

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt Kế hoạch đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên, giai đoạn 2019 - 2020

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THÁI NGUYÊN

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương năm 2015;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020; Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 -2020;

Căn cứ 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;

Căn cứ Kế hoạch số 38/KH-UBND ngày 01/3/2017 của UBND tỉnh thực hiện Đề án số 02-ĐA/TU ngày 10/10/2016 của Tỉnh ủy Thái Nguyên về việc “Nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện dân chủ ở cơ sở giai đoạn 2016 - 2019” và Kế hoạch số 81/KH-UBND ngày 23/9/2016 của UBND tỉnh thực hiện công tác dân vận trong cơ quan hành chính nhà nước, chính quyền các cấp trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên, giai đoạn 2016 - 2021;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này Kế hoạch đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên, giai đoạn 2019 - 2020 (có kế hoạch chi tiết kèm theo).

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /*pe*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TT. Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh;
- UBMT Tổ quốc tỉnh;
- Các Ban Xây dựng Đảng thuộc Tỉnh ủy;
- Hội Cựu Chiến binh tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Cục Thống kê tỉnh;
- Báo Thái Nguyên, Đài PTTH tỉnh;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Trung tâm Thông tin tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT, huongnt.CCHC. /*pe*

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH THƯỜNG TRỰC**



Nhữ Văn Tâm

KẾ HOẠCH
ĐO LƯỜNG MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC CÁC CẤP
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN, GIAI ĐOẠN 2019-2020
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1813/QĐ-UBND ngày 27 tháng 6 năm 2019
của UBND tỉnh Thái Nguyên)

I. Mục tiêu

1. Mục tiêu chung:

Đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp (gọi tắt là *đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính*) nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên. Thông qua đó giúp các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của tổ chức, cá nhân; đề ra các giải pháp cải thiện và nâng cao chất lượng, hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công; tăng cường ý thức trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu, lợi ích của tổ chức, cá nhân.

2. Mục tiêu cụ thể:

- Xây dựng bộ tiêu chí để đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính, giai đoạn 2019 - 2020.

- Hàng năm tổ chức đo lường và công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (gọi tắt là SIPAS) trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

- Trên cơ sở kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính hàng năm, UBND tỉnh Thái Nguyên có những chỉ đạo cụ thể, yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương có những giải pháp khắc phục tồn tại, hạn chế, cải thiện chất lượng phục vụ góp phần nâng cao mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

II. Yêu cầu

- Phương pháp đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính phải đảm bảo tính khoa học, khách quan, minh bạch, khả thi, dễ áp dụng, phù hợp với điều kiện, nguồn lực của tỉnh.

- Xây dựng bộ câu hỏi khảo sát đảm bảo thu thập đầy đủ thông tin, đáp ứng yêu cầu khảo sát; dễ hiểu, dễ trả lời đối với các đối tượng được khảo sát;

- Kết quả đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính phải đảm bảo tính tin cậy cao, chính xác, mang tính đại diện; đánh giá chi tiết tồn tại, hạn chế; đưa ra các khuyến cáo với các cơ quan, đơn vị, địa phương khắc phục và được công bố kịp thời, rộng rãi.

- Cục Thống kê tỉnh là cơ quan độc lập tổ chức khảo sát, tổng hợp, xử lý số liệu; Sở Nội vụ chịu trách nhiệm quản lý, kiểm tra, giám sát, tổng hợp, phân tích số liệu, xây dựng báo cáo kết quả và tham mưu cho UBND tỉnh công bố Chỉ số hài lòng.

III. Đối tượng, phạm vi đo lường mức độ hài lòng

1. Đối tượng đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính là cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên có cung ứng dịch vụ hành chính công cho tổ chức, cá nhân.

2. Đối tượng tham gia đánh giá mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính là tổ chức, cá nhân trực tiếp giao dịch và đã hoàn thành giao dịch hành chính với cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh.

3. Phạm vi đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính:

- Toàn bộ quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

- Tùy theo yêu cầu của công tác lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính, yêu cầu quản lý nhà nước và điều kiện thực tế của tỉnh sẽ lựa chọn một số lĩnh vực, một số dịch vụ hành chính công thiết yếu, thiết thực, tổ chức, cá nhân có yêu cầu giao dịch lớn, có nhiều bức xúc, liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích của nhiều cá nhân, tổ chức.

IV. Yếu tố đo lường

Các yếu tố đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính, bao gồm 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công:

1. Tiếp cận dịch vụ hành chính công.
2. Nội dung của dịch vụ hành chính công.
3. Sự phục vụ của công chức.
4. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công.
5. Tiếp nhận giải quyết phản ánh, kiến nghị, ý kiến đóng góp của tổ chức, cá nhân.

Ngoài ra có tham khảo ý kiến của tổ chức, cá nhân về những gợi ý cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước.

V. Tiêu chí đo lường

1. Tiếp cận dịch vụ hành chính công

- Tìm hiểu thông tin, tiếp cận với dịch vụ hành chính công.
- Cơ sở vật chất tại cơ quan cung ứng dịch vụ hành chính công.
- Trang thiết bị tại cơ quan cung ứng dịch vụ hành chính công.

2. Nội dung của dịch vụ hành chính công

- Công khai các dịch vụ hành chính công đảm bảo khoa học, đầy đủ, rõ ràng, chính xác.
- Sự hợp lý, thuận lợi về thành phần hồ sơ, yêu cầu, điều kiện, thời gian và quy trình giải quyết hồ sơ.

- Về mức thu phí, lệ phí của dịch vụ hành chính công.

3. Sự phục vụ của công chức

- Thái độ giao tiếp, ứng xử của công chức.
- Hướng dẫn kê khai hồ sơ của công chức.
- Năng lực của công chức (mức độ thành thạo công việc; tuân thủ quy định, quy trình làm việc; am hiểu pháp luật, ...).
- Số lượng công chức được bố trí đáp ứng được yêu cầu.

- Tổ chức, cá nhân có phải chi thêm các khoản ngoài quy định hay không.

4. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

- Thời gian, số lần đi lại, liên hệ để giải quyết công việc.
- Việc yêu cầu bổ sung giấy tờ, hồ sơ trong quá trình giải quyết công việc.
- Thời gian giải quyết công việc so với giấy hẹn.
- Việc xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả khi có hồ sơ trả chậm.

5. Tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị, ý kiến đóng góp

- Việc công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.
- Cung cấp hình thức tiếp nhận, bố trí nơi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.
- Tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, ý kiến đóng góp với các cơ quan hành chính nhà nước hay không.
- Việc giải quyết phản ánh kiến nghị có kịp thời, đúng pháp luật, thỏa đáng hay không.

6. Gợi ý cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ

- Hình thức tiếp nhận dịch vụ hành chính công.

- Tăng cường cơ sở, vật chất, trang thiết bị, cơ sở hạ tầng.
- Đẩy mạnh đơn giản hóa quy định về dịch vụ hành chính công.
- Nâng cao năng lực, tinh thần, thái độ phục vụ của công chức, viên chức.
- Rút ngắn thời gian giải quyết.
- Giảm mức thu phí, lệ phí.
- Giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị và ý kiến khác.

VI. Đối tượng điều tra xã hội học

Đối tượng điều tra xã hội học đo lường mức độ hài lòng về phục vụ phục vụ hành chính “*là các tổ chức, cá nhân trực tiếp có giao dịch hành chính và đã nhận được kết quả*” của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên, trong khoảng thời gian điều tra xã hội học quy định trong kế hoạch đo lường từng năm.

VII. Phương pháp chọn mẫu điều tra xã hội học

1. Bước 1:

- Chọn cơ quan, đơn vị, địa phương tham gia đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính:

+ Chọn cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và một số cơ quan, đơn vị, tổ chức theo ngành dọc trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên (tùy theo kế hoạch hàng năm, UBND tỉnh quyết định chọn ngành, lĩnh vực tham gia đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính).

+ Chọn đơn vị cấp huyện: hàng năm chọn 100% đơn vị hành chính cấp huyện tham gia đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính.

+ Chọn đơn vị hành chính cấp xã: Chọn tối thiểu 30% đơn vị hành chính cấp xã thuộc đơn vị hành chính cấp huyện tham gia đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính và theo nguyên tắc phải có đơn vị hành chính cấp xã loại I, loại II, loại III theo quy định tại Nghị quyết số 1211/2016/UBTVQH13 ngày 25/5/2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về tiêu chuẩn của đơn vị hành chính và phân loại đơn vị hành chính. Trong đó đơn vị cấp xã nơi UBND cấp huyện đặt trụ sở làm việc được chọn mặc định (đối với huyện Đồng Hỷ chọn xã Hóa Thượng là đơn vị Trung tâm). Nếu đơn vị hành chính cấp huyện không có đủ đơn vị hành chính cấp xã theo phân loại thì chọn theo thực trạng hiện có và đảm bảo đơn vị cấp xã nơi UBND cấp huyện đặt trụ sở làm việc được chọn mặc định.

- Số lượng cơ quan, đơn vị, địa phương tham gia đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính theo kế hoạch cụ thể hàng năm và trên cơ sở phù hợp với yêu cầu thực tế, nguồn lực hiện có.

2. Bước 2

- Xác định tổng số giao dịch của các dịch vụ hành chính công đã hoàn thành trong khoảng thời gian điều tra xã hội học quy định trong kế hoạch hàng năm.

- Lập danh sách tổng thể tổ chức, cá nhân đã có giao dịch hành chính và nhận được kết quả trong khoảng thời gian điều tra xã hội học quy định của từng cơ quan, đơn vị được chọn ở bước 1.

3. Bước 3

Xác định cỡ mẫu điều tra xã hội học: Cỡ mẫu được phân bổ theo kế hoạch cụ thể hàng năm để phù hợp với thực tế, nguồn lực hiện có.

4. Bước 4

- Chọn tổ chức, cá nhân điều tra xã hội học:

+ Tổ chức, cá nhân được chọn ngẫu nhiên trong danh sách tổng thể người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ được lập ở bước 2 và đảm bảo cỡ mẫu theo phân bổ ở bước 3.

+ Danh sách tổ chức, cá nhân điều tra xã hội học được lập theo từng dịch vụ hành chính công hoặc từng lĩnh vực điều tra và theo từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

VIII. Phiếu điều tra xã hội học

- Phiếu điều tra xã hội học được thiết kế theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ. Căn cứ vào tình hình thực tế, có thể bổ sung thêm tiêu chí, câu hỏi phù hợp.

- Phiếu điều tra có thể xây dựng chung hoặc xây dựng theo từng dịch vụ hành chính công, từng lĩnh vực được đo lường. Việc quyết định sử dụng phiếu điều tra theo kế hoạch đo lường hàng năm.

- Phiếu điều tra xã hội học gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để tổ chức, cá nhân lựa chọn. Câu hỏi của phiếu điều tra thể hiện nội dung của tiêu chí đo lường sự hài lòng theo từng yếu tố của dịch vụ hành chính công; phương án trả lời phản ánh kết quả, chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, sự mong muốn của tổ chức, cá nhân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

IX. Phương thức điều tra xã hội học

Tùy theo điều kiện cụ thể, hàng năm UBND tỉnh có thể áp dụng một phương thức phù hợp hoặc nhiều phương thức điều tra xã hội học sau:

1. Phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến tổ chức, cá nhân để trả lời.
2. Phát phiếu điều tra xã hội học qua dịch vụ bưu chính, chuyển phát đến tổ chức, cá nhân để trả lời.

3. Phỏng vấn trực tiếp tổ chức, cá nhân theo bộ câu hỏi có sẵn.
4. Khảo sát trực tuyến hoặc qua mạng internet.
5. Khảo sát qua gọi điện thoại, nhắn tin SMS.
6. Khảo sát qua thư điện tử.
7. Khảo sát thông qua màn hình điện tử đặt tại Bộ phận một cửa.

X. Tổng hợp, phân tích dữ liệu và tính toán các chỉ số

1. Tổng hợp, phân tích dữ liệu

Trên cơ sở thu thập thông tin từ phiếu điều tra xã hội học, tiến hành tổng hợp, phân tích các dữ liệu thống kê. Việc tổng hợp, phân tích dữ liệu phù hợp với yêu cầu, điều kiện của từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Cách tính toán chỉ số hài lòng

- *Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)*: là tỷ lệ phần trăm (%) số người trả lời ở mức “hài lòng” và “rất hài lòng” tương ứng với mức “4” và “5” đối với câu hỏi hài lòng chung về toàn bộ quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công so với tổng số cá nhân, tổ chức tham gia trả lời.

- *Chỉ số thành phần (tương ứng các yếu tố thành phần của dịch vụ hành chính công)*: là tỷ lệ phần trăm (%) số người trả lời ở mức “hài lòng” và “rất hài lòng” đối với câu hỏi hài lòng theo các yếu tố của dịch vụ hành chính so với tổng số cá nhân, tổ chức tham gia trả lời (*Tiếp cận thủ tục dịch vụ; Nội dung thủ tục hành chính; Sự phục vụ của công chức; Kết quả giải quyết công việc; Giải quyết phản ánh, kiến nghị, ý kiến góp ý*).

- *Chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước*: là tỷ lệ phần trăm (%) số người lựa chọn phương án trả lời ở mức “4” và “5” (tương ứng với mức hài lòng và rất hài lòng) đối với mỗi câu hỏi thuộc các yếu tố của dịch vụ hành chính công (các tiêu chí của đo lường hài lòng) so với tổng số cá nhân, tổ chức tham gia trả lời.

- *Các nội dung theo đề xuất của cá nhân, tổ chức cải tiến cung cấp thủ tục hành chính*: tổng hợp, phân tích các ý kiến, đề xuất của cá nhân, tổ chức về các nội dung mà cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh cần cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ.

XI. Báo cáo kết quả đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính

1. Tên báo cáo: Báo cáo kết quả đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên năm

2. Nội dung báo cáo

- Giới thiệu chung: Mục tiêu; đối tượng, phạm vi áp dụng; nội dung, phương pháp, trách nhiệm thực hiện....

- Tình hình triển khai: Chọn cỡ mẫu, mẫu điều tra xã hội học, bố trí nguồn lực.

- Kết quả khảo sát: Phân tích, tính toán, vẽ biểu đồ chi tiết chỉ số hài lòng; chỉ số thành phần; chỉ số chất lượng; so sánh đánh giá giữa các năm....

- Nhận xét, đánh giá, đề xuất, kiến nghị: Nêu chi tiết các ưu điểm, nhược điểm, hạn chế, tồn tại và nguyên nhân của từng dịch vụ hành chính công, từng lĩnh vực được cung cấp, từng cơ quan, đơn vị, địa phương; đưa ra khuyến cáo khắc phục, đề xuất giải pháp.

- Các phụ lục kèm theo:

XII. Tổ chức thực hiện

1. Sở Nội vụ

- Chủ trì xây dựng kế hoạch đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính hàng năm và dự toán kinh phí triển khai trình UBND tỉnh phê duyệt; Phối hợp cơ quan liên quan triển khai thực hiện.

- Hàng năm chủ trì, phối hợp với cơ quan liên quan đề xuất dịch vụ hành chính công, lĩnh vực, cơ quan, đơn vị địa phương tham gia đo lường mức độ hài lòng đối với sự phục vụ hành chính trình UBND tỉnh quyết định.

- Xây dựng bộ phiếu điều tra xã hội học.

- Phối hợp với các cơ quan liên quan hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng.

- Xây dựng báo cáo kết quả đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính và tham mưu cho UBND tỉnh công bố Chỉ số hài lòng (SIPAS) hàng năm.

2. Cục Thống kê tỉnh

- Chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện việc điều tra xã hội học theo yêu cầu, kế hoạch đề ra.

- Lựa chọn điều tra viên và xây dựng nội dung tập huấn, tổ chức tập huấn đội ngũ điều tra viên.

- Tổng hợp, nhập tin dữ liệu, xử lý kết quả phiếu điều tra xã hội học và bàn giao kết quả cho Sở Nội vụ.

- Phối hợp với Sở Nội vụ xây dựng báo cáo tổng kết, tham mưu cho UBND tỉnh công bố Chỉ số hài lòng.

3. Sở Tài chính: Căn cứ khả năng cân đối ngân sách của tỉnh và dự toán ngân sách hàng năm do Sở Nội vụ xây dựng, Sở Tài chính thẩm định, tổng hợp

báo cáo UBND tỉnh phê duyệt theo quy định. Hướng dẫn việc sử dụng, thanh, quyết toán kinh phí theo quy định.

4. Các Sở, Ban, ngành, UBND các huyện, thành phố, thị xã

- Các Sở, Ban, ngành, UBND các huyện, thành phố, thị xã có trách nhiệm lập danh sách tổng thể tổ chức, công dân đã sử dụng dịch vụ hành chính công theo thời gian quy định và hướng dẫn; chọn tổ chức, công dân để điều tra xã hội học theo kế hoạch và hướng dẫn hàng năm.

- Phối hợp với Sở Nội vụ, Cục Thống kê tỉnh và các cơ quan liên quan trong quá trình triển khai thực hiện điều tra xã hội học.

5. Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Thái Nguyên, Trung tâm Thông tin (Văn phòng UBND tỉnh) và các cơ quan báo chí trên địa bàn tỉnh phối hợp với Sở Nội vụ thông tin, tuyên truyền, phổ biến kế hoạch này để nâng cao nhận thức của người dân về vai trò, ý nghĩa của việc đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính; tham gia giám sát toàn bộ quá trình điều tra xã hội học theo kế hoạch hàng năm.

6. Các cơ quan, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm thực hiện, phối hợp thực hiện nghiêm túc kế hoạch này. Nghiêm cấm cá nhân, tổ chức cản trở việc điều tra xã hội học theo quy định.

7. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh phối hợp cùng UBND tỉnh giám sát việc điều tra xã hội học hàng năm để đảm bảo mục tiêu, yêu cầu đề ra; đồng thời tuyên truyền, vận động tổ chức, cá nhân nâng cao nhận thức về vai trò, ý nghĩa của việc đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính; chủ động xây dựng dự toán kinh phí thực hiện các nhiệm vụ trong phạm vi, trách nhiệm.

Trên đây là Kế hoạch đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên, giai đoạn 2019 - 2020; trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương báo cáo về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) để giải quyết kịp thời. /*vu*

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH THƯỜNG TRỰC**



Nhữ Văn Tâm