

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
HUYỆN TUY PHƯỚC**

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

Số: /UBND-NV

Tuy Phước, ngày tháng năm 2023

V/v khắc phục một số tồn tại, hạn chế qua kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện năm 2022

Kính gửi:

- Các cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND huyện;
- Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn.

Căn cứ Quyết định số 4509/QĐ-UBND ngày 29/12/2022 của UBND tỉnh Bình Định phê duyệt kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022 trên địa bàn tỉnh Bình Định; Công văn số 61/SNV-CCHCVTLT ngày 14/01/2023 của Sở Nội vụ về sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2022. Theo đó, kết quả phê duyệt Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện năm 2022 đạt 78,11%, xếp thứ 11/11 khối các huyện, thị xã, thành phố, tụt 06 bậc so với năm 2021 (từ vị trí thứ 5 xuống vị trí thứ 11).

Kết quả trên cho thấy việc giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính không đi đôi với chất lượng phục vụ và không phản ánh đúng với thực tế giải quyết hồ sơ. Trong năm 2022, tuy số lượng hồ sơ được giải quyết đúng và sớm hạn đạt tỷ lệ cao (99,75%), nhưng kết quả giải quyết không phù hợp với quy định, thông tin về kết quả giải quyết hồ sơ không đầy đủ, chính xác,...nên dẫn đến mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Tuy Phước đã giảm sút đáng kể và không đạt chỉ tiêu Kế hoạch đề ra (Theo chỉ tiêu của Kế hoạch cải cách hành chính huyện Tuy Phước giai đoạn 2021-2025: “Mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp về giải quyết TTHC đạt tối thiểu 90%. Trong đó, mức độ hài lòng về giải quyết TTHC trên lĩnh vực đất đai, xây dựng đạt tối thiểu 80%”). Một số nội dung đạt điểm thấp làm ảnh hưởng đến kết quả xếp hạng Chỉ số hài lòng như: Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đảm bảo hoạt động tốt và dễ sử dụng (đạt 75%); mức phí, lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định (đạt 76,67%); thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định (đạt 77,50%); kết quả giải quyết thủ tục hành chính phù hợp với quy định, có thông tin đầy đủ, chính xác, đảm bảo công bằng (đạt 70,50); tiếp nhận và xử lý các kiến nghị góp ý, phản ánh, kiến nghị (67,74%).

Để khắc phục những nội dung còn tồn tại, hạn chế; đồng thời tiếp tục phát huy các nội dung thực hiện tốt trong năm 2022 nhằm cải thiện và nâng cao Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của huyện năm 2023, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân huyện; Chủ tịch UBND các xã, thị trấn thực hiện một số nhiệm vụ sau đây:

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan căn cứ vào kết quả đo lường sự hài lòng của UBND tỉnh trong năm 2022 trên các lĩnh vực đất đai, cấp phép xây dựng, kinh doanh, tư pháp, lao động, bảo trợ xã hội, văn hóa cơ sở để tự đánh giá và xác định nguyên nhân các hạn chế cần khắc phục tại các cơ quan, đơn vị, địa phương mình. Tập trung vào các tiêu chí có tỉ lệ hài lòng mà người dân, tổ chức đánh giá chưa cao, đặc biệt là các tiêu chí đánh giá thuộc các nội dung như: Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng; thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định; thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định; kết quả dịch vụ phù hợp quy định, kết quả thông tin có đầy đủ, chính xác và đảm bảo công bằng; dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị; cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh kiến nghị; cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị. Đồng thời, đề ra các giải pháp duy trì, cải thiện cho từng chỉ số thành phần của chỉ số hài lòng, đáp ứng chất lượng phục vụ về cải cách hành chính.

2. Quán triệt và xem xét trách nhiệm người đứng đầu và cá nhân liên quan đến thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của cơ quan, đơn vị, địa phương mình nếu để xảy ra tình trạng chậm trễ, không kịp thời những nội dung được người dân, tổ chức đánh giá chưa tốt/ hài lòng thấp về việc đảm bảo công bằng khi giải quyết hồ sơ; thái độ giao tiếp; hướng dẫn kê khai hoàn thành hồ sơ tránh tình trạng người dân tổ chức đi lại nhiều lần và phải gặp riêng để được hướng dẫn; việc tiếp nhận xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức. Đồng thời, chỉ đạo cán bộ tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã thực hiện nghiêm túc việc cập nhật đầy đủ, kiểm tra tính chính xác các thông tin của người dân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Bình Định.

3. Giao Văn phòng HĐND và UBND huyện phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tìm ra nguyên nhân, đề xuất các giải pháp thiết thực, hiệu quả để khắc phục các tồn tại, hạn chế trong quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa cấp huyện. Trong đó, tập trung vào các tiêu chí, các nội dung có tỉ lệ hài lòng đạt thấp nhằm đảm bảo mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện đạt trên 87% trong năm 2023.

4. Đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện và Báo cáo kết quả khắc phục về Ủy ban nhân dân huyện (qua Phòng Nội vụ), tổng hợp thành mục riêng của Báo cáo cải cách hành chính quý I năm 2023, chậm nhất trước ngày **10/03/2023** để theo dõi, tổng hợp báo cáo Sở Nội vụ.

Đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương quan tâm triển khai thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- CT, các PCT UBND huyện (b/c);
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Hùng Tân**