

Số: 345 /UBND-NV

Tam Đường, ngày 31 tháng 3 năm 2020

V/v 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 năm 2019

Kính gửi:

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

Thực hiện Công văn số 3088/UBND-KSTT ngày 31/12/2019 của UBND tỉnh Lai Châu về việc 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 năm 2019. UBND huyện yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện một số nội dung sau:

1. Căn cứ kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện Tam Đường năm 2019 được phê duyệt tại Quyết định số 1633/QĐ-UBND ngày 12/12/2019 của UBND tỉnh Lai Châu (có Quyết định và Báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng được đăng tải trên Trang thông tin cải cách hành chính tỉnh Lai Châu tại địa chỉ: [cche.laichau.gov.vn](http://cche.laichau.gov.vn)) để chỉ đạo, rà soát, phân tích kết quả đạt được, tồn tại, hạn chế, từ đó xác định nguyên nhân, trách nhiệm của từng cá nhân, tổ chức trong triển khai nhiệm vụ được giao và có giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người dân, tổ chức về mục đích, ý nghĩa, nội dung và kết quả sự hài lòng về sự phục vụ hành chính tới người dân, tổ chức trên địa bàn huyện. Trong đó lưu ý các nội dung mà người dân, tổ chức đánh giá chưa cao để tìm ra giải pháp khắc phục.

3. Tiếp tục tổ chức, triển khai thực hiện có hiệu quả cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, tiếp tục rà soát cắt giảm thời gian giải quyết TTHC, nâng cao chất lượng giải quyết TTHC. Phân công lãnh đạo cơ quan, đơn vị trực tiếp theo dõi và chịu trách nhiệm về tình hình, kết quả hoạt động của Bộ phận một cửa 02 cấp.

4. Thực hiện nghiêm Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc và Công văn số 282/UBND-VP ngày 17/03/2020 của UBND huyện về việc nghiêm túc thực hiện việc xin lỗi tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết thủ tục



hành chính quá hạn. Siết chặt kỷ luật công vụ và kỷ cương hành chính, thường xuyên kiểm tra và xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm về thái độ ứng xử, những biểu hiện tiêu cực, những nhiễu... đặc biệt là cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

5. Nâng cao trách nhiệm người đứng đầu của cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện nhiệm vụ; thực hiện đầy đủ, kịp thời việc tiếp nhận, giải đáp kiến nghị, vướng mắc của người dân, tổ chức đảm bảo đúng thẩm quyền, không đùn đẩy trách nhiệm, đổi mới phương thức làm việc của cơ quan hành chính nhà nước, nâng cao sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, coi đây là nhiệm vụ trọng tâm thường xuyên của mỗi cơ quan, đơn vị, địa phương.

6. Tiếp tục quan tâm đầu tư cơ sở vật chất, ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa từ cấp huyện đến cấp xã nhằm nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, người dân về tiếp cận dịch vụ từng bước hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức.

UBND huyện Tam Đường yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND huyện; Chủ tịch UBND các xã, thị trấn nghiêm túc triển khai thực hiện./

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND huyện;
- Trang thông tin điện tử huyện;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Từ Hữu Hà**

