần thiết phải xử lý công việc cấp bách thì phải xin lỗi, trao đổi rõ với khách hàng.

+ Kịp thời tăng cường công chức, viên chức, nhân viên đến tiếp nhận hồ sơ vào thời điểm số lượng khách hàng đến giao dịch tăng cao tại các lĩnh vực quản lý.

+ Quán triệt cán bộ, công chức, viên chức về vai trò, trách nhiệm của mình trong việc giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức; Kiên quyết phê bình và xử lý nghiêm các hành vi thiếu tinh thần trách nhiệm, vi phạm đạo đức công vụ, các trường hợp cán bộ, công chức đòi hỏi thêm giấy tờ ngoài quy định khi tiếp nhận và xử lý hồ sơ, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiễu, tiêu cực, gây phiền hà cho tổ chức, công dân và doanh nghiệp.

+ Định kỳ cuối mỗi tháng tiến hành nhận xét, đánh giá việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ của công chức, viên chức, nhân viên có tham gia vào quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; lấy kết quả này làm căn cứ để phân loại cán bộ, viên chức hằng năm và bình xét thi đua - khen thưởng, xử lý các trường hợp vi phạm.

b) Cơ quan phối hợp

- Văn phòng HĐND&UBND huyện, Phòng Nội vụ huyện: Thường xuyên theo dõi các hoạt động của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận, tham mưu giải quyết và trả kết quả hồ sơ cho cá nhân, tổ chức; việc thực hiện quy tắc ứng xử, đạo đức công vụ.

- Phòng Nội vụ huyện: Theo dõi việc chấp hành nội quy, quy chế hoạt động của Trung tâm Hành chính công huyện và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các xã, thị trấn. Nhận xét, đánh giá tập thể cơ quan, người đứng đầu cơ quan, đơn vị có cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tốt nhiệm vụ; phê bình, tham mưu xử lý các tập thể cơ quan, người đứng đầu cơ quan, đơn vị có cán bộ, công chức, viên chức vi phạm các quy định và pháp luật.

5. Tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc

a) Cơ quan chủ trì

- Văn phòng HĐND&UBND huyện, UBND các xã, thị trấn:

+ Toàn bộ thông tin của khách hàng, hồ sơ đầu vào và tài liệu phát sinh trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính phải được cập nhật và lưu trữ đầy đủ trên phần mềm Một cửa điện tử tại Trung tâm Hành chính công và Bộ phận TN&TKQ.

+ Định kỳ hàng tuần, hàng tháng tổng hợp, đánh giá tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của cá nhân, tổ chức và đề nghị các Ban, ngành có liên quan có biện pháp khắc phục đối với những hồ sơ trễ hạn.

- Các cơ quan chuyên môn của huyện, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện:

+ Phối hợp với Văn phòng HĐND&UBND huyện, UBND các xã, thị trấn thực hiện chỉ tiêu trên.

+ Theo dõi, kiểm tra, chấn chỉnh quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân, xác định nguyên nhân và thực hiện các biện pháp cụ thể để đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ sớm hạn và đúng hạn, hạn chế đến mức thấp nhất hồ sơ trễ hạn.

+ Các cơ quan, đơn vị có tham gia giải quyết hồ sơ liên thông phải xử lý hồ sơ và chuyển kết quả cho cơ quan chủ trì đúng theo thời hạn quy định trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

b) Cơ quan phối hợp

- Phòng Nội vụ huyện: Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, chấn chỉnh quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân của các cơ quan, đơn vị. Định kỳ, cập nhật thông tin, báo cáo với UBND huyện về kết quả tiếp nhận, giải quyết TTHC và tham mưu các biện pháp khắc phục triệt để hồ sơ trễ hạn.

- Phòng Văn hóa và Thông tin huyện: Phối hợp với Văn phòng HĐND&UBND huyện (Trung tâm HCC) kết nối, duy trì hệ thống tin nhắn tự động thông báo kết quả giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân.

6. Tiêu chí “Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi”

a) Cơ quan chủ trì

- Văn phòng HĐND&UBND huyện, UBND các xã, thị trấn: Thông báo rộng rãi, công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại Trung tâm HCC huyện, tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã, thị trấn, tại trụ sở các cơ quan chuyên môn và trên các kênh thông tin đại chúng theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

- Các cơ quan chuyên môn thuộc huyện, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện, Chi cục Thuế huyện: Tiếp nhận, giải đáp, xử lý kịp thời những phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức doanh nghiệp về quy định hành chính, về quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, về thái độ giao tiếp, ứng xử, phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức...và trả lời bằng văn bản cho người phản ánh, kiến nghị; đồng thời công

khai nội dung, kết quả xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị theo Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính.

b) Cơ quan phối hợp

- Các cơ quan chuyên môn của huyện, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện, Chi cục Thuế liên huyện: Phối hợp thực hiện nội dung thứ nhất thuộc điểm a của Tiêu chí này.

- Văn phòng HĐND&UBND huyện, Thanh tra huyện: Phối hợp thực hiện nội dung thứ hai thuộc điểm a của Tiêu chí này.

Ủy ban nhân huyện đề nghị thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc huyện, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn căn cứ chức năng, quyền hạn và nhiệm vụ được giao tại Công văn này, quán triệt, chỉ đạo triển khai thực hiện có hiệu quả các giải pháp đề ra. Định kỳ, quý, 6 tháng, 9 tháng, năm báo cáo kết quả thực hiện (lồng ghép báo cáo CCHC) về UBND huyện (qua phòng Nội vụ) để theo dõi, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (Sở Nội vụ);
- TT Huyện ủy, HĐND huyện (b/c);
- UBMTTQ Việt Nam và các đoàn thể huyện (PH);
- CT, các PCT UBND huyện;
- Các cơ quan, đơn vị, UBND xã, thị trấn;
- Đảng Cộng TTĐT huyện;
- Lưu: VT, NC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Đinh Nguyên Vũ