

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH ĐẮK LẮK**

Số: **3608** /UBND-KSTTHC  
V/v đo lường sự hài lòng của người dân,  
tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan  
hành chính nhà nước năm 2019

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

*Đắk Lắk, ngày 08 tháng 5 năm 2019*

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Thực hiện Kế hoạch số 1444/KH-BNV ngày 03/4/2019 của Bộ Nội vụ về việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo như sau:

1. Yêu cầu các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố thực hiện một số nhiệm vụ sau:

- Xác định, đưa ra các giải pháp thiết thực, hiệu quả nhằm tổ chức tốt việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC); nâng cao chất lượng hoạt động của Bộ phận Một cửa; nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức. Định kỳ đánh giá kết quả sử dụng Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018 lồng ghép trong báo cáo định kỳ cải cách hành chính (CCHC).

- Thông tin, tuyên truyền về việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019 nhằm góp phần nâng cao nhận thức của người dân, tổ chức và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức từ đó nâng cao trách nhiệm, nghĩa vụ phối hợp, hỗ trợ công tác điều tra xã hội học tại địa phương đảm bảo kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính phản ánh thực tiễn chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ công.

2. Sở Nội vụ:

- Định kỳ đánh giá kết quả sử dụng Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018 trong báo cáo CCHC gửi về Bộ Nội vụ.

- Theo dõi, đôn đốc và tham mưu triển khai các hoạt động được phân công tại Kế hoạch số 1444/KH-BNV của Bộ Nội vụ.

- Giao Sở Nội vụ là cơ quan đầu mối liên lạc, phối hợp với các cơ quan, đơn vị của Bộ Nội vụ thực hiện đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019 trên địa bàn tỉnh.

3. Sở Tài chính chủ trì, tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí từ nguồn CCHC được phê duyệt năm 2019 thực hiện các hoạt động đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019 theo đúng quy định.



4. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, tham mưu UBND tỉnh về công tác tuyên truyền, hướng dẫn cho người dân, tổ chức ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong giải quyết hồ sơ TTHC; tăng cường cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4; tuyên truyền sâu rộng đến quần chúng nhân dân, doanh nghiệp việc ứng dụng CNTT trên các phương tiện, thiết bị thông minh, tạo thuận tiện trong giải quyết hồ sơ TTHC trên môi trường mạng.

5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị có liên quan chọn mẫu điều tra xã hội học và giám sát, phúc tra việc phát, thu phiếu điều tra đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đảm bảo chính xác, khách quan.

6. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Đắk Lắk, Cổng Thông tin điện tử tỉnh tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa của việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; trách nhiệm, quyền lợi của cá nhân, tổ chức trong việc cung cấp thông tin, tham gia điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng; trách nhiệm, nghĩa vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong tham gia triển khai đo lường sự hài lòng trên các chuyên mục, chuyên trang về CCHC.

Nhận được Công văn này, các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố nghiêm túc thực hiện. / *l.v.v*

*Nơi nhận*

- Như trên;
- Bộ Nội vụ;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Đài PT&TH tỉnh, Báo Đắk Lắk, Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Các Phòng, đơn vị thuộc VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, KSTTHC (GL\_65). 15

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Võ Văn Cảnh**