

Số: /QĐ-UBND

Bắc Kạn, ngày tháng 01 năm 2023

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 2022

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC KẠN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Kế hoạch số 575/KH-UBND ngày 09 tháng 9 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Kạn về điều tra xã hội học 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 2022;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 04/TTr-SNV ngày 10 tháng 01 năm 2023.

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 2022 (có các phụ lục kèm theo).

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân 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 Thủ trưởng các cơ quan liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Gửi bản điện tử:*
- Như Điều 3 (t/h);
 - Vụ CCHC - Bộ Nội vụ;
 - TT. Tỉnh ủy;
 - TT. HĐND tỉnh;
 - CT, PCT UBND tỉnh;
 - LĐVP;
 - Lưu VT, NCPC (Văn).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Đăng Bình

Phụ lục I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC NĂM 2022*(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 01 năm 2023 của UBND tỉnh Bắc Kạn)**Đơn vị tính: % hài lòng*

STT	NỘI DUNG	Kết quả năm 2022		
		Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,40	8,90	90,70
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,20	10,50	89,30
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,20	11,30	88,50
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	0,20	11,90	87,90
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,20	10,40	89,40
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác	0,80	12,20	87,00
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	0,20	7,60	92,20
8	Mức phí/lệ phí phải nộp là đúng quy định	0,20	7,90	91,90
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	0,60	8,00	91,40
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,70	8,60	90,70
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	0,40	8,10	91,50
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	0,40	8,20	91,40
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,80	8,40	90,80
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,80	8,60	90,60
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	1,70	11,70	86,60
16	Kết quả nhận được là đúng quy định	0,40	7,70	91,90
17	Kết quả nhận được có thông tin đầy đủ	0,40	7,00	92,60
18	Kết quả nhận được có thông tin chính xác	0,50	7,00	92,50
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,71	15,60	83,69
20	Người dân, tổ chức dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị		17,02	82,98
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực		17,02	82,98
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời		17,02	82,98
	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính:			89,07

Phụ lục II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG THEO TỪNG TIÊU CHÍ NĂM 2022

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 01 năm 2023 của UBND tỉnh Bắc Kạn)

Đơn vị tính: % hài lòng

STT	Nội dung	Kết quả năm 2022					
		Lĩnh vực Đất đai	Lĩnh vực thành lập và hoạt động của doanh nghiệp	Lĩnh vực Bảo vệ thực vật, chăn nuôi, thú y và Thủy lợi	Lĩnh vực Xây dựng	Lĩnh vực Lao động, Thương binh và Xã hội	Lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch
1	Tiếp cận dịch vụ	86,77	91,81	83,90	75,00	68,69	90,25
2	Thủ tục hành chính	89,80	94,67	88,80	94,29	94,29	92,32
3	Công chức trực tiếp giải quyết công việc	85,84	93,80	84,67	95,24	88,10	91,08
4	Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính	91,28	94,07	89,33	100,00	89,07	93,70
5	Việc tiếp cận, xử lý các ý kiến đóng góp, phản ánh, kiến nghị	89,30	89,77	85,71		71,43	84,76

Phụ lục III. CHỈ SỐ HÀI LÒNG THEO TỪNG LĨNH VỰC NĂM 2022

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 01 năm 2023 của UBND tỉnh Bắc Kạn)

Đơn vị tính: % hài lòng

STT	Nội dung	Kết quả năm 2022
1	Lĩnh vực Đất đai	88,60
2	Lĩnh vực Thành lập và hoạt động của doanh nghiệp	92,94
3	Lĩnh vực Bảo vệ thực vật, chăn nuôi, thú y và thủy lợi	86,29
4	Lĩnh vực Xây dựng	91,27
5	Lĩnh vực Lao động - Thương binh và Xã hội	84,41
6	Lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch	90,42