

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỘI AN**

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

Số: **3146** /UBND

Hội An, ngày **27** tháng 9 năm 2019

V/v cải thiện chỉ số hài lòng của người dân,
tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành
chính nhà nước (chỉ số SIPAS)

Kính gửi:

- Các cơ quan, đơn vị trực thuộc;
- Chi nhánh Văn phòng ĐKDD Thành phố;
- Công an Thành phố;
- Trung tâm Hành chính công Thành phố;
- UBND các xã, phường.

Thực hiện Công văn số 1821/SNV-CCHC ngày 30/8/2019 của Sở Nội vụ về hướng dẫn cải thiện chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (chỉ số SIPAS);

Ủy ban nhân dân Thành phố yêu cầu thủ trưởng các cơ quan, đơn vị tập trung triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp để cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân trên các tiêu chí: Tiếp cận dịch vụ; Điều kiện tiếp đón và phục vụ; Thủ tục hành chính; Sự phục vụ của cán bộ, công chức; Kết quả, tiến độ giải quyết công việc; Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi. *(Chi tiết phân công nhiệm vụ theo biểu mẫu đính kèm).*

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về UBND Thành phố (qua Phòng Nội vụ) để giải quyết./. *Đào*

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (BC);
- Như trên (để thực hiện);
- Lưu VT-TH,NV._(Hiệu) *ky*



**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
K. CHỦ TỊCH
H. CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Sơn

**KHUNG NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CẢI THIỆN CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

(Ban hành kèm theo Công văn số **3446** /UBND ngày **30** /9/2019 của UBND Thành phố)

ST T	Nội dung công việc	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Tiến độ thực hiện	Kết quả
I	Tiêu chí Tiếp cận dịch vụ				
1	Tiếp tục cập nhật, công khai kịp thời, đầy đủ và có hệ thống các thông tin về cơ chế, chính sách, quy hoạch, kế hoạch, ngân sách, quy định, thủ tục hành chính có liên quan trực tiếp đến đời sống, hoạt động sản xuất, kinh doanh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp.	Các cơ quan, đơn vị trực thuộc	Ban Biên tập Công thông tin điện tử Thành phố	Thường xuyên	Các thông tin được rà soát, cập nhật và giới thiệu đầy đủ, kịp thời trên Cổng thông tin điện tử của Thành phố.
2	Hướng dẫn, giải đáp kịp thời, rõ ràng, cụ thể đối với những vướng mắc của tổ chức, công dân về cách thức thực hiện thủ tục hành chính, về việc nộp hồ sơ trực tuyến; thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích; hướng dẫn cách thức tra cứu tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ qua tin nhắn và qua mạng internet.	Trung tâm hành chính công	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm QLBTDSVH; Công an Thành phố; Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai	Thường xuyên	Khách hàng hiểu và nắm bắt đầy đủ thông tin về thủ tục hành chính, về cách thức nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích, cách thức tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ.
3	Bố trí riêng nhân viên phụ trách hướng dẫn khách hàng về cách thức thực hiện thủ tục hành	Trung tâm hành chính công	Các cơ quan có giải quyết TTHC tại Trung	Thường xuyên	Khách hàng được hướng dẫn cụ thể về

	chính, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ ban đầu. Tập trung hỗ trợ khách hàng ngay từ hồ sơ đầu vào để nâng cao chất lượng hồ sơ được tiếp nhận, giảm tình trạng bỏ sung nhiều lần, hạn chế số lần đi lại của khách hàng	tâm hành chính công		cách thức thực hiện thủ tục hành chính, cách điền các biểu mẫu, tờ khai để hoàn thiện hồ sơ trước khi nhận
II Tiêu chí Điều kiện tiếp đón và phục vụ				
1	Trang bị thêm ghế ngồi, bàn viết hồ sơ, máy tính có kết nối mạng internet...phục vụ cho khách hàng khi đến giao dịch, giải quyết công việc.	Trung tâm hành chính công	Phòng TC-KH	Bổ trí đầy đủ các trang thiết bị tại Trung tâm Hành chính công Thành phố
2	Tiếp tục rà soát, cải tạo không gian giao tiếp giữa khách hàng với công chức tại Trung tâm Hành chính công Thành phố theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.	Trung tâm hành chính công	Phòng TC-KH	Không gian giao tiếp giữa khách hàng với công chức, viên chức tại Trung tâm Hành chính công Thành phố được cải tạo, tạo thuận lợi cho khách hàng khi đến giao dịch.
III Tiêu chí Thủ tục hành chính				
1	Rà soát, cập nhật và công khai đầy đủ các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND Thành phố. Nội dung công khai đầy đủ thủ tục hành chính theo yêu cầu của Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày	Trung tâm hành chính công thành phố	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm QLBTDSVH T; Công an Thành phố; Chi nhánh VPKDD	Thuờng xuyên
				Các thủ tục hành chính được công khai đầy đủ, kịp thời, rõ ràng tại Trung tâm Hành chính công

	31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.				Thành phố, trên Cổng thông tin điện tử Thành phố
2	Tiếp tục bổ sung thêm các mẫu hồ sơ đối với toàn bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND Thành phố, đặt tại bàn viết hồ sơ trong Trung tâm Hành chính công Thành phố để tổ chức, công dân thuận tiện trong việc tham khảo, tra cứu khi có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính.	Trung tâm hành chính công thành phố	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm QLBTDSVH; Công an Thành phố; Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai	Thường xuyên	Các hồ sơ mẫu được bổ sung đầy đủ theo từng lĩnh vực thủ tục hành chính.
3	Tiếp tục rà soát của thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết đã được UBND Tỉnh công bố để phát hiện những vướng mắc, bất cập, kiến nghị sửa đổi, bổ sung giám các giấy tờ, biểu mẫu, tờ khai không cần thiết, rút ngắn quy trình, bước giải quyết công việc nhằm tạo thuận lợi cho tổ chức, công dân trong thực hiện thủ tục hành chính.	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm QLBTDSVH; Công an Thành phố; Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai	Văn phòng HĐND và UBND Thành phố	Thường xuyên	Báo cáo kết quả rà soát, đề xuất phương án đơn giản hoá thủ tục hành chính năm 2019.
4	Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc tiếp nhận hồ sơ, không để xảy ra tình trạng yêu cầu tổ chức, công dân nộp thêm các giấy tờ ngoài quy định, tự tiện đặt thêm các khâu công việc khi giải quyết thủ tục hành chính. Xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm.	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm QLBTDSVH; Công an Thành phố; Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai	Trung tâm hành chính công; Văn phòng HĐND và UBND Thành phố; Phòng Nội vụ	Thường xuyên	Hồ sơ của khách hàng được tiếp nhận đúng theo quy định hiện hành.

IV		Tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức			
1	Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. Tất cả hồ sơ phải thực hiện tiếp nhận và trả kết quả, tuân thủ chặt chẽ quy trình luân chuyển hồ sơ giữa các công chức chuyên môn, các bộ phận. Khi hướng dẫn tổ chức, công dân hoàn thiện hồ sơ phải có phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ theo quy định, nội dung hướng dẫn phải rõ ràng, cụ thể. Nếu hồ sơ trễ hạn phải có thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả và xin lỗi tổ chức, công dân trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá 1 lần	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm QLBTDSVH; Công an Thành phố; Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai	Văn phòng HDND và UBND Thành phố, Phòng Nội vụ	Thường xuyên	Hồ sơ của khách hàng được hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết đúng theo quy định hiện hành về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.
2	Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tại các cơ quan, đơn vị phải giao tiếp, ứng xử văn minh, lịch sự, thân thiện, hoà nhã, tận tình, giải quyết công việc nhanh chóng, chuyên nghiệp, sẵn sàng giúp đỡ người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Không tiếp nhận hồ sơ ngoài Trung tâm Hành chính công Thành phố và trụ sở cơ quan hoặc giới thiệu khách hàng liên hệ với tổ chức, cá nhân làm dịch vụ để thực hiện thủ tục hành chính. Phải ưu tiên tiếp đón khách hàng đến giao dịch, không được làm việc riêng,	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm QLBTDSVH; Công an Thành phố; Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai	Văn phòng HDND và UBND Thành phố, Phòng Nội vụ	Thường xuyên	Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên thực hiện nghiêm quy tắc ứng xử, tận tình phục vụ khách hàng đến giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính.

	nghe điện thoại, chờ ở trong khi khách hàng đang chờ đợi, trường hợp cần thiết phải vắng mặt, cần xử lý công việc cấp bách thì phải xin lỗi, trao đổi rõ với khách hàng.				
3	Kịp thời tăng cường công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ vào thời điểm số lượng khách hàng đến giao dịch tại Trung tâm Hành chính công Thành phố tăng cao.	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm QLBTDSVH Thành phố; Công an Thành phố; Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai	Văn phòng HĐND và UBND Thành phố; Phòng Nội vụ	Khi lượng khách hàng đến giao dịch tại Trung tâm Hành chính công Thành phố tăng cao	Hồ sơ của khách hàng được tiếp nhận kịp thời, không phải chờ đợi lâu
4	Tăng cường kiểm tra, giám sát đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan, đơn vị về thực hiện nhiệm vụ, công vụ, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính; kiên quyết phê bình và xử lý nghiêm các hành vi thiếu tinh thần trách nhiệm, vi phạm đạo đức công vụ, các trường hợp cán bộ, công chức đòi hỏi thêm giấy tờ ngoài quy định khi tiếp nhận và xử lý hồ sơ, tự đặt thêm khâu công việc, những nhiều, tiêu cực, gây phiền hà cho tổ chức, công dân và doanh nghiệp.	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm QLBTDSVH; Công an Thành phố; Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai	Văn phòng HĐND và UBND Thành phố; Phòng Nội vụ	Thường xuyên	Cán bộ, công chức thực hiện tốt quy định về giao tiếp, ứng xử, giải quyết công việc cho tổ chức, công dân đúng quy định. Các trường hợp vi phạm bị xử lý nghiêm theo quy định hiện hành

5	Định kỳ cuối mỗi tháng tiến hành nhận xét, đánh giá việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ của công chức, viên chức, nhân viên có tham gia vào quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; lấy kết quả này làm căn cứ đề phân loại cán bộ, viên chức hàng năm và bình xét thi đua - khen thưởng, xử lý các trường hợp vi phạm (nếu có).	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm QLBTDSVH; Công an Thành phố; Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai	Phòng Nội vụ Thành phố	Định kỳ hàng tháng	Kết quả nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên hàng tháng.
V	Tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc				
1	Toàn bộ thông tin của khách hàng, hồ sơ đầu vào và tài liệu phát sinh trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính phải được cập nhật và lưu trữ đầy đủ trên phần mềm Một cửa điện tử	Trung tâm Hành chính công Thành phố	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm QLBTDSVH Thành phố; Công an Thành phố; Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai	Thường xuyên	Các thông tin, tài liệu được cập nhật đầy đủ, kịp thời phục vụ tốt nhu cầu tra cứu của khách hàng
2	Theo dõi, kiểm tra, chấn chỉnh quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân, xác định nguyên nhân và thực hiện các biện pháp cụ thể đề đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ sớm hạn và đúng hạn, hạn chế đến mức thấp nhất hồ sơ trễ hạn.	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm QLBTDSVH Thành phố; Công an Thành phố; Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai	Trung tâm hành chính công	Thường xuyên	Tăng số lượng hồ sơ đúng hạn và sớm hạn, giảm hồ sơ trễ hạn theo mục tiêu cải cách hành chính của Thành phố trong năm 2019.
3	Các cơ quan, đơn vị có tham gia giải quyết hồ sơ liên thông phải xử lý hồ sơ và chuyển kết	Các cơ quan chuyên môn;	Trung tâm Hành chính công	Thường xuyên	Các cơ quan, đơn vị phối hợp chặt chẽ,

	quả cho cơ quan chủ trì đúng theo thời hạn quy định trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính	Trung tâm QLBTDSVH Thành phố; Công an Thành phố; Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai; UBND xã, phường	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm QLBTDSVH Thành phố; Công an Thành phố; Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai	Định kỳ hàng tuần, hàng tháng tổng hợp, đánh giá tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của UBND Thành phố và đề nghị các cơ quan, đơn vị có liên quan có biện pháp khắc phục đối với những hồ sơ trễ hạn.	hiệu quả trong việc giải quyết các hồ sơ theo cơ chế một cửa liên thông
4		Trung tâm Hành chính công	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm QLBTDSVH Thành phố; Công an Thành phố; Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai	Định kỳ hàng tuần, hàng tháng	Các cơ quan, đơn vị có hồ sơ trễ hạn phải báo cáo, giải trình với UBND Thành phố và thực hiện các biện pháp khắc phục triệt để hồ sơ trễ hạn.
5	Duy trì hệ thống tin nhắn tự động thông báo kết quả giải quyết hồ sơ của tổ chức, công dân	Trung tâm hành chính công	Phòng VH-TT	Thường xuyên	Khách hàng nhận được tin nhắn thông báo kết quả, tiến độ giải quyết hồ sơ.
VI	Tiêu chí Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi				
1	Thông báo rộng rãi, công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Thành phố, xã, phường tại trụ sở các cơ quan, đơn vị và trên các kênh thông tin đại chúng theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn	Trung tâm hành chính công, UBND các xã, phường	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm QLBTDSVH Thành phố; Công an Thành phố; Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai		Thông tin về tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân được niêm yết công khai tại Trung tâm Hành chính công Thành

phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.			phổ, đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của Thành phố và in vào mặt sau của Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.
2 Tiếp nhận, giải đáp, xử lý kịp thời những phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức doanh nghiệp về quy định hành chính, về quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, về thái độ giao tiếp, ứng xử, phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức...; trả lời bằng văn bản cho người phản ánh, kiến nghị; đồng thời công khai nội dung, kết quả xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị theo Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính (được sửa đổi, bổ sung theo Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính).	Các cơ quan chuyên môn; Trung tâm QLBTDSVH Thành phố; Công an Thành phố; Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai; UBND các xã, phường	Văn phòng HĐND và UBND Thành phố	Thường xuyên Các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp được tiếp nhận, xử lý kịp thời, đúng thời hạn; trả lời bằng văn bản cho người phản ánh, kiến nghị; đồng thời công khai nội dung, kết quả xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định.