

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH HÀ TĨNH**

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

Số: 4022 /UBND-PC  
Về việc triển khai thực hiện nội  
dung kiến nghị của Ủy ban Trung  
ương MTTQ Việt Nam theo Báo  
cáo số 114/BC-MTTW-BTT

Hà Tĩnh, ngày 23 tháng 6 năm 2020

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố, thị xã;
- Ủy ban Mặt trận tổ quốc tỉnh;
- Hội Cựu chiến binh tỉnh;
- Bưu điện tỉnh.

Thực hiện Văn bản số 2747/VPCP-KSTT ngày 09/4/2020 của Văn phòng Chính phủ triển khai, thực hiện nội dung Báo cáo số 114/BC-MTTW-BTT của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam về kết quả giám sát 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 Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu:

**1. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh, các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh và UBND các huyện, thành phố, thị xã:**

- Chủ động triển khai thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp phù hợp để nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Nghiên cứu có thể áp dụng thêm phương pháp khảo sát hài lòng trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm hành chính công cấp huyện thông qua việc áp dụng các phương tiện, công cụ, trang thiết bị để thao tác, nội dung đánh giá ngắn gọn, dễ hiểu để đảm bảo hiệu quả việc lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức.

**2. Sở Nội vụ:**

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị, địa phương liên quan căn cứ vào kết quả công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính hàng năm và nghiên cứu, tham mưu UBND tỉnh triển khai các nhiệm vụ, giải pháp nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính; đề xuất biểu dương, khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong công tác cải cách hành chính.

- Phối hợp Ủy ban Mặt trận tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh tiếp tục nâng cao chất lượng kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với hoạt động phục vụ của cơ quan nhà nước; xây dựng chương trình phối hợp cụ thể trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính; tham gia giám sát phản hồi ý kiến về chất lượng dịch vụ công.

**3. Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh:** Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị có liên quan nghiên cứu phương án kết

nối liên thông, chia sẻ dữ liệu giữa phần mềm Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh với Hệ thống thông tin chuyên ngành của các bộ, ngành trong các lĩnh vực: Kế hoạch và đầu tư, môi trường, tư pháp, công an, bảo hiểm, thuế... qua cổng dịch vụ công quốc gia nhằm phục vụ công tác giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính, dịch vụ công theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông từ tỉnh đến TW để tạo thuận lợi trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức.

**4. Sở Thông tin và Truyền thông:** Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, các đơn vị, địa phương tăng cường thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung, hình thức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức nhằm nâng cao hiểu biết và tinh thần trách nhiệm của người dân, tổ chức trong việc tham gia đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

**5. Bưu điện tỉnh:**

- Phối hợp với các sở, ban, ngành cấp tỉnh, các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh và UBND các huyện, thành phố, thị xã lấy phiếu điều tra xã hội học, lấy ý kiến đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước đảm bảo trung thực, khách quan và đúng đối tượng.

- Tăng cường công tác tập huấn về nghiệp vụ và kỹ năng... cho các điều tra viên thực hiện công tác điều tra xã hội học.

- Phối hợp với các sở, ban, ngành cấp tỉnh, các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh UBND các huyện, thành phố, thị xã thực hiện tiếp nhận và trả hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

**6. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh:** Phối hợp với Sở Nội vụ xây dựng chương trình phối hợp cụ thể trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính, giám sát, phản biện xã hội... đối với hoạt động phục vụ người dân, tổ chức của các sở, ban, ngành, các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh và UBND các cấp trên địa bàn tỉnh.

Yêu cầu Giám đốc (Thủ trưởng) các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã; và các đơn vị có liên quan tổ chức triển khai và chỉ đạo các đơn vị, địa phương thuộc phạm vi quản lý thực hiện nghiêm túc các nội dung nêu trên./.

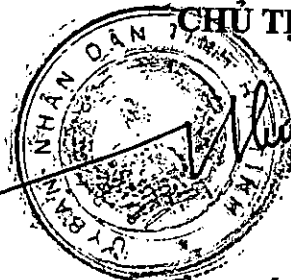
**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Văn phòng Chính phủ;
- Ủy ban Trung ương MTTQ Việt Nam;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Chánh VP, các PVP;
- Trung tâm Phục vụ HCC tỉnh;
- Trung tâm TT-CB-TH tỉnh;
- Lưu: VT, PC.

*[Handwritten signature]*

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

CHỦ TỊCH



**Trần Tiên Hưng**