

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THỊ XÃ BÌM SƠN**

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

Số: 1132 /UBND-NV

Bim Sơn, ngày 13 tháng 6 năm 2018

V/v triển khai thực hiện khảo sát đo lường mức độ hài lòng người sử dụng dịch vụ công và sử dụng kết quả chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2017

Kính gửi:

- Trưởng các phòng ban, đơn vị trực thuộc Thị xã;
- Giám đốc Trung tâm Hành chính công Thị xã.
- Chủ tịch UBND các xã, phường.

Thực hiện Kế hoạch số 90/KH-UBND ngày 04/5/2018 của UBND tỉnh Thanh Hoá về Tổ chức thực hiện 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 Thanh Hóa giai đoạn 2018 - 2020;

Thực hiện Công văn số 850/SNV-CCHC ngày 08/6/2018 của Sở Nội vụ Thanh Hóa về thực hiện khảo sát đo lường mức độ hài lòng người sử dụng dịch vụ công và sử dụng kết quả chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2017. UBND thị xã Bim Sơn triển khai thực hiện nội dung cụ thể như sau:

1. Tổ chức thực hiện khảo sát đo lường mức độ hài lòng người sử dụng dịch vụ công theo nội dung Kế hoạch số 90/KH-UBND ngày 04/5/2018 của UBND tỉnh Thanh Hoá:

- Đề nghị các phòng ban đơn vị căn cứ nhiệm vụ được giao thực hiện hàng năm để tổ chức triển khai nội dung Đo lường sự hài lòng của người dân sử dụng dịch vụ công; Căn cứ tình hình thực tế đơn vị, có thể sử dụng một trong các phương pháp hoặc kết hợp các phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân, nội dung cụ thể quy định tại khoản 2 Mục II, Kế hoạch số 90/KH-UBND ngày 04/5/2018 của UBND tỉnh Thanh Hoá;

- Việc xây dựng phiếu khảo sát phải đảm bảo các tiêu chí theo quy định của Bộ Nội vụ và thực tế chuyên môn đơn vị và hoạt động địa phương (*tham khảo mẫu phiếu khảo sát kèm theo Kế hoạch số 90/KH-UBND ngày 04/5/2018 của UBND Tỉnh*);

- Trên cơ sở kết quả tổng hợp ý kiến phiếu khảo sát, tiến hành nghiên cứu, đánh giá tìm ra những điểm mạnh điểm yếu, các vấn đề tồn tại trong việc cung ứng dịch vụ hành chính công, phục vụ người dân, để tham mưu cho lãnh đạo cơ quan đơn vị đề ra các giải pháp phù hợp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công.

2. Về sử dụng kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2017:

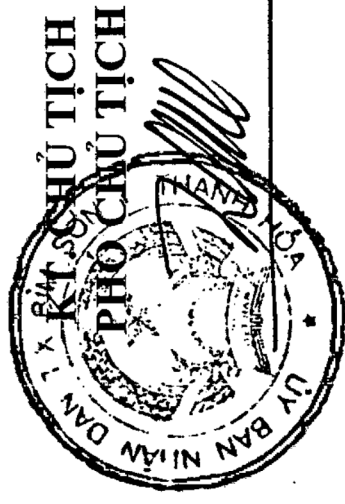
Kết quả Chỉ số hài lòng năm 2017 của tỉnh Thanh Hóa là: 80,58%; Trong đó tổ chức công dân hài lòng cao nhất đối với tiêu chí thủ tục hành chính được công khai đầy đủ (89,44%) và thấp nhất đối với tiêu chí thực hiện góp ý, phản ánh kiến nghị (74,95%); tỷ lệ không hài lòng cao nhất là 2,03% đối với tiêu chí thời hạn đổi chiếu với tiêu chí trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức để sử dụng là 0,14% (theo nội dung báo cáo chỉ số hài lòng năm 2017 đã được đăng tải trên website của Sở Nội vụ tại địa chỉ: snv.thanhhoa.gov.vn).

Giao các phòng ban, đơn vị xem xét dữ liệu của Báo cáo Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2017 của Tỉnh, đối chiếu với thực tế tình hình hoạt động của đơn vị mình, xác định các giải pháp cụ thể nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công.

UBND thị xã Bim Sơn yêu cầu các phòng ban đơn vị nghiên cứu thực hiện nội dung Kế hoạch số 90/KH-UBND ngày 04/5/2018 của UBND tỉnh Thanh Hoá; thực hiện khảo sát đo lường mức độ hài lòng người sử dụng dịch vụ công và sử dụng kết quả chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có những vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh bằng văn bản gửi về phòng Nội vụ Thị xã để được giải đáp./. *Muu*

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, NV.



Mai Đình Lâm