

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN TUY PHƯỚC**

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

Số ~~95~~ 95/UBND-NV

Tuy Phước, ngày 02 tháng 11 năm 2015

V/v báo cáo kết quả thực hiện các
kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng
cung cấp dịch vụ công

Kính gửi:

- Văn phòng HĐND và UBND huyện;
- Văn phòng Đăng ký quyền sử dụng đất huyện;

Căn cứ Công văn số 966/SNV-CCHC ngày 30/7/2015 của Sở Nội vụ về việc báo cáo kết quả thực hiện các kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công; để có cơ sở tổng hợp báo cáo Sở Nội vụ theo quy định, UBND huyện yêu cầu các phòng, ban có liên quan báo cáo theo nội dung sau:

Trên cơ sở kết quả đánh giá khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với một số dịch vụ công trên địa bàn tỉnh năm 2014 trên lĩnh vực đất đai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện được UBND tỉnh phê duyệt tại Quyết định số 223/QĐ-UBND ngày 26/01/2015, các phòng, ban có liên quan báo cáo kết quả thực hiện các biện pháp, giải pháp nhằm khắc phục những tồn tại, hạn chế đối với từng tiêu chí khảo sát đã nêu trong Báo cáo kết khảo sát năm 2014 (có Đề cương báo cáo kèm theo). Cụ thể:

1. Văn phòng Đăng ký quyền sử dụng đất huyện báo cáo kết quả thực hiện các biện pháp, giải pháp nhằm khắc phục các tồn tại, hạn chế có liên quan đến thái độ phục vụ và năng lực của CBCCVC; tình hình xử lý, giải quyết hồ sơ. Trong đó, cần tập trung vào các nội dung như: Cán bộ gây khó khăn trong qua trình tiếp nhận hồ sơ, hoặc cố tình gợi ý để công dân bồi dưỡng; công dân phải bổ sung hồ sơ nhiều lần; tỷ lệ hồ sơ trễ hạn các cán bộ giải thích hồ sơ không rõ ràng; trình độ năng lực của CBCC còn hạn chế; chưa xin lỗi công dân khi giải quyết hồ sơ trễ hạn; chưa công khai các loại phí, lệ phí và các khoản thuế phải nộp;...

2. Văn phòng HĐND và UBND huyện báo cáo kết quả thực hiện các biện pháp, giải pháp nhằm khắc phục các tồn tại, hạn chế có liên quan đến việc cung cấp thông tin, quy trình thực hiện thủ tục hành chính; cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ công dân tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả huyện. Trong đó, cần tập trung vào các nội dung như: Chưa tiếp nhận hồ sơ theo thứ tự; chưa công khai địa chỉ tiếp nhận phán ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định thủ tục hành chính; cần có đường dây nóng để kiến nghị; công dân phải đi lại nhiều nơi, nhiều lần mất thời gian; xử lý các kiến nghị của người dân chưa triệt để;...

Đề nghị các Thủ trưởng các phòng có liên quan triển khai thực hiện và gửi báo cáo về UBND huyện (qua Phòng Nội vụ huyện) trước ngày 09/11/2015 để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh theo quy định. /

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT



**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Phạm Tích Hiếu

ĐỀ CƯƠNG

Báo cáo kết quả thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công

I. Kết quả thực hiện các kiến nghị để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công

Cơ quan, đơn vị nêu các giải pháp nhằm khắc phục các hạn chế, nhược điểm đối với từng tiêu chí khảo sát đã nêu trong Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ công năm 2014 và kết quả thực hiện các giải pháp đó, cụ thể đối với các tiêu chí sau:

1. Về việc cung cấp thông tin và quy trình thực hiện thủ tục hành chính.
2. Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ công dân.
3. Thái độ phục vụ và năng lực của CBCCVC.
4. Tình hình giải quyết, xử lý hồ sơ.
5. Chi phí sử dụng dịch vụ.
6. Cơ chế phản hồi, góp ý.

II. Phương hướng và giải pháp thực hiện trong thời gian tới

1. Phương hướng
2. Giải pháp thực hiện

III. Kiến nghị, đề xuất