

UBND TỈNH QUẢNG TRỊ  
SỞ NỘI VỤ

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

Số: 08 / SNV-CCHC  
V/v cung cấp thông tin về  
Cải cách Hành chính năm 2018.

Quảng Trị, ngày 08 tháng 01 năm 2019

Kính gửi: - Các sở, Ban, ngành  
- Văn phòng UBND tỉnh;  
- UBND các huyện, thị xã, thành phố

Thực hiện Công văn số 01/VPBCĐCCHC ngày 03/01/2019 của Ban chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ về việc cung cấp thông tin phục vụ cuộc họp của Ban chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ,

Đề kịp thời tổng hợp giúp UBND tỉnh báo cáo số liệu về Văn phòng Ban chỉ đạo, Sở Nội vụ đề nghị các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố cung cấp số liệu theo các nội dung sau:

**1. Thống kê kết quả trả lời và chưa trả lời của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Chính phủ về các kiến nghị của địa phương về những khó khăn, vướng mắc liên quan đến thể chế, chính sách thuộc phạm vi của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Chính phủ:**

*(Theo phụ lục số 1)*

**2. Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng:**

Theo quy định tại Quyết định số 2191/QĐ-UBND ngày 24/9/2018 của UBND tỉnh về ban hành Kế hoạch thực hiện khảo sát lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Trị và Công văn số 628/SNV-CCHC ngày 10/10/2018 của Sở Nội vụ, việc báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân và tổ chức trước ngày 20/12/2018, nhưng đến nay nhiều đơn vị chưa báo cáo kết quả và báo cáo không thống nhất như mẫu đã ban hành, gây khó khăn trong tổng hợp kết quả chung của tỉnh, đề nghị các đơn vị báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng năm 2018.

*(Theo phụ lục số 2 đính kèm)*

Các nội dung số liệu trên được gửi về Sở Nội vụ bằng văn bản giấy và bản điện tử (file word đến địa chỉ: [lequangvinh-snv@quangtri.gov.vn](mailto:lequangvinh-snv@quangtri.gov.vn)) **trước ngày 16/01/2019**, để Sở Nội vụ kịp tập hợp báo cáo UBND tỉnh và Ban chỉ đạo CCHC của Chính phủ. *Umk*

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND tỉnh (bc)
- Lưu VT, CCHC;

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Bùi thị Hồng Phương**

## PHỤ LỤC SỐ 1

Tên cơ quan, đơn vị : .....

**Thống kê kết quả trả lời và chưa trả lời của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Chính phủ về các kiến nghị của địa phương về những khó khăn, vướng mắc liên quan đến thể chế, chính sách thuộc phạm vi của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Chính phủ**

(đính kèm Công văn số /SNV-CCHC ngày 08/01/2019 của Sở Nội vụ)

I. TỔNG SỐ KIẾN NGHỊ TRONG NĂM 2018: .....

II. SỐ KIẾN NGHỊ ĐÃ ĐƯỢC CÁC BỘ, CƠ QUAN NGANG BỘ TRẢ LỜI .

.....

III. LIỆT KÊ SỐ KIẾN NGHỊ ĐÃ ĐƯỢC CÁC BỘ, CƠ QUAN NGANG BỘ CHƯA TRẢ LỜI .....

STT	Nội dung kiến nghị chưa được trả lời	Số, ký hiệu văn bản kiến nghị	Cơ quan tiếp nhận kiến nghị
1	(Đối với kiến nghị dài chỉ cần nêu tóm tắt nội dung hoặc số, ký hiệu của văn bản kiến nghị) Ví dụ: Kiến nghị về ..... tại Văn bản số, ngày, tháng năm của .....		
2			
3			
4			



## PHỤ LỤC SỐ 2

Tên cơ quan, đơn vị : .....

**Tổng hợp kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với  
sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước**  
(*thời gian: Từ 01/.. /201... đến 01/.. /201...*)

(Đính kèm Công văn số .. /SNV-CCHC ngày / 01/2019 của Sở Nội vụ)

1. Tổng số hồ sơ giao dịch đã trả kết quả: ..... hồ sơ
2. Tổng số phiếu khảo sát thu về: ..... phiếu; đạt tỷ lệ: ..... % (so với số hồ sơ giao dịch). Trong đó có .... cá nhân, hộ gia đình, ..... tổ chức, doanh nghiệp đã khảo sát

TT	Nội dung	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Ghi chú
1	Nơi đón tiếp của Bộ ....						
2	Thủ tục hành chính ...						
3	Thái độ của cán bộ, công chức						
4	Số lần ông/bà phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện ....	(01 lần) .....	(02 lần) .....	(03 lần) .....			
5	Thời gian xử lý. . .						
6	Hồ sơ, TTHC, dịch vụ hành chính ...	(đơn giản) .....	(phức tạp) .....	(cần cắt giảm) .....			
...							

### 7. Ý kiến khác:

- Có ... ý kiến khen ngợi (ghi rõ nội dung)
- Có .... ý kiến chỉ ra những nhiều, tiêu cực (ghi rõ nội dung)
- Có ... ý kiến đề xuất nhằm nâng cao chất lượng phục vụ (ghi rõ nội dung)

*Ví dụ: - Có 55 phiếu khảo sát (40 cá nhân, 15 doanh nghiệp)/150 tổng số hồ sơ giao dịch đã trả kết quả. Đạt tỷ lệ 36,66%*

*- Tại nội dung nơi đón tiếp (Rất hài lòng 15 phiếu, Hài lòng 10 phiếu, bình thường 5 phiếu, Không hài lòng 15 phiếu, Rất không hài lòng 10 phiếu)*

**8. Những biện pháp khắc phục của cơ quan, đơn vị và kiến nghị đề xuất: .....**

.....