

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH THỪA THIÊN HUẾ**

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

Số: 932 /UBND-TĐKT

Thừa Thiên Huế, ngày 11 tháng 02 năm 2020

V/v cải thiện và nâng cao chất lượng
mối quan hệ giữa công dân - cơ quan
chính quyền trong việc cung cấp các
dịch vụ hành chính

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã và thành phố Huế.

Ủy ban nhân dân tỉnh nhận được Báo cáo số 82/BC-SNV ngày 30/01/2020 của Sở Nội vụ về việc báo cáo kết quả điều tra xã hội học nâng cao chất lượng mối quan hệ giữa công dân - cơ quan chính quyền tỉnh Thừa Thiên Huế năm 2019.

Để cải thiện và nâng cao chất lượng mối quan hệ giữa công dân - cơ quan chính quyền tỉnh Thừa Thiên Huế thời gian tới, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu:

1. Đề nghị Thủ trưởng các cơ quan cấp tỉnh và Chủ tịch UBND cấp huyện sử dụng kết quả Điều tra XHH năm 2019 để làm cơ sở xác định, thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức; đẩy mạnh hơn nữa ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, góp phần thực hiện mục tiêu hiện đại hóa nền hành chính và xây dựng chính quyền điện tử.

- Đẩy mạnh việc triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 nhằm tạo sự minh bạch trong cung cấp dịch vụ công của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Chỉ đạo, kiểm tra, đánh giá, khen thưởng, xử lý nghiêm túc, kịp thời đối với việc triển khai và kết quả triển khai các nội dung CCHC liên quan đến chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, như: Nâng cao chất lượng đội ngũ công chức, viên chức; cải cách TTHC, nhất là TTHC về đất đai, xây dựng; xây dựng chính quyền điện tử,...

2. Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp Sở Nội vụ và các đơn vị liên quan thường xuyên kiểm tra, đánh giá công tác CCHC, cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan cấp tỉnh và UBND cấp huyện, cấp xã. Việc kiểm tra, đánh giá được thực hiện đối với các đơn vị, địa phương nhận được sự hài lòng thấp nhằm tìm ra nguyên nhân cụ thể và giải pháp khắc phục; đối với các đơn vị, địa phương nhận được sự hài lòng cao để rút ra bài học kinh nghiệm.

3. Các cơ quan thông tin truyền thông thực hiện thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung, kết quả triển khai khảo sát, đánh giá sự hài lòng của

người dân đối với các cơ quan chính quyền trên địa bàn tỉnh năm 2019 tới người dân, tổ chức. Qua đó người dân, tổ chức chủ động, tích cực nắm bắt thông tin, tham gia giám sát, phản hồi ý kiến với cơ quan hành chính nhà nước về việc cung ứng dịch vụ hành chính công, giúp cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được cảm nhận, mong đợi của người dân, tổ chức, từ đó tìm ra giải pháp phù hợp khắc phục tồn tại, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ, phục vụ người dân, tổ chức.

4. Sở Nội vụ tiếp tục nghiên cứu, hoàn thiện nội dung, phương pháp Điều tra XHH để đảm bảo kết quả Điều tra phản ánh đúng thực tiễn chất lượng cung ứng dịch vụ công và sự mong đợi của người dân, tổ chức. Trên cơ sở đó, triển khai Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân nhằm nâng cao chất lượng mối quan hệ giữa công dân và cơ quan chính quyền tỉnh trong năm 2020 bảo đảm chất lượng, hiệu quả./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ Nội vụ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- CT, Các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Lưu: VT, TĐKT, TH, NV.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Phan Thiên Định