

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

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

Số: **5689**/UBND-SNV

Hà Nội, ngày **20** tháng 11 năm 2018

V/v tăng cường cung cấp thông tin
đến người dân, tổ chức và mở rộng
các hình thức tiếp nhận phản ánh,
kiến nghị, góp ý.

Kính gửi: UBND các quận, huyện, thị xã.

Trong thời gian qua, các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố đã có nhiều cố gắng trong công tác quản lý nhà nước, cung ứng dịch vụ công đối với cá nhân, tổ chức, nâng cao năng lực chuyên môn, ý thức, trách nhiệm phục vụ nhân dân của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, tuy nhiên, các Chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), Chỉ số hiệu quả và quản trị hành chính công cấp tỉnh (PAPI) của Thành phố năm 2017 còn ở mức thấp, đặc biệt các yếu tố, nội dung về **Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân (trong SIPAS); Trách nhiệm giải trình với người dân, sự tham gia của người dân ở cấp cơ sở và công khai minh bạch (trong PAPI)**. Các yếu tố, nội dung này thực chất đánh giá mức độ và hiệu quả trong tương tác giữa chính quyền với người dân. Để tăng cường cung cấp thông tin đến người dân, tổ chức và tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị, góp ý, UBND Thành phố yêu cầu UBND các quận, huyện, thị xã, UBND các xã, phường, thị trấn nghiêm túc thực hiện các nội dung sau:

1. Các cơ quan, đơn vị tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) đối với người dân, tổ chức thực hiện nghiêm quy định về bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức; tích cực xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị và kịp thời thông báo kết quả xử lý đến người dân, tổ chức.

2. Công khai đầy đủ và đúng hình thức các nội dung phải công khai theo quy định tại Pháp lệnh số 34/2007/PL-UBTVQH11 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn, trong đó đặc biệt quan tâm đến công tác công khai dự toán, quyết toán ngân sách hàng năm của cấp xã; dự án, công trình đầu tư và thứ tự ưu tiên, tiến độ thực hiện, phương án đền bù, hỗ trợ giải phóng mặt bằng, tái định cư liên quan đến dự án, công trình trên địa bàn xã; quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất chi tiết và phương án điều chỉnh, quy hoạch khu dân cư trên địa bàn;....

3. Duy trì và phát huy hiệu quả các hình thức tương tác giữa chính quyền và người dân theo phương châm “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra” như: Tổ chức đối thoại (trong đó có định kỳ 06 tháng tổ chức đối thoại với cá nhân, tổ chức về TTHC, giải quyết TTHC theo quy định tại Chỉ thị số 13/CT-TTg ngày 10/6/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong công tác cải cách TTHC);

tổ chức tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông; công khai số điện thoại đường dây nóng; tổ chức các Ngày hội Đoàn kết toàn dân, tham dự các hội nghị tại khu dân cư, thôn, tổ dân phố, tiếp nhận các ý kiến từ các tổ chức chính trị - xã hội, đoàn thể và các hình thức phù hợp khác.

4. Tổ chức thực hiện tốt công tác tiếp công dân; phân loại, xem xét, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo theo đúng quy trình Luật định, bảo đảm các quyền, lợi ích chính đáng của người dân.

5. Tuyên truyền, triển khai tốt các quy định, chủ trương, chính sách của Trung ương, Thành phố tới từng xã, phường, thị trấn, khu dân cư, thôn, tổ dân phố, các hộ gia đình để nâng cao nhận thức, mức độ hiểu biết của người dân về pháp luật và các hoạt động của chính quyền; đồng thời để tiếp nhận phản hồi của người dân về các vấn đề khó khăn, vướng mắc.

6. Đa dạng hóa các cách thức tiếp nhận kiến nghị, đề xuất từ người dân; chú trọng hơn nữa việc khai thác các kênh thông tin trực tuyến như: Hộp thư điện tử, chuyên mục Hỏi - Đáp trên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; tiếp nhận tin nhắn qua các số điện thoại di động công khai,...

7. Phối hợp có hiệu quả và tăng cường vai trò phản biện, giám sát của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội cùng cấp.

8. Nâng cao hiệu quả hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân, Ban Giám sát đầu tư cộng đồng; tuyên truyền để người dân hiểu được vị trí, vai trò, tầm ảnh hưởng của các thiết chế này đối với hoạt động chính quyền cơ sở.

9. Tổ chức quán triệt, tuyên truyền, nâng cao nhận thức, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức về quy định trách nhiệm giải trình trong hoạt động công vụ, trách nhiệm giải trình trước nhân dân; yêu cầu cán bộ, công chức phải chủ động, kịp thời phúc đáp, phản hồi khi nhận được yêu cầu, đề xuất chính đáng của người dân./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng Chính phủ;
- TT TU, TT HĐND TP; (để báo cáo)
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các Phó Chủ tịch UBND TP;
- UB Mặt trận Tổ quốc Thành phố;
- Đài PTTH HN, Báo HNM;
- Báo KTĐT, Công giao tiếp điện tử;
- VPUBTP: CVP, PCVP L.T.Lục,
- các phòng: KSTTHC,TKBT, TH, NC;
- Lưu: VT, KSTTHC(Nga), SNV. ♥

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Đức Chung

3235 (53)