

ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG 6

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

Số: /UBND

Phường 6, ngày tháng 6 năm 2024

V/v triển khai việc thực hiện Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS)

Kính gửi:

- Ủy viên Ủy ban nhân dân phường;
- UB MTTQ VN và các tổ chức chính trị - xã hội phường;
- Công chức chuyên môn và người hoạt động không chuyên trách Ủy ban nhân dân phường;
- Ban Chỉ huy Công an và Quân sự phường;
- Ban nhân dân 06 khóm.

Thực hiện Công văn số 1355/ UBND-NV ngày 22 tháng 5 năm 2024 của Ủy ban nhân dân thành phố Cao Lãnh về thực hiện Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS). Ủy ban nhân dân Phường 6 triển khai nội dung như sau:

1. Yêu cầu từng công chức, người hoạt động không chuyên trách

Nghiêm túc thực hiện có hiệu quả các quy định pháp luật, các tiêu chí của Chỉ số SIPAS; chủ động khắc phục những hạn chế, khó khăn còn tồn tại trong thực hiện Chỉ số SIPAS năm 2024, cụ thể:

a) Công tác tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC) tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả đúng quy trình, quy định về tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông, trong đó chú trọng thực hiện tốt các công tác:

- Tuân thủ nghiêm việc gửi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân khi đến giao dịch TTHC, kể cả trường hợp TTHC có thời hạn trả kết quả trong ngày. Nghiêm cấm trường hợp hẹn trả kết quả cho người dân bằng phương thức “hẹn miệng”.

- Hướng dẫn tận tình, đầy đủ cho tổ chức, cá nhân về cách thức sử dụng TTHC, bảo đảm người dân chỉ phải đi lại ít nhất 03 lần cho quá trình thực hiện TTHC (01 lượt đi nộp hồ sơ, 01 lượt nhận kết quả, 01 lượt bổ sung hồ sơ (nếu có).

- Thực hiện giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC sớm hạn, đúng hạn đạt 100%. Trường hợp, có sai sót, trễ hạn, quá hạn trong quá trình giải quyết hồ sơ TTHC thì phải thông báo trước, đồng thời gửi Thư xin lỗi đầy đủ cho tổ chức, cá nhân.

- Cập nhật đầy đủ, chính xác thông tin tổ chức, cá nhân khi tiếp nhận hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; các trường thông tin bắt buộc bảo đảm đầy đủ thông tin, gồm:

Tên người nộp hồ sơ; địa chỉ (số nhà, tên đường, ấp/khóm, phường/xã, huyện/thành phố, tỉnh); số điện thoại liên hệ;...

- Bố trí đầy đủ nhân sự trực để thực hiện nhiệm vụ hồ sơ và trả kết quả hồ sơ TTHC, bảo đảm không làm gián đoạn yêu cầu thực hiện TTHC của người dân, tuyệt đối không để xảy ra trường hợp “người dân đến nhưng không có công chức, viên chức trực tiếp đón và giải quyết”.

b) Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, giám sát việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, trọng tâm là giám sát, theo dõi thái độ, tác phong thực hiện nhiệm vụ và giao tiếp với tổ chức, cá nhân của đội ngũ công chức, người hoạt động không chuyên trách làm công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hồ sơ TTHC; phát hiện, xử lý nghiêm, kịp thời các trường hợp công chức, chưa nghiêm túc trong chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, gây phiền hà, thiếu tôn trọng tổ chức, cá nhân gây ảnh hưởng, suy giảm sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính.

c) Cập nhật, niêm yết công khai TTHC đầy đủ, đúng quy định đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết bằng nhiều phương thức phù hợp đã được triển khai; bố trí nơi niêm yết dễ nhìn, rộng rãi thoáng mát; thường xuyên thay mới các TTHC đã cũ, nhòe chữ hoặc hỏng mốc.

d) Thực hiện công tác rà soát, đánh giá TTHC năm 2024 và đề xuất phương án đơn giản hóa TTHC bảo đảm đạt chỉ tiêu Kế hoạch đã đề ra.

đ) Tiếp tục thông tin, vận động, hướng dẫn tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích trong thực thi hồ sơ TTHC, nhằm tạo sự thuận lợi, tiết kiệm thời gian, công sức trong gửi và nhận kết quả hồ sơ TTHC.

e) Công khai đầy đủ, thường xuyên các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của Tỉnh, Thành phố và địa phương (Tổng đài 1022, số điện thoại của Lãnh đạo cơ quan, đơn vị, địa phương) tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, trang thông tin điện tử để người dân tiếp cận và sử dụng các kênh khi có yêu cầu phản ánh, kiến nghị. Chú trọng, ưu tiên giải quyết dứt điểm, kịp thời, thỏa đáng, đúng quy định đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; không để xảy ra tình trạng quá hạn giải quyết phản ánh, kiến nghị.

2. Đề nghị Ủy ban MTTQ Việt Nam và các Tổ chức chính trị - xã hội

Phối hợp thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền vận động, hướng dẫn người dân sử dụng các dịch vụ hành chính công trong thực hiện hồ sơ TTHC, vận động người dân tham gia đánh giá, cung cấp thông tin cho cuộc điều tra SIPAS năm 2024; tham gia góp ý, phản biện đối với quá trình cung cấp các dịch vụ hành chính công cho tổ chức, cá nhân của Ủy ban nhân dân phường.

Trên đây là nội dung triển khai việc thực hiện Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) của Ủy ban nhân dân Phường 6, đề nghị từng ngành, cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách nghiêm túc thực hiện/.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch và các PCT UBND phường;
- Lưu: VT, VPTK.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Ngô Thị Thanh Xuân