

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ NHA TRANG**

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

Số: 4490 /UBND-NV

Nha Trang, ngày 03 tháng 7 năm 2018

V/v cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân

Kính gửi:

- Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND thành phố;
- UBND các xã, phường.

Thực hiện Công văn số 5215/UBND ngày 29/5/2018 của UBND tỉnh Khánh Hòa về cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp, UBND thành phố yêu cầu các cơ quan, đơn vị thực hiện các nội dung sau:

1. Các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc thành phố, UBND các xã, phường

- Thực hiện đầy đủ, nghiêm túc, hiệu quả toàn bộ những nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính của UBND tỉnh và UBND thành phố. Đẩy mạnh cung cấp thông tin đến người dân, tổ chức, doanh nghiệp về các dịch vụ công mà cơ quan nhà nước đang cung cấp, nhất là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 một cách thường xuyên, thông qua nhiều hình thức. Phân công cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên sẵn sàng tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn những vấn đề mà người dân, tổ chức, doanh nghiệp còn vướng mắc; 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, 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 hoặc có thay đổi phải nhanh chóng cập nhật, phổ biến, hướng dẫn cho khách hàng qua những kênh thông tin thiết thực, hiện đại; mạnh dạn, 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 với khách hàng.

- 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, giảm phiền hà, mất thời gian và công sức của khách hàng và cơ quan hành chính; tăng cường các biện pháp hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng trong việc lập hồ sơ, thủ tục hành chính ngay từ hồ sơ đầu vào để nâng cao chất lượng hồ sơ, giảm việc bổ sung nhiều lần, giảm đi lại cho khách hàng (xây dựng các bộ biểu mẫu tham khảo, thành lập các tổ tư vấn thực hiện thủ tục ngay tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, tư vấn về thủ tục hành chính qua điện thoại, website, ứng dụng di động...).

- 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 tiếp nhận và trả kết quả;

khắc phục những điểm bất hợp lý trong không gian đón tiếp, làm việc với khách hàng, cải tạo lại ô kính giao tiếp, chấm dứt tình trạng khách hàng phải đứng làm việc với cơ quan nhà nước hoặc vị trí ngồi giao dịch còn bất tiện, kém thoải mái, gây nguy hiểm cho người lớn tuổi.

- Rà soát và bố trí hợp lý công chức, viên chức, nhân viên phụ trách hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ đối với những lĩnh vực có lượng khách hàng giao dịch quá đông, giảm tình trạng quá tải, chờ đợi mất nhiều thời gian. Chỉ đạo công chức, viên chức, nhân viên phải có thái độ thân thiện, hòa nhã, lịch sự, sẵn sàng hỗ trợ, hướng dẫn tận tình, chu đáo cho khách hàng; phải ưu tiên tiếp đón khách hàng, không được làm việc riêng, nghe điện thoại, thờ ơ trong khi khách hàng phải chờ đợi, trường hợp bất khả kháng phải vắng mặt, phải xử lý công việc cấp bách thì phải xin lỗi và xin phép khách hàng.

- Thực hiện đầy đủ chế độ hỗ trợ cho công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định của Trung ương và HĐND tỉnh Khánh Hòa.

- Toàn bộ thông tin khách hàng phải được nhập đầy đủ, chính xác trên Phần mềm Một cửa điện tử theo Chỉ thị số 19/CT-UBND ngày 29/8/2016 của UBND tỉnh Khánh Hòa để xây dựng cơ sở dữ liệu khách hàng phục vụ cung cấp thông tin, giới thiệu dịch vụ công, lấy ý kiến và liên hệ khách hàng khi cần thiết.

- Chấn chỉnh, xử lý nghiêm các trường hợp cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên đòi hỏi giấy tờ sai quy định, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiễu, tiêu cực, không chấp hành nghiêm các quy định về hướng dẫn hồ sơ bằng Phiếu hướng dẫn, đề nghị bổ sung hồ sơ từ 02 lần trở lên, không có văn bản từ chối giải quyết hồ sơ đối với hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết, không có thông báo xin lỗi khi hồ sơ trễ hẹn; xử lý hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử không đúng quy định, gây sai lệch thông tin, gây khó khăn cho quá trình tra cứu, nhập thông báo về tình hình giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân.

- Đối với những cơ quan, đơn vị có chỉ số hài lòng trong năm 2017 thấp cần tổ chức phân tích, đánh giá những mặt đã làm được, những hạn chế, thiếu sót, những kiến nghị, góp ý của khách hàng để đề ra biện pháp khắc phục cụ thể. Xem xét trách nhiệm, thay thế hoặc xếp loại không hoàn thành nhiệm vụ theo đúng quy định đối với những cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được người dân phản ánh đích danh nhiều lần.

2. Văn phòng HĐND và UBND thành phố

Nghiên cứu, bố trí ghế ngồi cố định tại các quầy giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố, đảm bảo ghế ngồi rộng, thoải mái và dễ dàng tiếp cận đối với người già, yếu, người khuyết tật.

3. Phòng Nội vụ thành phố

- Tăng cường theo dõi, kiểm tra và tham mưu xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm về nội quy, giờ giấc làm việc, văn hóa công sở, thái độ giao tiếp ứng xử với tổ chức, công dân.

- Chủ trì theo dõi, kiểm tra, tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện các biện pháp cải thiện chỉ số hài lòng tại UBND thành phố và UBND các xã, phường.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện và báo cáo kết quả về UBND thành phố (thông qua Phòng Nội vụ) trong các báo cáo cải cách hành chính định kỳ./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở Nội vụ tỉnh KH (VBĐT);
- TT Thành ủy, TT HĐND TP (b/c);
- Chi cục Thuế Nha Trang;
- VP ĐKĐĐ chi nhánh NT;
- Lưu: VT, NV (56b).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Hữu Thọ