

Số: 2517 /UBND

Khánh Hòa, ngày 30 tháng 3 năm 2017

V/v cải thiện chất lượng phục vụ,
nâng cao mức độ hài lòng của
người dân, tổ chức, doanh nghiệp

Kính gửi:

- Các sở, ngành thuộc UBND tỉnh;
- Các cơ quan ngành dọc trên địa bàn tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Qua xem xét Báo cáo chỉ số hài lòng các sở, ngành thuộc tỉnh, các cơ quan ngành dọc, UBND các huyện, thị xã, thành phố, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và phòng khám đa khoa khu vực năm 2016 được phê duyệt tại Quyết định số 605/QĐ-UBND ngày 08/3/2017 của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố thực hiện các công việc sau:

1. Tổ chức hội nghị công bố Báo cáo chỉ số hài lòng năm 2016 đến cán bộ, công chức, viên chức trước ngày 15/4/2017. Công khai chỉ số hài lòng năm 2016 bằng nhiều hình thức để đông đảo người dân, tổ chức, doanh nghiệp được biết.

Giao Đài Phát thanh – Truyền hình, Báo Khánh Hòa, Cổng thông tin điện tử Cải cách hành chính tỉnh xây dựng các chuyên mục, bài viết nghiên cứu, phân tích sâu về chỉ số hài lòng năm 2016 của các sở, ngành, địa phương và đảng, phát liên tục nhiều kỳ để đưa thông tin đến đông đảo quần chúng.

2. Rà soát lại toàn bộ những quy định, chỉ đạo về cải cách hành chính của cấp có thẩm quyền, những vấn đề được phát hiện qua Báo cáo nêu trên và chỉ đạo của UBND tỉnh tại Công văn số 1064/UBND ngày 08/02/2017, nhanh chóng xây dựng kế hoạch khắc phục những hạn chế, thiếu sót, những vấn đề khách hàng chưa hài lòng. Trong đó, đặc biệt chú trọng các vấn đề sau:

- Để cải thiện chỉ số Tiếp cận dịch vụ và Tiếp nhận, xử lý thông tin phản hồi, cần phải thực hiện đầy đủ, nghiêm túc, hiệu quả toàn bộ những nhiệm vụ tuyên truyền được xác định tại Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính năm 2017 của UBND tỉnh. Toàn bộ thông tin về cơ chế, chính sách, quy hoạch, kế hoạch, ngân sách, thủ tục hành chính,... trên các lĩnh vực theo thẩm quyền phải được rà soát, cập nhật và công khai bằng nhiều hình thức, rõ ràng, dễ hiểu, theo đúng quy định của Thủ tướng Chính phủ. Phân công cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn toàn bộ những vấn đề mà người dân, tổ chức, doanh nghiệp còn vướng mắc, không để xảy ra trường hợp đường dây nóng không có người trực, tiếp nhận ý kiến.

Kết quả trả lời, giải đáp những vướng mắc, phản ánh, kiến nghị phải được phản hồi trực tiếp, nhanh chóng cho khách hàng và công bố công khai qua trang thông tin điện tử hoặc phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại nơi làm việc và bằng các hình thức phù hợp khác.

- Những quy định, chính sách, thủ tục, biểu mẫu được ban hành mới hay có thay đổi thì nhanh chóng cập nhật, phổ biến, hướng dẫn cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp qua những kênh thông tin thiết thực, hiện đại; chủ động khai thác các ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông, mạng di động để cung cấp thông tin và tương tác trực tuyến.

- Tiếp tục đẩy mạnh rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính, giảm mạnh giấy tờ, biểu mẫu, tờ khai không cần thiết, gây phiền hà, mất thời gian. Tăng cường các biện pháp hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng trong việc lập hồ sơ, thủ tục hành chính (như xây dựng các bộ biểu mẫu tham khảo, thành lập các tổ tư vấn thực hiện thủ tục ngay tại Bộ phận một cửa, tư vấn qua điện thoại, website, ứng dụng di động,...). Thực hiện các giải pháp cụ thể để giảm số lượng hồ sơ, giấy tờ phải nộp, bảo lưu thông tin khách hàng và các giấy tờ tổ chức, cá nhân đã nộp lần đầu để không yêu cầu nộp trùng lặp ở lần giải quyết thủ tục tiếp theo.

- Kiểm tra thường xuyên hồ sơ thủ tục và xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức đòi hỏi giấy tờ sai quy định, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiễu, tiêu cực vì đã nhắc nhở, đề nghị chấn chỉnh rất nhiều lần. Thực hiện nghiêm quy định của UBND tỉnh về cơ chế một cửa, một cửa liên thông, tuyệt đối tuân thủ nguyên tắc và quy trình giải quyết thủ tục đã phê duyệt, hướng dẫn hồ sơ, bổ sung hồ sơ phải thực hiện theo đúng quy định; bảo đảm tăng số lượng hồ sơ đúng hạn và sớm hạn theo mục tiêu cải cách hành chính của tỉnh; hồ sơ trễ hạn phải thông báo xin lỗi và hẹn lại rõ ràng thời gian trả kết quả lần sau theo đúng quy định.

Toàn bộ thông tin khách hàng phải được lưu trữ trên Phần mềm một cửa điện tử, kể cả họ tên, địa chỉ, số chứng minh nhân dân, số điện thoại và thư điện tử để sẵn sàng cung cấp thông tin, mở rộng dịch vụ công trực tuyến và lấy ý kiến khách hàng khi cần thiết.

3. Từng cơ quan, đơn vị phải chủ động, tích cực phổ biến, giới thiệu, hướng dẫn khách hàng danh mục, nội dung và cách thức thực hiện các thủ tục trực tuyến qua mạng Internet ở mức độ 3, 4. Lãnh đạo và cán bộ, công chức, viên chức phải nắm vững phương thức giao dịch này để hướng dẫn tận tình cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp bất cứ lúc nào có nhu cầu. Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận một cửa, thông qua giao dịch giải quyết công việc thường xuyên, qua website, ứng dụng di động, hội nghị, đối thoại, tập huấn và hướng dẫn liên tục, đồng thời bằng nhiều hình thức khác nhau.

Giao Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh giao chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 cho từng cơ quan, đơn vị, địa phương ngay trong tháng 4/2017; đưa kết quả thực hiện vào đánh giá kết quả cải cách hành chính từ năm 2017.

4. Tiếp tục quan tâm chấn chỉnh thái độ phục vụ, giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức; thường xuyên nhắc nhở, chấn chỉnh và xử lý nghiêm các biểu hiện quan liêu, hách dịch, cửa quyền, nhũng nhiễu, thiếu trách nhiệm để làm gương trong bộ máy hành chính tỉnh.

Đối với những trường hợp cán bộ, công chức, viên chức có hành vi không đúng mực, bị khách hàng nêu đích danh trong Báo cáo chỉ số hài lòng năm 2016 thì người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương phải cương quyết xử lý ngay.

5. Tiếp tục quan tâm cải thiện nơi làm việc, bổ sung thêm trang thiết bị, phương tiện phục vụ tiếp đón và làm việc tại Bộ phận một cửa; 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, nhất là tại một số đơn vị thuộc ngành dọc. Rà soát, cải tạo ngay nếu không gian giao tiếp giữa khách hàng với công chức, viên chức Bộ phận một cửa chưa đúng yêu cầu tại khoản 2 Điều 8 Quy chế ban hành theo Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND của UBND tỉnh.

Rà soát và bố trí thêm cán bộ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ đối với những cơ quan có lượng giao dịch quá đông, giảm tình trạng quá tải, chờ đợi mất nhiều thời gian; khắc phục triệt để tình trạng công chức, viên chức vắng mặt, đi trễ, làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ trong khi khách hàng phải chờ đợi. Thực hiện nghiêm chỉ đạo của UBND tỉnh về chuyển phát nhanh kết quả giải quyết hồ sơ qua đường bưu chính.

6. Các cơ quan và các ngành dọc có nhiều đơn vị có chỉ số hài lòng còn thấp gồm: Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, lĩnh vực Bảo hiểm Xã hội, ngành Công an, lĩnh vực Kho bạc Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, ngành thuế, UBND thành phố Cam Ranh, Nha Trang và huyện Vạn Ninh phải tổ chức phân tích, đánh giá cụ thể những mặt đã làm được, những hạn chế, thiếu sót, các vấn đề chưa hài lòng và làm rõ nguyên nhân. Đồng thời nghiên cứu, tiếp thu các góp ý, kiến nghị, phản ánh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp để xây dựng kế hoạch hành động khắc phục, nâng cao chỉ số hài lòng, giao nhiệm vụ và chỉ tiêu phải đạt cụ thể đến từng phòng, ban, đơn vị trực thuộc.

7. Căn cứ chỉ số hài lòng năm 2016, Sở Y tế chủ trì, phối hợp với các sở, ngành, địa phương xây dựng, báo cáo UBND tỉnh kế hoạch hành động nâng cao chỉ số hài lòng đối với sự phục vụ của các bệnh viện, đa khoa, chuyên khoa, phòng khám đa khoa khu vực và trạm y tế cấp xã từ nay đến năm 2020.

Ngay trong năm 2017, Sở Y tế phải chịu trách nhiệm về mục tiêu bảo đảm chỉ số hài lòng trung bình của người dân đối với sự phục vụ của các cơ sở khám chữa bệnh công lập của tỉnh đạt trên 77%.

8. Cơ quan, ngành, địa phương gửi kế hoạch về Sở Nội vụ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh trong tháng 4/2017. Tình hình, kết quả thực hiện phải được báo cáo cụ thể trong báo cáo cải cách hành chính định kỳ. Cuối năm 2017, Sở Nội vụ hướng dẫn các cơ quan, ngành, địa phương thực hiện 01 đợt rà soát, đánh giá chuyên đề về kết quả khắc phục những vấn đề chưa hài lòng.

9. Yêu cầu Sở Thông tin và Truyền thông hoàn thành việc triển khai ứng dụng tin nhắn (SMS) thông báo tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ tại toàn bộ sở, ngành thuộc tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố ngay trong tháng 5/2017.

Ban chỉ đạo Cải cách hành chính tỉnh, Sở Nội vụ tham mưu, giúp Chủ tịch UBND tỉnh tổng hợp, kiểm tra việc thực hiện Công văn này và đề xuất xử lý các trường hợp không chấp hành./.

Nơi nhận:

- Như trên (VBĐT);
- Thủ tướng Chính phủ (b/c);
- Bộ Nội vụ (b/c);
- TT. Tỉnh ủy; TT. HĐND tỉnh;
- TT. UBND tỉnh;
- VPTU, các ban Đảng, các Ban HĐND;
- Các huyện, thị, thành ủy;
- Các tổ chức CTXH tỉnh;
- Đài PTTH, Báo KH;
- Công TTĐT tỉnh, Công CCHC tỉnh (VBĐT);
- Lưu: VT, DL, LT.



Nguyễn Duy Bắc