

Số: **446** /QĐ-UBND

Thái Bình, ngày **09** tháng **02** năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

**Phê duyệt Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân,
tổ chức đối với việc cung cấp một số dịch vụ công của cơ quan hành
chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thái Bình, giai đoạn 2018 – 2020.**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THÁI BÌNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/2011/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ về việc ban hành Chương trình tổng thể về cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ về việc 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 2017-2020;

Căn cứ Quyết định số 3307/QĐ-UBND ngày 29/12/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc phê duyệt Kế hoạch công tác cải cách hành chính tỉnh Thái Bình giai đoạn 2016 -2020;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 59/TTr-SNV ngày 15 tháng 01 năm 2018,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung cấp một số dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thái Bình, giai đoạn 2018-2020.

Điều 2. Giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân huyện, thành phố và các đơn vị có liên quan tổ chức triển khai thực hiện Đề án.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các Sở, ban, ngành trực thuộc UBND tỉnh, Giám đốc Công an tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /*truj*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Lãnh đạo VPUBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ tỉnh;
- Hội Cựu chiến binh tỉnh;
- Báo Thái Bình;
- Lưu: VT, NC *th*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Hồng Diên

ĐỀ ÁN

**Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức
đối với việc cung cấp một số dịch vụ công của cơ quan
hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thái Bình giai đoạn 2018 - 2020**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 446/QĐ-UBND ngày 09 tháng 01 năm 2018
của Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Bình).*

Phần thứ nhất

SỰ CẦN THIẾT PHẢI XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

I. CƠ SỞ PHÁP LÝ

- Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ về việc ban hành Chương trình tổng thể về cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;
- Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ 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 2017-2020;
- Quyết định số 3307/QĐ-UBND ngày 29/12/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt Kế hoạch công tác cải cách hành chính tỉnh Thái Bình giai đoạn 2016 -2020.

II. CƠ SỞ THỰC TIỄN

Thực hiện chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh về điều tra, khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh; ngày 22/12/2016, Sở Nội vụ đã ban hành Kế hoạch số 2265/KH-SNV về việc khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với một số dịch vụ công trên địa bàn tỉnh năm 2016. Theo đó, các dịch vụ công được tiến hành khảo sát bao gồm: Lĩnh vực Đất đai (*Thủ tục hành chính cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản và nhà ở gắn liền với đất*); lĩnh vực Giáo dục (*cấp tiểu học*) và lĩnh vực Y tế. Phạm vi khảo sát được điều tra ở 08 huyện, thành phố thuộc tỉnh Thái Bình và mỗi huyện tiến hành khảo sát tại một số xã, phường, thị trấn. Kết quả khảo sát:

- Lĩnh vực Đất đai: Mức độ hài lòng và rất hài lòng đạt 54,1%; 39,5% tỷ lệ đánh giá ở mức trung bình và 6,4% đánh giá là không hài lòng.
- Lĩnh vực Giáo dục: Mức độ hài lòng và rất hài lòng đạt 84,2%; 14% tỷ lệ đánh giá ở mức trung bình và 1,8% đánh giá là không hài lòng.
- Lĩnh vực Y tế: Mức độ hài lòng và rất hài lòng đạt 59%; 31,5% tỷ lệ đánh giá ở mức trung bình và 9,5% đánh giá là không hài lòng.

Trong quá trình thực hiện khảo sát đã nhận được sự hợp tác và đồng tình từ người dân khi được thể hiện suy nghĩ và phản hồi với các cơ quan cung ứng dịch vụ công. Qua điều tra, mức độ không hài lòng tương đối thấp, điều này cho thấy đã có những tiến bộ nhất định về cung ứng dịch vụ công trên địa bàn tỉnh. Đại đa số người được hỏi đều cho rằng cơ sở vật chất, trang thiết bị đã cơ bản đáp ứng nhu cầu; thái độ và khả năng đáp ứng của cán bộ, công chức phần lớn là tốt; chi phí phải trả cho các dịch vụ tương đối hợp lý, không có hiện tượng vòi vĩnh và không có nhiều vấn đề cần khiếu nại.

Trong giới hạn của cuộc khảo sát, kết quả chỉ thể hiện được một phần tình hình giải quyết một số lĩnh vực thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh. Thực tế cho thấy vẫn còn một bộ phận người dân đánh giá không hài lòng trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính: Việc tìm hiểu thông tin qua website của các cơ quan, đơn vị, bệnh viện, trường học còn nhiều hạn chế. Người dân đánh giá chưa thực sự cao về mức độ công khai đầy đủ các quy định, thủ tục cũng như mức độ đơn giản, dễ hiểu để thực hiện (đặc biệt là lĩnh vực đất đai); thời gian giải quyết các thủ tục nói chung chỉ ở mức trung bình khá; vẫn còn một số lượng nhất định hồ sơ được giải quyết chậm hơn giấy hẹn theo quy định; thái độ, kĩ năng và trình độ chuyên môn của cán bộ, công chức cũng như của các giáo viên, bác sĩ và nhân viên y tế chưa đồng đều ở các địa phương; cơ chế phản hồi, đóng góp ý kiến thiếu hiệu quả, thể hiện ở việc tuy không nhiều người đóng góp ý kiến song các ý kiến của họ được giải quyết chưa triệt để (tỷ lệ hài lòng của các dịch vụ về vấn đề này chỉ ở mức trung bình khá); bên cạnh đó, một bộ phận người dân còn thờ ơ, trả lời chiếu lệ.

III. SỰ CẦN THIẾT PHẢI XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

Trong thời gian qua, công tác cải cách hành chính được tỉnh xác định là một trong những giải pháp quan trọng thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh và được triển khai đồng bộ từ cấp tỉnh đến các huyện, thành phố. Đặc biệt là cải cách thủ tục hành chính được Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo quyết liệt, rà soát, rút ngắn thời gian giải quyết mà thước đo kết quả đó là sự hài lòng của người dân, tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính. Một trong những nội dung quan trọng của công tác cải cách hành chính là nâng cao chất lượng dịch vụ công và nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước đảm bảo sự hài lòng của người dân, tổ chức.

Tuy nhiên, việc tiến hành đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức chưa được thực hiện thường xuyên, liên tục hàng năm nên chưa có cơ sở dữ liệu để so sánh, đối chiếu. Trong khi đó, việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ công có ý nghĩa rất quan trọng nhằm tìm ra các biện pháp cải thiện chất lượng dịch vụ và qua đó mang lại sự hài lòng cao hơn. Do đó, để xây dựng một nền hành chính hiện đại, hiệu quả, đáp ứng yêu cầu và lợi ích của người dân, tổ chức thì việc triển khai ***Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung cấp một số dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước*** là cần thiết. Đây là công cụ để hàng năm, các cơ quan hành chính nhà nước tiến hành khảo sát, tìm ra nguyên nhân, các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc thực hiện thủ tục hành chính. Từ đó, giúp các cơ quan hành chính nhà nước xác định được các biện pháp, giải pháp phù hợp nhằm

nâng cao chất lượng phục vụ. Đây chính là thước đo thiết thực nhất về hiệu quả cải cách hành chính của tỉnh.

Phần thứ hai **NỘI DUNG CỦA ĐỀ ÁN**

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU, PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG

1. Mục tiêu:

- Mục tiêu chung: Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nhằm đánh giá khách quan, chính xác chất lượng cung cấp dịch vụ công của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Mục tiêu cụ thể: Hàng năm, tiến hành đo lường và công bố sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, qua đó xác định rõ nguyên nhân, đề ra các giải pháp để nâng cao chất lượng phục vụ, giảm phiền hà cho người dân, tổ chức và đảm bảo sự hài lòng của người dân, tổ chức ngày càng cao.

2. Yêu cầu:

Việc tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức phải đảm bảo tính khoa học, khách quan, minh bạch; phản ánh đúng thực tế, làm rõ ưu điểm và hạn chế sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thông qua việc cung cấp các dịch vụ hành chính.

Câu hỏi điều tra xã hội học phải thiết thực, dễ hiểu, dễ trả lời và phù hợp với trình độ dân trí. Thông qua kết quả điều tra xã hội học và các thông tin thu được đề ra các biện pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính cho người dân, tổ chức.

3. Phạm vi: Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung cấp một số dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh Thái Bình, giai đoạn 2018-2020.

4. Đối tượng: Đối tượng áp dụng là cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã có cung cấp dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức.

II. CÁC TIÊU CHÍ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

Các tiêu chí để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức bao gồm 5 tiêu chí cơ bản tạo nên chất lượng và sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với một dịch vụ hành chính, cụ thể:

1. Tiếp cận dịch vụ:

Đánh giá chất lượng cung cấp thông tin về dịch vụ hành chính và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ hành chính:

- Sự đa dạng các nguồn thông tin về dịch vụ hành chính.
- Sự thuận tiện trong việc tìm hiểu thông tin về dịch vụ hành chính.

- Mức độ đáp ứng yêu cầu của người dân, tổ chức về thông tin dịch vụ được cung cấp.

- Mức độ đáp ứng yêu cầu về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính để tạo môi trường thoải mái khi đến sử dụng dịch vụ (*bãi giữ xe, bảng chỉ dẫn bộ phận một cửa, phòng chờ, ghế chờ, phiếu thứ tự...*)

2. Thủ tục hành chính:

Đánh giá về quy định, yêu cầu, điều kiện, thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính:

- Sự công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- Sự đơn giản, dễ hiểu trong các quy định về hồ sơ thủ tục hành chính.
- Sự thuận tiện trong thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

3. Sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức: Đánh giá về sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức:

- Thái độ phục vụ, tinh thần trách nhiệm trong giải quyết công việc của cán bộ, công chức, viên chức (*Thái độ tiếp đón, thực hiện yêu cầu, đề nghị từ phía người dân, tổ chức*).

- Năng lực, trình độ chuyên môn của cán bộ, công chức, viên chức (*Cách thức diễn đạt rõ ràng, dễ hiểu; kỹ năng, tính chuyên nghiệp trong hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính của cán bộ, công chức*).

4. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước: Đánh giá về kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

- Kết quả người dân, tổ chức nhận được từ cơ quan hành chính nhà nước (*Việc hướng dẫn tra cứu kết quả; phiếu nhận hồ sơ, phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, phiếu hẹn trả kết quả, kết quả giải quyết công việc...*).

- Thời gian giải quyết công việc (*Có đúng theo giấy hẹn không? có phải đi lại, bổ sung hồ sơ nhiều lần không?...*).

- Chi phí người dân, tổ chức phải trả để giải quyết công việc.

5. Việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị: Đánh giá về việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

- Điều kiện để phản ánh, kiến nghị: Việc niêm yết lịch tiếp dân, số điện thoại, hộp thư đường dây nóng và tên cán bộ, công chức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

- Việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức; kết quả giải quyết xử lý phản ánh, kiến nghị.

III. DỊCH VỤ LỰA CHỌN, ĐỊA ĐIỂM, PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

1. Dịch vụ lựa chọn và địa điểm:

- 04 dịch vụ thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Kế hoạch và Đầu tư gồm: Cấp giấy chứng nhận đăng ký đầu tư đối với dự án thuộc diện hoặc không thuộc diện quyết định chủ trương đầu tư; Quyết định hỗ trợ đầu tư; Cấp Quyết định chủ trương đầu tư (vốn ngoài ngân sách); Đăng ký thành lập Doanh nghiệp (đối với doanh nghiệp tư nhân, công ty trách nhiệm hữu hạn, công ty cổ phần, công ty hợp danh): Tại Trung tâm Hành chính công tỉnh.

- 01 dịch vụ thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường: Đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu: Tại Trung tâm Hành chính công tỉnh.

- 02 dịch vụ thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Lao động Thương binh và Xã hội: Giải quyết chế độ đối với người hoạt động kháng chiến bị nhiễm chất độc hóa học và di chuyển hồ sơ người có công: Tại Trung tâm Hành chính công tỉnh.

- 01 dịch vụ thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giao thông vận tải: Cấp đổi giấy phép lái xe: Tại Trung tâm Hành chính công tỉnh.

- 02 dịch vụ thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng: Cấp giấy phép xây dựng và cấp Giấy phép quy hoạch: Tại Trung tâm Hành chính công tỉnh.

- 03 dịch vụ thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố: Đăng ký hộ kinh doanh; Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản và nhà ở gắn liền với đất; Cấp giấy phép xây dựng nhà ở: Tại Trung tâm Hành chính công các huyện, thành phố.

- 01 Dịch vụ Cấp giấy chứng minh nhân dân hoặc thẻ căn cước công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Công an tỉnh và Công an các huyện, thành phố: Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Công an tỉnh và Công an các huyện, thành phố.

- 02 dịch vụ thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn: Chứng thực; Cấp giấy khai sinh: Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các xã, phường, thị trấn.

2. Phương pháp đo lường: Đo lường sự hài lòng bằng hình thức gặp trực tiếp người dân, tổ chức đến nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Công an tỉnh và Công an các huyện, thành phố; Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã hoặc thông qua danh sách người dân, tổ chức đã giải quyết thủ tục hành chính (đã hoàn thành và nhận kết quả) bằng hình thức gửi phiếu khảo sát qua đường bưu điện.

3. Xác định mức độ hài lòng: Trên cơ sở số lượng tiêu chí xác định trong phương pháp đo lường sự hài lòng, số lượng và nội dung câu hỏi được xây dựng thống nhất cho tất cả các dịch vụ hành chính cơ bản theo thứ tự 3 mức “hài lòng” “bình thường” “không hài lòng” để thuận tiện cho việc tổng hợp, phân tích kết quả điều tra xã hội học.

Mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính: Là tỷ lệ % số người có phương án trả lời “hài lòng” đối với toàn bộ dịch vụ hành chính cụ thể do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp trên tổng số phiếu điều tra, khảo sát.

Phần thứ ba **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

I. LỘ TRÌNH THỰC HIỆN

1. Thời gian thực hiện Đề án: Từ năm 2018 đến năm 2020.

2. Dịch vụ khảo sát:

- Năm 2018: Lựa chọn 05 dịch vụ:

+ Cấp giấy chứng nhận đăng ký đầu tư đối với dự án thuộc diện hoặc không thuộc diện quyết định chủ trương đầu tư;

+ Quyết định hỗ trợ đầu tư;

+ Cấp Quyết định chủ trương đầu tư (vốn ngoài ngân sách).

+ Đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu (thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường).

+ Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản và nhà ở gắn liền với đất (thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố).

- Năm 2019: Lựa chọn 06 dịch vụ:

+ Cấp giấy chứng minh nhân dân hoặc thẻ căn cước công dân.

+ Giải quyết chế độ đối với người hoạt động kháng chiến bị nhiễm chất độc hóa học.

+ Di chuyển hồ sơ người có công.

+ Cấp đổi giấy phép lái xe.

+ Cấp Giấy phép xây dựng (thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng).

+ Cấp Giấy phép quy hoạch.

- Năm 2020: Lựa chọn 05 dịch vụ:

+ Đăng ký thành lập Doanh nghiệp (đối với doanh nghiệp tư nhân, công ty trách nhiệm hữu hạn, công ty cổ phần, công ty hợp danh);

+ Cấp giấy phép xây dựng nhà ở (thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố).

+ Đăng ký hộ kinh doanh

+ Dịch vụ Chứng thực.

+ Dịch vụ Cấp giấy khai sinh.

Căn cứ kết quả điều tra xã hội học của năm trước, có thể điều chỉnh, tiếp tục điều tra ở các năm sau đối với các dịch vụ mà mức độ hài lòng của người dân, tổ chức chưa cao. Nếu cần thiết có thể bổ sung các dịch vụ khác để điều tra xã hội học.

3. Thời điểm tiến hành khảo sát, công bố:

- Thời điểm tiến hành khảo sát: Bắt đầu từ tháng 4 và kết thúc vào tháng 6 hàng năm.

- Thời điểm công bố: Tháng 8 hàng năm.

II. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Nguồn kinh phí thực hiện Đề án được đảm bảo bằng ngân sách của tỉnh.

III. TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ, ĐỊA PHƯƠNG

1. Sở Nội vụ:

- Hàng năm xây dựng kế hoạch, mẫu phiếu, số lượng phiếu và tiến hành điều tra xã hội học theo nội dung Đề án.

- Tổng hợp, phân tích số liệu, xây dựng báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung cấp một số dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Xây dựng dự toán kinh phí từng năm để triển khai thực hiện Đề án.

2. Sở Tài chính: Chủ trì phối hợp với Sở Nội vụ bố trí kinh phí thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Đề án, trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, phê duyệt; kiểm tra, hướng dẫn việc thanh, quyết toán kinh phí theo quy định.

3. Báo Thái Bình, Đài Phát thanh và Truyền hình Thái Bình và các cơ quan thông tin đại chúng trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền đầy đủ, chính xác, kịp thời về mục đích, ý nghĩa, nội dung, kết quả đo lường của người dân, tổ chức đối với việc cung cấp một số dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước.

4. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh: Phối hợp để giám sát, phúc tra kết quả điều tra xã hội học.

5. Các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan:

Phối hợp với Sở Nội vụ trong quá trình đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị, địa phương mình. Đồng thời, qua kết quả đo lường sự hài lòng, các cơ quan, đơn vị, địa phương nghiên cứu, đề ra các giải pháp cụ thể để nâng cao chất lượng phục vụ.

Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố phổ biến, quán triệt nội dung Đề án này đến Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn.

6. Trách nhiệm phối hợp của tổ chức, cá nhân:

- Hợp tác với cơ quan chủ trì triển khai đo lường sự hài lòng, cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời, trung thực để bảo đảm kết quả đo lường sự hài lòng chính xác và khách quan.

- Phản ánh về nội dung đo lường sự hài lòng, cách thức tổ chức thực hiện để kịp thời điều chỉnh cho phù hợp.

Trong quá trình thực hiện Đề án nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, cá nhân, tổ chức phản ánh về Sở Nội vụ để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết. /*tung*

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



[Handwritten signature]
* Nguyễn Hồng Diên