

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ GIA NGHĨA**

Số: /UBND-NV
V/v triển khai thực hiện các nội
dung tại Báo cáo số 30/BC-SNV
ngày 02/02/2024 của Sở Nội vụ

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

Gia Nghĩa, ngày tháng 3 năm 2024

Kính gửi:

- Các phòng, ban, đơn vị;
- Các đơn vị sự nghiệp thuộc UBND thành phố;
- Các Hội đặc thù thành phố;
- Ủy ban nhân dân các phường, xã.

Thực hiện Công văn số 1024/UBND-TH ngày 27/02/2024 của UBND tỉnh về việc triển khai thực hiện các nội dung đề xuất, kiến nghị của Sở Nội vụ.

Thực hiện Kế hoạch số 466/KH-SNV ngày 21/8/2023 của Sở Nội vụ về việc khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước cấp huyện trên địa bàn tỉnh Đắk Nông. Nội dung khảo sát được Sở Nội vụ tỉnh Đắk Nông chọn khảo sát trên địa bàn của 03 địa phương thuộc thành phố: phường Nghĩa Tân, phường Quảng Thành, xã Đắk R'Moan.

Tuy nhiên kết quả đo lường cho thấy mức độ hài lòng (MĐHL) của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước vẫn ở mức chưa cao, kết quả như sau: MĐHL của người dân đối với trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước đạt 74,16 %; MĐHL của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách đạt 71,12 %; MĐHL của người dân đối với chất lượng chất sách đạt 70,84 %; MĐHL của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách đạt 72,64%; MĐHL của người dân đối với việc ban hành, tổ chức thực hiện chính sách nói chung đạt 72,19%; MĐHL của người dân đối với tiếp cận dịch vụ đạt 72,21%; MĐHL của người dân đối với thủ tục hành chính đạt 71,84%; MĐHL của người dân đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc đạt 71,79%; MĐHL của người dân đối với kết quả dịch vụ đạt 73,2%; MĐHL của người dân đối với việc cơ quan hành chính nhà nước tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân đạt 71,79%; MĐHL của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công nói chung đạt 72,17%; MĐHL của người dân đối với dự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước cấp huyện đạt 72.18% (gửi kèm theo Báo cáo số 30/BC/BC-SNV ngày 02/02/2024 của Sở Nội vụ).

Nhằm nâng cao và cải thiện sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố trong năm 2024, UBND thành phố yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, UBND các phường, xã và các đơn vị có liên quan triển khai thực hiện một số nội dung như sau:

1. Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng tập huấn cho đội ngũ công chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết công việc cho người dân; xử lý nghiêm công chức có hành vi tiêu cực, những người nhiều trong thực thi công vụ nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ người dân ngày càng tốt hơn.

2. Thực hiện thông tin tuyên truyền kịp thời đầy đủ đảm bảo tất cả cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý và người dân, tổ chức tại địa phương có nhận thức đầy đủ, chính xác về công tác cải cách hành chính và việc triển khai, phối hợp khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân tổ chức.

3. Sử dụng hiệu quả kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, đặc biệt chú trọng các khía cạnh, nội dung mà người dân đánh giá chưa tích cực, hài lòng thấp và các nội dung được nhiều người dân mong đợi cải thiện trong thời gian tới; đánh giá xác định nguyên nhân chủ quan, nguyên nhân khách quan của các tồn tại và xác định các giải pháp khắc phục phù hợp nhằm nâng cao chất lượng xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng dịch vụ hành chính công, từ đó nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính.

4. Giao phòng Nội vụ thành phố: Tham mưu xây dựng kế hoạch, thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố đối với phường, xã và báo cáo kết quả thực hiện về UBND thành phố theo quy định.

5. Giao Trung tâm Văn hóa - Thể thao và Truyền thông thành phố:

- Thông tin, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ về việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân hằng năm và Chỉ số hài lòng của người dân về sự phục vụ hành chính năm 2023 tới người dân.

- Thông tin, tuyên truyền thường xuyên về các hoạt động và kết quả cải cách hành chính do Trung ương, tỉnh và thành phố thực hiện. Tăng cường đưa tin về gương người tốt, việc tốt, các mô hình sáng kiến về công tác cải cách hành chính nâng cao hiệu quả làm việc, cũng như các trường hợp tiêu cực, vi phạm trong giải quyết công việc, phục vụ người dân, của cán bộ, công chức, viên chức.

- Thực hiện các hình thức, nội dung thông tin, tuyên truyền phù hợp, có thể tiếp cận đối với người dân thuộc mọi thành phần, nhằm nâng cao nhận thức, hiểu biết của người dân về quyền lợi, trách nhiệm và thúc đẩy sự tham gia của người dân trong việc giám sát và phản hồi ý kiến về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Nhận được Công văn này, yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các phường, xã triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TT Thành ủy (b/c);
- LĐ VP;
- Trang Thông tin điện tử thành phố;
- Lưu: VT, NV (MT).

CHỦ TỊCH

Đỗ Tấn Sương