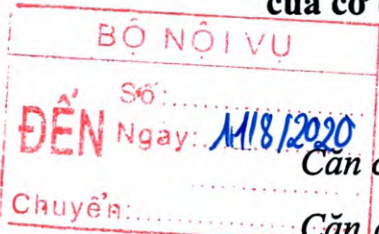


Số: 1408/QĐ-UBND

Bắc Kạn, ngày 05 tháng 8 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

Về việc công bố chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn năm 2020



ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC KẠN

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

Căn cứ Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 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 157/KH-UBND ngày 27 tháng 03 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Kạn về Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn năm 2020;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 247/TTr-SNV ngày 31 tháng 7 năm 2020.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn năm 2020 (Chi tiết theo Phụ lục I, Phụ lục II, Phụ lục III kèm theo).

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh; Giám đốc các sở; Thủ trưởng các Ban, Ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3 (t/h);
- Vụ CCHC Bộ Nội vụ;
- TT. Tỉnh ủy;
- TT. HĐND tỉnh;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- LĐVP;
- Phòng CCHC&QLVTLT (Sở Nội vụ);
- Lưu VT, NCPC (Vn).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Lý Thái Hải





Phụ lục I

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC

(Kèm theo Quyết định số **1408**/QĐ-UBND ngày **05** tháng **8** năm 2020
của UBND tỉnh Bắc Kạn)

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0.2	7.30	92.50
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0.20	7.60	92.20
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0.20	13.30	86.50
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	0.10	10.20	89.70
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0.30	7.20	92.50
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác	0.00	8.10	91.90
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	0.00	5.10	94.90
8	Mức phí/lệ phí phải nộp là đúng quy định	0.00	5.80	94.20
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	0.80	6.20	93.00
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0.00	7.40	92.60
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	0.10	7.40	92.50
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	0.20	8.90	90.90
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0.10	8.20	91.70
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0.10	7.20	92.70
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0.10	7.00	92.90
16	Kết quả nhận được là đúng quy định	0.30	6.00	93.70
17	Kết quả nhận được có thông tin đầy đủ	0.30	5.10	94.60
18	Kết quả nhận được có thông tin chính xác	0.20	5.30	94.50
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	1.13	11.30	87.57
20	Người dân, tổ chức dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	1.69	14.61	83.71
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	2.82	10.17	87.01
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	2.81	10.67	86.52

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính: 91,3 %



Phụ lục II
CHỈ SỐ HÀI LÒNG THEO TỪNG TIÊU CHÍ
(Kèm theo Quyết định số **1408/QĐ-UBND** ngày **05 tháng 8** năm 2020
của UBND tỉnh Bắc Kạn)

Đơn vị tính: % hài lòng

STT	Nội dung	Lĩnh vực Đất đai, Môi trường	Cấp giấy phép xe tập lái và cấp, cấp đổi giấy phép lái xe	Lĩnh vực Chăn nuôi, Thú y, Trồng trọt, Bảo vệ thực vật	Lĩnh vực Tài chính - Kế hoạch	Lĩnh vực Lao động, Thương binh và Xã hội	Lĩnh vực Tư pháp Hộ tịch
1	Tiếp cận dịch vụ	78.8	97.8	93.8	92.7	88.0	90.9
2	Thủ tục hành chính	88.5	98.3	98.0	95.3	90.2	93.8
3	Công chức trực tiếp giải quyết công việc	85.0	98.1	100	93.2	91.3	92.2
4	Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính	89.0	97.5	96.7	96.4	94.2	93.7
5	Việc tiếp cận, xử lý các ý kiến đóng góp, phản ánh, kiến nghị	70.0	100	90.6	84.1	93.4	85.8



Phụ lục III

CHỈ SỐ HÀI LÒNG THEO TỪNG LĨNH VỰC

(Kèm theo Quyết định số **1408**/QĐ-UBND ngày **05** tháng **8** năm 2020
của UBND tỉnh Bắc Kạn)

STT	Nội dung	Hài lòng %	Ghi chú
1	Lĩnh vực Đất đai, Môi trường	82.6	
2	Cấp giấy phép xe tập lái và Cấp, cấp đổi giấy phép lái xe	98.4	
3	Lĩnh vực Chăn nuôi, Thú y, Trồng trọt, Bảo vệ thực vật	96.3	
4	Lĩnh vực Tài chính - Kế hoạch	92.4	
5	Lĩnh vực Lao động, Thương binh và Xã hội	91.2	
6	Lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch	91.4	