

Số: 156 /TB-VPCP

Hà Nội, ngày 23 tháng 3 năm 2017

## THÔNG BÁO

**Kết luận của Phó Thủ tướng Thường trực Chính phủ,  
Trưởng Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ  
Trương Hòa Bình tại Hội nghị trực tuyến đánh giá  
việc triển khai đo lường, xác định chỉ số hài lòng của người dân,  
tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước**

Ngày 14 tháng 3 năm 2017, tại trụ sở Chính phủ, Phó Thủ tướng Thường trực Chính phủ, Trưởng Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ Trương Hòa Bình, Chủ tịch Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Nguyễn Thiện Nhân và Bộ trưởng Bộ Nội vụ Lê Vĩnh Tân đã đồng chủ trì Hội nghị trực tuyến đánh giá việc triển khai đo lường, xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Tham dự Hội nghị tại điểm cầu trụ sở Chính phủ có đại diện lãnh đạo các bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam, Tập đoàn Viễn thông Quân đội Viettel và các cơ quan thông tin, truyền thông ở trung ương và Hà Nội. Tại điểm cầu ở trụ sở Ủy ban Nhân dân 63 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương có lãnh đạo Ủy ban Nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban Nhân dân cấp tỉnh, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, Hội Cựu chiến binh cấp tỉnh, lãnh đạo Ủy ban Nhân dân một số xã, phường, thị trấn và các cơ quan thông tin đại chúng tại địa phương.

Sau khi nghe báo cáo của Bộ Nội vụ, tham luận của 10 bộ, ngành, địa phương và tổng kết của Chủ tịch Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Nguyễn Thiện Nhân, Phó Thủ tướng Thường trực Chính phủ, Trưởng Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ đã kết luận như sau:

1. Hội nghị đã nghe kết quả khảo sát, đánh giá việc đo lường, xác định chỉ số hài lòng tại 05 địa phương do Bộ Nội vụ, Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam phối hợp thực hiện; kết quả triển khai đo lường, xác định chỉ số hài lòng của một số bộ, ngành và địa phương trong thời gian qua; các tham luận, trao đổi, thảo luận của các bộ, ngành, địa phương và phương hướng triển khai đo lường sự hài lòng trong thời gian tới.

Các báo cáo, tham luận tại Hội nghị cho thấy việc đo lường, xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước đã có những kết quả tích cực như: bước đầu phản ánh khá sát thực tế thực trạng và chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước hiện nay; các cơ quan hành chính đã có sự thay đổi về tư duy, nhận thức về phương pháp giải quyết công việc theo hướng phục vụ người dân, tổ chức và về việc đánh giá thực thi công vụ theo hướng dựa trên phản hồi của người dân, tổ chức để xây dựng một nền hành chính phục vụ nhân dân.

Bên cạnh những kết quả đạt được, một số báo cáo cũng nêu lên những hạn chế của việc đo lường, xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước như: khung pháp lý để tiến hành đo lường, xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước mới được hình thành, chưa hoàn thiện, dẫn đến thực trạng một số bộ, ngành, địa phương tiến hành theo các phương pháp, nội dung chưa thống nhất, chưa đồng bộ; có bộ, ngành, địa phương tự tiến hành điều tra nên chưa thực sự bảo đảm được tính khách quan của kết quả điều tra; kinh phí ít, định mức chi thấp; nhiều cơ quan, đơn vị chưa nghiên cứu, đề xuất được phương pháp, cách thức tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng đảm bảo tính khoa học, hiệu quả, phù hợp với tính chất hoạt động, cung ứng dịch vụ công của bộ, ngành, địa phương mình.

2. Ngày 08 tháng 11 năm 2011, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết số 30c/NQ-CP về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020. Nghị quyết phiên họp thường kỳ Chính phủ số 71/NQ-CP ngày 05 tháng 8 năm 2016 đã xác định "Chính phủ thống nhất, quyết tâm xây dựng Chính phủ trong sạch, vững mạnh, liêm chính, quyết liệt hành động, lấy Nhân dân và doanh nghiệp làm đối tượng phục vụ, tạo môi trường thuận lợi cho hoạt động đầu tư, kinh doanh"; trong đó, việc xác định chỉ số hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước là thước đo chất lượng và tiến độ thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức. Để công tác đo lường, xác định chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt hiệu quả trong thời gian tới, đề nghị các bộ, ngành, địa phương tập trung thực hiện những nhiệm vụ sau đây:

a) Bộ Nội vụ chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ và một số chuyên gia, nhà khoa học, nghiên cứu xây dựng, phê duyệt Đề án "Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020" theo hướng ít tốn kém, thiết thực, hiệu quả, nhân rộng mô hình và mở rộng thủ tục hành chính có liên quan, đảm bảo phát huy những kết quả đã đạt được và khắc phục những hạn chế, yếu kém trong việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn vừa qua.

b) Trên cơ sở Đề án phê duyệt, Bộ Nội vụ, các bộ, ngành, địa phương định kỳ hàng năm triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức ở quy mô quốc gia, ngành, địa phương để phát hiện kịp thời những tồn tại trong chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước cũng như nắm bắt được nhu cầu của người dân, tổ chức, từ đó xác định các giải pháp phù hợp nhằm khắc phục những tồn tại, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng được sự mong đợi của người dân, tổ chức.

Trong quá trình triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức, cần có sự phối hợp chặt chẽ, trách nhiệm và hiệu quả giữa cơ quan hành chính nhà nước, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Hội Cựu chiến binh Việt Nam từ Trung ương đến địa phương.

c) Các bộ, ngành, địa phương quan tâm, bố trí đủ nguồn lực về con người và tự cân đối kinh phí trong nguồn kinh phí cải cách hành chính đã được phê duyệt để triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức ở quy mô quốc gia, ngành, địa phương.

d) Các bộ, ngành, địa phương làm tốt công tác tuyên truyền để mọi người dân, tổ chức thấy được việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước là việc làm cần thiết, không chỉ giúp cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được cảm nhận của người dân, tổ chức về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính; yêu cầu, mong đợi của người dân, tổ chức đối với chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, để từ đó các cơ quan hành chính nhà nước có các giải pháp phù hợp để cải thiện chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức, góp phần xây dựng một nền hành chính phục vụ mà còn tạo điều kiện, cơ hội để người dân, tổ chức tham gia góp ý, giám sát quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách, đặc biệt là trong lĩnh vực cung ứng dịch vụ công phục vụ người dân, tổ chức.

đ) Các bộ, ngành, địa phương phải sử dụng hiệu quả kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức; đồng thời, có các giải pháp để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức; gắn kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước với Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, ngành, địa phương; lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức làm thước đo kết quả thực thi công vụ của các bộ, ngành, địa phương.

Văn phòng Chính phủ thông báo đề Bộ Nội vụ, các bộ, cơ quan liên quan biết, thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng CP;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc CP;
- UBND tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;
- Ủy ban TW MTTQVN;
- Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTg, Trợ lý Thư ký Phó Thủ tướng Trương Hòa Bình; các Vụ: TH, PL, TCCV, TCCB, QHĐP; TGD Công TTĐT;
- Lưu: VT, KSTT (03). NĐ Hào, 105b.

**BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM**



**Mai Tiến Dũng**