

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

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

Số: 535 /UBND-NV

Nha Trang, ngày 23 tháng 01 năm 2018

V/v tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo,
triển khai quyết liệt các nhiệm vụ
cải cách hành chính năm 2018

Kính gửi:

- Các cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND thành phố;
- UBND các xã, phường.

Qua rà soát Kế hoạch cải cách hành chính của thành phố Nha Trang năm 2017, UBND thành phố nhận thấy đa số các cơ quan, đơn vị đã triển khai thực hiện tốt các nhiệm vụ đề ra tại kế hoạch cải cách hành chính, trong đó nhiều cơ quan, đơn vị đã giảm tỷ lệ hồ sơ trễ hạn xuống dưới 3%/năm. Tuy nhiên, để đẩy mạnh hiệu quả cải cách hành chính, từng bước nâng cao Chỉ số cải cách hành chính, Chỉ số hài lòng trong năm 2018, UBND thành phố yêu cầu các cơ quan, đơn vị tập trung triển khai các nội dung sau:

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, phường cần quan tâm, tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo, theo dõi sâu sát đối với công tác cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị mình; thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên thực hiện tốt các nhiệm vụ cải cách hành chính đề ra trong kế hoạch của cơ quan, đơn vị và nhiệm vụ được giao tại kế hoạch của thành phố; đảm bảo các nhiệm vụ được hoàn thành đúng tiến độ, có chất lượng, hiệu quả.

2. Thường xuyên theo dõi, cập nhật kịp thời các danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ để niêm yết và cập nhật vào hệ thống tài liệu quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 đúng thời gian quy định.

3. Thường xuyên quán triệt nội dung Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh Khánh Hòa đến toàn thể cán bộ, công chức, nhân viên trong cơ quan, đơn vị; chỉ đạo các công chức, viên chức, nhân viên khi hướng dẫn tổ chức, công dân hoàn thiện hồ sơ phải có Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ theo quy định. Nếu hồ sơ trễ hạn phải có thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả, xin lỗi tổ chức, công dân và thời gian hẹn lại không quá 1/3 tổng thời gian giải quyết thủ tục theo quy định. Nếu hồ sơ cần bổ sung thì chỉ được phép đề nghị tổ chức, công dân bổ sung 01 lần, tránh tình trạng đề nghị bổ sung hồ sơ nhiều lần, làm ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của tổ chức, công dân.

4. Thực hiện tạo lập hồ sơ điện tử khi tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; hướng dẫn tổ chức, công dân nộp hồ sơ trực tuyến đối với các thủ tục hành chính đã được công bố thực hiện trực tuyến ở mức độ 3, 4; kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử để không phát sinh hồ sơ trễ

hẹn; yêu cầu lãnh đạo các cơ quan, đơn vị phải trực tiếp tham gia xử lý hồ sơ trên phần mềm Eoffice và phần mềm Một cửa điện tử; thực hiện đánh giá cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tham gia xử lý hồ sơ thủ tục hành chính định kỳ hàng tháng theo quy định.

5. Đối với các cơ quan, đơn vị có tỷ lệ hồ sơ trễ hẹn trên 3% trong năm 2017 cần thường xuyên theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ; kịp thời đôn đốc, đề ra biện pháp xử lý đối với các trường hợp hồ sơ phức tạp để giải quyết đúng thời hạn đã hẹn với tổ chức, công dân hoặc báo cáo về Văn phòng HĐND và UBND thành phố để phối hợp xử lý nếu gặp các sự cố liên quan đến phần mềm Một cửa điện tử.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở Nội vụ tỉnh KH;
- Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND TP;
- Công thông tin điện tử TP;
- Lưu: VT, NV (60b).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Hữu Thọ

