

Số: **470** /UBND-NV

Quận 1, ngày **17** tháng 02 năm 2025

V/v đẩy mạnh giải pháp nâng cao
chất lượng triển khai công tác khảo sát
và cải thiện chỉ số đo lường mức độ
hài lòng của người dân, doanh nghiệp
đối với sự phục vụ của cơ quan
hành chính Nhà nước

Kính gửi:

- Chủ tịch Ủy ban MTTQ Việt Nam Quận 1;
- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc quận;
- Hiệu trưởng các trường học công lập thuộc quận;
- Giám đốc Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai Quận 1;
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân 10 phường.

Thực hiện Công văn số 526/UBND-KSTT ngày 22 tháng 01 năm 2025 của Ủy ban nhân dân Thành phố về giải pháp nâng cao chất lượng triển khai công tác khảo sát và sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước do Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố chủ trì thực hiện;

Thực hiện Nghị quyết Đại hội đại biểu Đảng bộ Quận 1 lần thứ XII nhiệm kỳ 2020 - 2025 và Chương trình hành động số 05-CTr/QU ngày 30 tháng 10 năm 2020 của Quận ủy Quận 1 về nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và doanh nghiệp gắn với xây dựng môi trường làm việc thân thiện, chuyên nghiệp, giai đoạn 2020 - 2025;

Thực hiện Kế hoạch số 16/KH-UBND ngày 15 tháng 01 năm 2025 của Ủy ban nhân dân Quận 1 về thực hiện công tác cải cách hành chính trên địa bàn Quận 1 năm 2025;

Chủ tịch Ủy ban nhân dân Quận 1 chỉ đạo:

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; Hiệu trưởng các trường học công lập thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 10 phường

- Thực hiện có hiệu quả công tác phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp trong việc triển khai thực hiện khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước, đặc biệt đảm bảo cập nhật đầy đủ 100% thông tin về số điện thoại, địa chỉ của người dân,

doanh nghiệp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố đối với trường hợp người dân, doanh nghiệp đã thực hiện thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị nhằm phục vụ cho công tác khảo sát sự hài lòng của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố năm 2025 đạt hiệu quả, đặc biệt là Ủy ban nhân dân 10 phường đối với thủ tục chứng thực.

- Trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị và tình hình thực tế của địa phương, tập trung các giải pháp nâng cao chất lượng triển khai công tác khảo sát và cải thiện chỉ số đo lường mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp thuộc phạm vi ngành, lĩnh vực, địa bàn phụ trách; nghiên cứu đề xuất sửa đổi, bổ sung quy trình nội bộ gắn với rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính; xây dựng lộ trình và giải pháp cụ thể nhằm đảm bảo hoàn thành chỉ tiêu về tỷ lệ khảo sát ý kiến hài lòng của cá nhân và tổ chức năm 2025, cụ thể như sau:

*“Mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức về giải quyết thủ tục hành chính **đạt từ 99% trở lên**. Trong đó, mức độ hài lòng về giải quyết các thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư **đạt tối thiểu 95%**.*

*Mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trong các lĩnh vực giáo dục, y tế **đạt từ 99% trở lên**.”*

- Tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả Kế hoạch số 224/KH-UBND ngày 15 tháng 7 năm 2022 về triển khai thực hiện Chỉ thị số 08/CT-UBND ngày 12 tháng 5 năm 2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc thực hiện hiệu quả công tác cải cách hành chính trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2022 - 2025, tập trung thực hiện các giải pháp cải cách hành chính để nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

- Tiếp tục tăng cường tuyên truyền đến người dân trên địa bàn về Nghị quyết số 07/2024/NQ-HĐND ngày 19 tháng 5 năm 2024 của Hội đồng nhân dân Thành phố quy định mức thu lệ phí trong thực hiện thủ tục hành chính áp dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh để người dân, doanh nghiệp biết và thực hiện dịch vụ công trực tuyến nhằm tăng tỷ lệ người dân, doanh nghiệp tham gia thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần, lấy kết quả đánh giá hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm tiêu chí đánh giá xếp loại cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức hàng năm.

- Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền đến người dân và doanh nghiệp về ý nghĩa, tính chất, tầm quan trọng của việc tham gia khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của

cơ quan hành chính nhà nước; tạo sự đồng thuận của người dân, doanh nghiệp trong tham gia khảo sát, góp phần mang lại hiệu quả cao, đáp ứng yêu cầu đề ra.

- Đẩy mạnh hoạt động kiểm tra, giám sát hoạt động công vụ của cán bộ, công chức để nâng cao ý thức kỷ luật, ngăn ngừa hành vi vi phạm trong hoạt động công vụ, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu và của cán bộ, công chức, viên chức theo Quyết định số 67/2017/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2017 của Ủy ban nhân dân Thành phố quy định về quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh và Quyết định số 4748/QĐ-UBND ngày 05 tháng 11 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Quận 1 về Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Ủy ban nhân dân Quận 1.

- Tạo điều kiện cho cán bộ, công chức tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng về văn hóa công vụ để nâng cao đạo đức công vụ, góp phần hoàn thành chức trách, nhiệm vụ được giao và nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi liên hệ thực hiện các thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính Nhà nước trên địa bàn quận.

- Đối với các cơ quan, đơn vị có người dân, doanh nghiệp phản ánh việc ***không nhận được phiếu thu, biên lai sau khi hoàn thành thủ tục hành chính***: cần rà soát, nhắc nhở đối với các bộ phận có liên quan để khắc phục; cũng như tạo điều kiện bồi dưỡng, nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức trực tiếp xử lý hồ sơ thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân Quận 1

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tổ chức rà soát và nghiên cứu đề xuất phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính nhằm tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp. Rà soát, nhắc nhở, thông tin đối với hoạt động tại Bộ phận Một cửa để phát sinh phản ánh của người dân, doanh nghiệp về việc không nhận được phiếu thu, biên lai sau khi hoàn thành thủ tục hành chính để khắc phục; bồi dưỡng, nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ cho công chức trực tiếp xử lý hồ sơ thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp.

- Theo dõi, kiểm soát, kiểm tra tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn Quận 1 theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Chủ động phối hợp Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Quận 1, Phòng Nội vụ Quận 1 triển khai công tác khảo sát sự hài lòng của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố năm 2025, tập trung đảm bảo cập nhật đầy đủ 100% thông tin về số điện thoại, địa chỉ của người dân, doanh nghiệp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố đối với trường hợp người dân, doanh nghiệp đã thực hiện thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân Quận 1 nhằm phục vụ cho công tác khảo sát sự hài lòng năm 2025 đạt hiệu quả cao và đảm bảo duy trì “*Mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức về giải quyết thủ tục hành chính đạt từ 99% trở lên. Trong đó, mức độ hài lòng về giải quyết các thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt tối thiểu 95%*”.

3. Phòng Nội vụ Quận 1

- Phối hợp với các đơn vị có liên quan tổ chức các lớp bồi dưỡng, tập huấn về đạo đức công vụ đối với cán bộ, công chức, viên chức nhằm nâng cao ý thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện nhiệm vụ; góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

- Tăng cường tổ chức các đợt kiểm tra đột xuất việc thực hiện quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động tại cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn Quận 1; kịp thời phát hiện và có biện pháp chấn chỉnh đối với những hành vi vi phạm.

- Theo dõi tiến độ các cơ quan, đơn vị và Ủy ban nhân dân 10 phường thực hiện các nhiệm vụ được Chủ tịch Ủy ban nhân dân Quận 1 chỉ đạo tại Công văn này; định kỳ hàng quý, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân Quận 1 kết quả thực hiện lồng ghép trong Báo cáo công tác cải cách hành chính.

- Phối hợp Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Quận 1, Văn phòng Ủy ban nhân dân Quận 1 triển khai hiệu quả công tác khảo sát sự hài lòng của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố năm 2025 tại Ủy ban nhân dân Quận 1 và 10 phường.

4. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Quận 1

- Thực hiện giám sát, phản biện xã hội việc triển khai và kết quả công tác cải cách hành chính tại các cơ quan, đơn vị và Ủy ban nhân dân 10 phường; phối hợp với các cơ quan có liên quan tuyên truyền, vận động người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

- Hàng năm chủ trì, phối hợp các đơn vị có liên quan khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính Nhà nước các cấp trên địa bàn Quận 1; nghiên cứu việc thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên hệ thống các trục nội dung, tiêu chí thành phần Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (Chỉ số PAPI).

Ủy ban nhân dân Quận 1 đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Quận 1 và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc quận, Hiệu trưởng các trường học công lập thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 10 phường quan tâm, triển khai thực hiện có hiệu quả các nội dung nêu trên./. 

Nơi nhận:

- Như trên;
- Phòng CCHC (Sở Nội vụ);
- UBND quận: CT, các PCT;
- BCĐ CCHC-CĐS-ĐA06 quận;
- Thành viên Tổ giúp việc BCĐ CCHC quận;
- Chi nhánh Văn phòng ĐKĐĐQ1 “để phối hợp”;
- Lưu: VT, NV, B.Th(2b). 

CHỦ TỊCH



Lê Đức Thanh