

ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH BẮC KẠN

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

Bắc Kạn, ngày 24 tháng 12 năm 2015

**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 2015

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC KẠN**

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28 tháng 12 năm 2012 của Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước”;

Căn cứ Kế hoạch số 66/KH-UBND ngày 16 tháng 3 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Kạn về triển khai, xác định 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;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 2093/TTr-SNV ngày 14 tháng 12 năm 2015,

**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 2015 (có phụ lục kèm theo).

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các Sở, 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:**

- Như Điều 3 (t/hiện);
- Vụ CCHC Bộ Nội vụ;
- TT Tỉnh ủy;
- TT HĐND tỉnh;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- LĐVP;
- Lưu: VT, Hoàng.uy/

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Lý Thái Hải**

**BIỂU KẾT QUẢ CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC  
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH NĂM 2015**

*(Kèm theo Quyết định số 2145/QĐ-UBND ngày 24 tháng 12 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Kạn)*



TT	Dịch vụ hành chính	Yếu tố/ tiêu chí/tiêu chí thành phần (%)								Chỉ số sự hài lòng về sự phục vụ hành chính (%)
		Tiếp cận dịch vụ (DV)		Thủ tục hành chính (TTHC)		Sự phục vụ của công chức		Kết quả giải quyết công việc		
		Chất lượng cung cấp thông tin về DV và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp DV	Sự hài lòng đối với thông tin DV và cơ sở vật chất nơi cung cấp DV	Chất lượng TTHC	Sự hài lòng về TTHC	Đánh giá về sự phục vụ của công chức	Sự hài lòng đối với sự phục vụ của công chức	Đánh giá về kết quả giải quyết công việc	Sự hài lòng về kết quả giải quyết công việc	
1	Cấp Giấy chứng minh nhân dân	63,34	71,25	68,75	63,75	61,62	62,5	67,5	70	67,75
2	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	67,46	61,9	52,78	52,38	60,12	50	59,52	51,19	53,09
3	Cấp Giấy phép xây dựng nhà ở	64,58	72,5	63,75	60	61,25	60	65	65	64,25
4	Cấp Giấy khai sinh	67,48	60	72,9%	67,06	58,23	62,35	72,55	71,77	68
5	Cấp Giấy đăng ký kết hôn	57,26	67,06	62,02	73,26	63,96	70,93	70,93	82,56	73,88
6	Cấp Giấy chứng thực	68,64	68,26	76,65	81,18	62,34	74,12	71,78	75,29	73,90