

Số: /UBND

*Phường Sài, ngày tháng 4 năm 2023*

V/v triển khai, công bố Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND cấp xã và Trạm y tế trên địa bàn phường năm 2022

Kính gửi:

- Ủy ban MTTQVN và các đoàn thể phường;
- Trưởng Trạm y tế phường;
- Ban chỉ huy Công an phường;
- Ban chỉ huy Quân sự phường;
- Cán bộ, công chức, Người HĐKCT phường.

Căn cứ quyết định số 1069/QĐ-UBND ngày 23/3/2023 của UBND thành phố Nha Trang về việc phê duyệt kết quả xác định Chỉ số hài lòng đối với UBND cấp xã, Trạm y tế cấp xã và một số đơn vị sự nghiệp giáo dục và đào tạo trên địa bàn thành phố Nha Trang năm 2022 và Quyết định số 1081/QĐ-UBND ngày 24/3/2023 về việc phê duyệt và công bố các báo cáo Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND cấp xã, Trạm y tế cấp xã và các đơn vị sự nghiệp giáo dục và đào tạo trên địa bàn thành phố Nha Trang năm 2022.

Nhằm khắc phục những hạn chế thiếu sót năm 2022, nâng cao chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND phường và Trạm y tế trong năm 2023.

UBND phường yêu cầu Trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức đoàn thể và cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách phường nghiêm túc thực hiện các nội dung sau:

### **1. Cán bộ, công chức, người hoạt động KCT và nhân viên phường:**

Nghiên cứu các nội dung, những tồn tại, hạn chế tại Báo cáo tổng hợp chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND cấp xã và Trạm y tế cấp xã năm 2022 (kèm theo Quyết định số 1081/QĐ-UBND ngày 24/3/2023 của UBND thành phố Nha Trang về việc phê duyệt và công bố các báo cáo Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND cấp xã, Trạm y tế cấp xã và các đơn vị sự nghiệp giáo dục và đào tạo trên địa bàn thành phố Nha Trang năm 2022). Nghiêm túc khắc phục những tồn tại hạn chế theo từng tiêu chí liên quan, không để tái diễn các thiếu sót, hạn chế tương tự như ở các đơn vị, địa phương khác, nâng cao chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của UBND phường và Trạm y tế trong năm 2023.

*- Đối với tiêu chí tiếp cận dịch vụ*

Trong năm, Chỉ số chung của toàn thành phố chỉ đạt 68,89% khách hàng đánh giá đầy đủ, dễ hiểu, 14,14% khách hàng đánh giá ở mức tạm được, 16,98% khách hàng đánh giá nội dung thông tin sơ sài, khó hiểu (trong đó có phường Phương Sài).

Yêu cầu công chức chuyên môn phụ trách các lĩnh vực rà soát, cập nhật đầy đủ các thủ tục hành chính, phí lệ phí, biểu mẫu cách thức thực hiện thủ tục hành chính, phối hợp công chức Văn phòng Thống kê niêm yết tại Bảng niêm yết bộ phận một cửa UBND phường.

Công chức phụ trách CNTT; người phụ trách công tác Đài truyền thanh phường phối hợp các bộ phận chuyên môn đưa lên Trang thông tin điện tử phường, thông báo trên Đài truyền thanh phường các cơ chế, chính sách, thông tin thủ tục hành chính để người dân nắm bắt, tiếp cận các dịch vụ nhằm đẩy mạnh tiêu chí Tiếp cận dịch vụ của người dân tăng trong năm 2023 đạt trên 84% chỉ tiêu thành phố giao (năm 2022, UBND phường chỉ đạt 72,27%).

Cán bộ, công chức, KCT tăng cường tuyên truyền về ***Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa*** (tại địa chỉ [hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn](http://hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn)) để người dân nắm bắt tiếp cận các dịch vụ.

*- Đối với tiêu chí Điều kiện tiếp đón, phục vụ*

Trong năm, UBND phường chỉ đạt 68,83%, chưa đạt chỉ tiêu thành phố giao năm 2022 là (83%).

Yêu cầu cán bộ, công chức Bộ phận một cửa phối hợp công chức Văn phòng – Thống kê tiếp tục rà soát các điều kiện, trang thiết bị cần thiết phục vụ cho người dân, tổ chức khi đến liên hệ công việc, giải quyết thủ tục hành chính.

*- Đối với tiêu chí Thủ tục hành chính*

Trong năm, UBND phường đạt 85,70%, vượt chỉ tiêu thành phố giao năm 2022 (83%). Đề nghị cán bộ công chức, không chuyên trách tiếp tục phát huy kết quả đạt được, tiếp tục thực hiện đúng quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông, về kiểm soát thủ tục hành chính, không yêu cầu người dân nộp thêm giấy tờ ngoài quy định.

*- Đối với tiêu chí Sự phục vụ của cán bộ, công chức*

Trong năm 2022, UBND phường đạt 84,50%, vượt chỉ tiêu thành phố giao năm 2022 (83%). Đề nghị cán bộ công chức, không chuyên trách tiếp tục phát huy kết quả đạt được, trong giao tiếp với người dân, cán bộ, công chức phải gần gũi với nhân dân; có tác phong, thái độ lịch sự, nghiêm túc, khiêm tốn; ngôn ngữ giao tiếp phải chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc, không được hách dịch, cửa quyền, gây khó khăn, phiền hà cho nhân dân khi thi hành công vụ.

Cán bộ, công chức làm công tác tiếp nhận và trả kết quả thực hiện hướng dẫn bằng phiếu hướng dẫn hồ sơ; Hướng dẫn tận tình, cụ thể, rõ ràng những vướng mắc của người dân. Tăng cường tuyên truyền hướng dẫn công dân, tổ

chức nộp hồ sơ trên Trung Tâm dịch vụ hành chính công của tỉnh, dịch vụ công quốc gia “ một địa chỉ có tất cả” khi khách hàng đến liên hệ trực tiếp tại Bộ phận một cửa phường.

Phối hợp công chức chuyên môn rà soát, cập nhật đầy đủ các mẫu đơn, mẫu tờ khai, hồ sơ mẫu đối với tất cả thủ tục hành chính để tại bàn hướng dẫn để công dân, tổ chức có nhu cầu tiếp cận thực hiện theo phiếu mẫu.

*- Đối với tiêu chí Kết quả, tiến độ giải quyết công việc*

Trong năm 2022, UBND phường đạt 87,17% vượt chỉ số thành phố giao năm 2022 (83% ).

Đề nghị cán bộ, công chức, không chuyên trách tiếp tục phát huy kết quả đạt được, tăng cường tuyên truyền đến người dân, tổ chức việc tra cứu thông tin hồ sơ, các tiện ích trên Trung tâm dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, Công dịch vụ công quốc gia.

*- Đối với tiêu chí Tiếp cận, xử lý thông tin phản hồi*

Đối với chỉ tiêu này, UBND phường đạt rất thấp chỉ có 73,22% so với chỉ số thành phố giao năm 2022 (83%).

Đề nghị công chức Văn phòng – Thống kê rà soát có biện pháp nghiêm yết các thông tin đường dây nóng phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức tại vị trí thuận lợi, dễ nhận thấy tại Bộ phận một cửa UBND phường. Thường xuyên truy cập Hệ thống phản ánh kiến nghị, đôn đốc cán bộ, công chức kịp thời xử lý và trả lời các kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực chuyên môn.

## **2. Trạm y tế phường**

Tổ chức công bố chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với trạm y tế năm 2022 theo các nội dung tại mục III của Báo cáo (kèm theo Quyết định số 1081/QĐ-UBND ngày 24/3/2023 của UBND thành phố Nha trang)

Trong năm 2022, chỉ số hài lòng chung của Trạm y tế phường đạt 76,46% xếp thứ 27/27 trạm y tế xã phường chưa đạt chỉ tiêu giao 2022 (83% ).

Thực hiện rà soát, khắc phục những tồn tại, hạn chế, khuyết điểm năm 2022, đề ra các biện pháp nâng cao chỉ số hài lòng trong năm 2023 (chỉ tiêu giao 84%).

## **3. Ban Chỉ huy quân sự phường**

Đề nghị Chỉ huy trưởng Quân sự quán triệt lực lượng dân quân thường trực thực hiện trực gác cơ quan đảm bảo theo quy định. Phân công thực hiện người đón tiếp công dân đến liên hệ giải quyết công việc sắp xếp xe, tiếp đón, hướng dẫn người dân khi đến các bộ phận liên hệ giải quyết công việc và thực hiện thủ tục hành chính tại UBND phường.

## **4. Ban Chỉ huy Công an phường**

Chỉ đạo cán bộ chiến sỹ thực hiện, phối hợp với UBND phường trong công tác giải quyết thủ tục hành chính liên thông theo cơ chế một cửa, một cửa liên

thông, thực hiện xác nhận thông tin cho công dân theo đúng quy định cơ sở dữ liệu Quốc gia về dân cư.

#### **5. Đề nghị các tổ chức Mặt trận, đoàn thể phường:**

Phối hợp UBND phường và tổ dân phố tăng cường tuyên truyền vận động hội viên, đoàn viên, hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận các thông tin, dịch vụ đến người dân, nhất là các tiện ích trên trung tâm dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa, Cổng dịch vụ công quốc gia, Trang thông tin điện tử phường để tiếp cận các cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính. Đồng thời, thực hiện kiểm tra, giám sát đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức. Tuyên truyền đến người dân các Hệ thống phản ánh kiến nghị, tiếp nhận các phản ánh kiến nghị nhằm nâng cao chỉ số hài lòng của địa phương trong năm 2023./.

*(Đính kèm Báo cáo Tổng hợp Chỉ số hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của UBND cấp xã và Trạm y tế cấp xã năm 2022 kèm Quyết định số 1081/QĐ-UBND ngày 24/3/2023 của UBND thành phố Nha Trang)*

**Nơi nhận:** (VBĐT)

- Như trên;
- Đảng ủy, HĐND phường;
- TV.UBND phường;
- Lưu: VT, Lý.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Văn Duy Vinh**