

Số: 193 /KH-UBND

Bù Gia Mập, ngày 29 tháng 12 năm 2017

KẾ HOẠCH

Khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện Bù Gia Mập năm 2018

Thực hiện Quyết định số 2735/QĐ-UBND ngày 01/12/2015 của UBND tỉnh Bình Phước ban hành quy định về khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Phước. UBND huyện Bù Gia Mập xây dựng Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện Bù Gia Mập năm 2018, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

1. Mục đích:

- Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về các quy định thủ tục hành chính và sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện, nhằm đánh giá về chất lượng việc thực hiện dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn huyện.

- Thông qua khảo sát để nắm bắt được yêu cầu, nguyện vọng của người dân, tổ chức đề ra các giải pháp phù hợp, thiết thực để các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện, nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện.

- Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức là tiêu chí để xem xét đánh giá, xếp hạng Chỉ số cải cách hành chính đối với các cơ quan, đơn vị, UBND các xã và bình xét thi đua - khen thưởng đối với tập thể, cá nhân hàng năm.

2. Yêu cầu:

- Việc khảo sát đảm bảo khoa học, khách quan, trung thực, có tính khả thi và phù hợp với tình hình thực tế của UBND huyện và UBND cấp xã.

- Xây dựng các câu hỏi khảo sát đảm bảo các thông tin để tổng hợp, phân tích, đánh giá kết quả khảo sát; câu hỏi phải dễ hiểu, dễ trả lời đối với các đối tượng được khảo sát.

- Kết quả khảo sát là căn cứ để ra giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công của các cơ quan quản lý Nhà nước.

- Phương pháp khảo sát được thực hiện dưới nhiều hình thức, đảm bảo thuận lợi cho người dân, tổ chức tham gia, đồng thời tiết kiệm kinh phí và thời gian tổ chức thực hiện.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, NGUYÊN TẮC KHẢO SÁT:

1. Phạm vi khảo sát:

Tất cả các dịch vụ hành chính công thực hiện tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông tại UBND huyện và UBND các xã.

2. Đối tượng khảo sát:

Người dân, tổ chức có giao dịch hành chính với cơ quan quản lý nhà nước ở huyện để giải quyết thủ tục hành chính (TTHC).

3. Nguyên tắc khảo sát:

- Mọi người dân, tổ chức đều có quyền tham gia góp ý, đánh giá sự hài lòng đối với cơ quan quản lý nhà nước về thực hiện thủ tục hành chính công. Việc khảo sát, lấy ý kiến trên tinh thần tự nguyện, khách quan, dân chủ.

- Việc khảo sát chỉ thực hiện đối với người dân, tổ chức đã thực hiện giao dịch thủ tục hành chính.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN:

1. Nội dung khảo sát:

- Tiếp cận dịch vụ: Đánh giá chất lượng cung cấp thông tin về dịch vụ, sự hài lòng đối với thông tin về dịch vụ và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ hành chính.

- Thủ tục hành chính: Đánh giá về chất lượng thủ tục hành chính và sự hài lòng về thủ tục hành chính.

- Sự phục vụ của công chức: Đánh giá về thái độ phục vụ, hiệu quả giải quyết công việc của công chức và sự hài lòng đối với sự phục vụ của công chức trong thực hiện TTHC.

- Kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước: Đánh giá kết quả người dân, tổ chức nhận được kết quả từ cơ quan hành chính nhà nước, thời gian giải quyết công việc, chi phí người dân, tổ chức phải trả để giải quyết công việc và sự hài lòng về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước.

2. Thực hiện khảo sát:

- Thành lập tổ khảo sát gồm các ông/bà có tên sau:

+ Ông: Lại Thế Hòa - Trưởng Phòng Nội vụ huyện - Tổ trưởng;

+ Ông: Phạm Ngọc Hùng - Chánh Văn phòng HĐND & UBND huyện - Tổ phó;

+ Bà: Đoàn Thị Hồng Đào - Chuyên viên Phòng Tài chính - Kế hoạch - Thành viên;

+ Ông: Nguyễn Thành An - Chuyên viên Phòng Tài nguyên và Môi trường - Thành viên;

+ Bà: Trương Thị Hồng Anh - Phó Trưởng Phòng Nội vụ huyện - Thành viên;

+ Bà: Lê Thị Tuyết - Chuyên viên Phòng Nội vụ huyện - Thành viên;

+ Ông: Lê Văn Thảo - Chuyên viên Phòng Nội vụ huyện - Thành viên;

+ Bà Hà Thị Thu - Chuyên viên Phòng Nội vụ huyện - Thành viên;

+ Bà: Nguyễn Lâm Ngọc Bích - Chuyên viên Phòng Nội vụ huyện - Thành viên;

+ Bà: Đặng Thị Ngọc Ánh - Chuyên viên Phòng Nội vụ huyện - Thư ký.

- Tiến hành khảo sát đối với người dân, tổ chức có liên quan đã thực hiện xong giao dịch giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa, một cửa liên thông thuộc huyện bằng các hình thức sau:

+ Tập trung người dân hoặc phát Phiếu khảo sát đến thôn ấp để người dân tham gia trả lời Phiếu khảo sát.

+ Ngay sau khi trả kết quả giải quyết TTHC, công chức Bộ phận một cửa, một cửa liên thông phát Phiếu khảo sát trực tiếp và hướng dẫn người được khảo sát đánh giá và nhận lại phiếu khảo sát.

3. Thời gian tổ chức khảo sát: trong quý I, II, III và quý IV.

4. Kết quả khảo sát: Kết quả khảo sát mức độ hài lòng được công khai đến các địa phương liên quan, công khai trên Cổng thông tin điện tử của huyện; là cơ sở tham khảo công tác đánh giá, khen thưởng, kỷ luật đối với đơn vị cung ứng dịch vụ hành chính công và cán bộ, công chức phụ trách đồng thời là căn cứ đề ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông cấp huyện, cấp xã.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Phòng Nội vụ:

- Xây dựng Phiếu khảo sát.

- Trên cơ sở kết quả khảo sát mức độ hài lòng, tổng hợp, phân tích, đánh giá và kiến nghị, đề xuất các giải pháp khắc phục, cải tiến, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại bộ phận một cửa của UBND huyện, xã.

- Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông của UBND huyện và UBND các trên địa bàn huyện quản lý xã năm 2018 về Sở Nội vụ theo quy định.

- Lập dự trù kinh phí gửi Phòng Tài chính - Kế hoạch thẩm định tham mưu UBND huyện phê duyệt.

2. Phòng Tài chính - Kế hoạch:

Thẩm định, tham mưu UBND huyện đảm bảo kinh phí tổ chức Khảo sát và hướng dẫn việc thanh quyết toán theo quy định.

3. Đài Truyền thanh huyện, Phòng Văn hóa và thông tin huyện: có trách nhiệm phổ biến, tuyên truyền việc tổ chức thực hiện Kế hoạch này.

4. UBND các xã

Trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ của mình chủ động phối hợp với các tổ chức đoàn thể, chính trị tại địa phương nghiêm túc tiến hành khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước theo quy định và báo cáo về bộ phận một cửa của UBND huyện (*thông qua Phòng Nội vụ*) vào thời gian cụ thể theo quý I,II,III và IV trong năm, để UBND huyện có cơ sở báo cáo về Sở Nội vụ theo quy định.

5. Các cơ quan, đơn vị có liên quan căn cứ vào chức năng nhiệm vụ tổ chức triển khai và phối hợp tham mưu thực hiện theo quy định.

Trên đây là nội dung Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện Bù Gia Mập năm 2018. Yêu cầu thủ trưởng của các phòng ban chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc huyện và UBND các xã triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- CT, PCT. UBND huyện;
- Các phòng, ban, các đơn vị sự nghiệp thuộc huyện;
- Phòng Nội vụ (02 bản);
- Phòng TC-KH;
- UBND các xã;
- LĐVP, CV: NC, VX;
- Lưu: VT.



Lê Quang Vinh



PHIẾU KHẢO SÁT
LẤY Ý KIẾN CỦA CÔNG CHỨC LÀM
VIỆC TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ
VỀ VIỆC THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số: 103/KH-UBND
ngày 19/11/2017 của UBND huyện)

Vui lòng lựa chọn câu trả lời bằng cách đánh dấu “X” vào ô “” ở cột phương án lựa chọn trả lời.

Nội dung khảo sát	Phương án chọn trả lời (đánh dấu x)
1. Về tìm hiểu thông tin, tiếp cận dịch vụ	
Câu 1. Ông/Bà đã tìm hiểu thông tin để giải quyết hồ sơ qua hình thức nào?	<input type="checkbox"/> Qua các văn bản quy định của tỉnh <input type="checkbox"/> Đọc bảng niêm yết tại nơi tiếp nhận hồ sơ <input type="checkbox"/> Qua công chức tiếp nhận hướng dẫn <input type="checkbox"/> Qua Trang thông tin điện tử của đơn vị giải quyết <input type="checkbox"/> Hình thức khác.....
Câu 2. Theo Ông/Bà thì việc tìm hiểu thông tin để giải quyết hồ sơ có thuận lợi không?	<input type="checkbox"/> Rất thuận lợi <input type="checkbox"/> Thuận lợi <input type="checkbox"/> Chưa thuận lợi lắm <input type="checkbox"/> Không thuận lợi
Câu 3. Khi đi nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết Ông/Bà thấy như thế nào về thời gian chờ đợi làm thủ tục?	<input type="checkbox"/> Rất nhanh gọn <input type="checkbox"/> Bình thường, thực hiện theo thứ tự <input type="checkbox"/> Chờ đợi hơi lâu do công chức xử lý chậm <input type="checkbox"/> Chờ đợi rất lâu, do.....
2. Về quy định thủ tục hành chính	
Câu 4. Theo Ông/ Bà mức độ công khai thủ tục hiện nay như thế nào?	<input type="checkbox"/> Rất tốt <input type="checkbox"/> Tương đối đầy đủ thông tin để thực hiện <input type="checkbox"/> Có công khai nhưng đọc khó hiểu <input type="checkbox"/> Không thấy công khai, thông tin gì về thủ tục
Câu 5. Ông/Bà nhận thấy thủ tục để giải quyết hồ sơ như thế nào?	<input type="checkbox"/> Thủ tục rất đơn giản, ngắn gọn <input type="checkbox"/> Thủ tục tương đối đơn giản, ngắn gọn <input type="checkbox"/> Thủ tục còn rườm rà do quy định nhiều giấy
3. Về cán bộ, công chức, viên chức	
Câu 6. Ông/Bà nhận xét như thế nào về thái độ của Công chức Bộ phận Một cửa khi giao tiếp?	<input type="checkbox"/> Rất lịch sự, thân thiện, dễ gần <input type="checkbox"/> Giao tiếp bình thường <input type="checkbox"/> Thờ ơ, không thân thiện hoặc khó chịu



	<input type="checkbox"/> Hách dịch, nhùng nhieu <input type="checkbox"/> Hướng dẫn nhiệt tình, dễ hiểu <input type="checkbox"/> Hướng dẫn bình thường, thực hiện được <input type="checkbox"/> Hướng dẫn nhưng không rõ ràng, nhiệt tình <input type="checkbox"/> Không hướng dẫn mà đề nghị tự tìm hiểu lấy
Câu 7. Cách hướng dẫn của công chức Bộ phận Một cửa cho Ông/Bà như thế nào?	<input type="checkbox"/> Rất thành thạo, xử lý chuyên nghiệp <input type="checkbox"/> Thành thạo, xử lý bình thường <input type="checkbox"/> Chưa thành thạo, còn lúng túng <input type="checkbox"/> Xử lý công việc không thể chấp nhận được
4. Về kết quả giải quyết hồ sơ	
Câu 9. Thời gian giải quyết hồ sơ của Ông/Bà như thế nào ?	<input type="checkbox"/> Sớm hẹn <input type="checkbox"/> Đúng ngày hẹn trả kết quả <input type="checkbox"/> Trễ hẹn nhưng được thông báo lý do trễ <input type="checkbox"/> Trễ hẹn nhưng không được thông báo lý do trễ
Câu 10. Trong quá trình giải quyết hồ sơ Ông/Bà đã có kiến nghị gì đối với cơ quan giải quyết về trình tự, thủ tục thực hiện không ?	<input type="checkbox"/> Không có kiến nghị gì <input type="checkbox"/> Có kiến nghị và được tiếp thu sửa đổi <input type="checkbox"/> Có kiến nghị nhưng không được trả lời kiến nghị
5. Đánh giá chung và lựa chọn giải pháp	
Câu 11. Ông/Bà vui lòng đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với quá trình giải quyết hồ sơ của mình.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng
Câu 12. Theo Ông/Bà để nâng cao hơn nữa chất lượng trong phục vụ, giải quyết công việc cho tổ chức, người dân thì cơ quan giải quyết cần cải thiện các nội dung nào sau đây (chọn 04 nội dung ưu tiên nhất).	<input type="checkbox"/> Tiếp tục duy trì việc thực hiện cơ chế một cửa <input type="checkbox"/> Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận thủ tục hành chính <input type="checkbox"/> Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm thủ tục hành chính <input type="checkbox"/> Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính <input type="checkbox"/> Tăng tính công khai, minh bạch trong thực hiện thủ tục hành chính <input type="checkbox"/> Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính <input type="checkbox"/> Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức đối với người dân <input type="checkbox"/> Nâng cao hiệu quả giải quyết công việc của công chức <input type="checkbox"/> Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính <input type="checkbox"/> Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính <input type="checkbox"/> Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân <input type="checkbox"/> Khác.....

PHIẾU KHẢO SÁT
LẤY Ý KIẾN CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC
VỀ VIỆC THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
(Ban hành kèm theo Kế hoạch số: 193/KH-UBND
ngày 29/12/2017 của UBND huyện)

Ông/Bà đã liên hệ giải quyết công việc gì? (tên thủ tục hành chính đã giải quyết):.....

tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của

(Vui lòng lựa chọn câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô " " ở cột phương án lựa chọn trả lời).

Câu hỏi khảo sát	Phương án chọn trả lời (đánh dấu x)
1. Tìm hiểu thông tin tiếp cận	
Câu 1. Ông/Bà đã tìm hiểu thông tin để giải quyết hồ sơ qua hình thức nào?	<input type="checkbox"/> Qua phương tiện đại chúng (báo, đài, mạng điện tử...) <input type="checkbox"/> Đọc bảng niêm yết tại nơi tiếp nhận hồ sơ <input type="checkbox"/> Nhờ người quen hướng dẫn <input type="checkbox"/> Qua công chức tiếp nhận hướng dẫn <input type="checkbox"/> Hình thức khác
Câu 2. Theo Ông/Bà thì việc tìm hiểu thông tin để giải quyết hồ sơ có thuận lợi không?	<input type="checkbox"/> Rất thuận lợi <input type="checkbox"/> Thuận lợi <input type="checkbox"/> Chưa thuận lợi lắm <input type="checkbox"/> Không thuận lợi
Câu 3. Ông/Bà đánh giá như thế nào về cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ (bàn, ghế, nước uống, quạt mát....) tại nơi nộp hồ sơ?	<input type="checkbox"/> Rất tốt <input type="checkbox"/> Đảm bảo đáp ứng yêu cầu <input type="checkbox"/> Chưa đáp ứng yêu cầu về dịch vụ diện tích <input type="checkbox"/> Chưa đáp ứng yêu cầu về thiết bị phục vụ
Câu 4. Khi đi nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết Ông/Bà có thấy thời gian chờ đợi làm thủ tục có nhanh không?	<input type="checkbox"/> Rất nhanh gọn <input type="checkbox"/> Bình thường, thực hiện theo thứ tự <input type="checkbox"/> Chờ đợi hơi lâu do công chức xử lý chậm <input type="checkbox"/> Chờ đợi rất lâu do đông người, hoặc do.....
Câu 5. Nếu được lựa chọn, Ông/Bà chọn nhận kết quả giải quyết hồ sơ theo hình thức nào sau đây?	<input type="checkbox"/> Nhận trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả <input type="checkbox"/> Nhận tại nhà thông qua dịch vụ chuyển phát của Bưu điện và trả phí dịch vụ <input type="checkbox"/> Nhận kết quả thông qua dịch vụ internet và trả phí dịch vụ thông qua tài khoản ngân hàng (nếu có)
2. Thủ tục hành chính	
Câu 6. Theo Ông/ Bà mức độ công khai thủ tục hiện	<input type="checkbox"/> Rất tốt <input type="checkbox"/> Tương đối đầy đủ thông tin để thực hiện

nay như thế nào?	<input type="checkbox"/> Có công khai nhưng đọc khó hiểu <input type="checkbox"/> Không thấy công khai, thông tin gì về thủ tục
Câu 7. Ông/Bà nhận thấy các thủ tục để giải quyết hồ sơ như thế nào?	<input type="checkbox"/> Thủ tục rất đơn giản, ngắn gọn <input type="checkbox"/> Thủ tục tương đối đơn giản, ngắn gọn <input type="checkbox"/> Thủ tục rườm rà do quy định nhiều giấy tờ <input type="checkbox"/> Các quy định khác.....
Câu 8. Ông/Bà có bị yêu cầu bổ sung thêm các loại giấy tờ ngoài các loại giấy tờ Nhà nước đã quy định không?	<input type="checkbox"/> Không bổ sung thêm giấy tờ gì <input type="checkbox"/> Có bổ sung thêm các loại giấy tờ đã quy định
3. Công chức giải quyết công việc cho người dân	
Câu 9. Ông/Bà nhận xét như thế nào về thái độ của công chức Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả khi giao tiếp?	<input type="checkbox"/> Rất lịch sự, thân thiện, dễ gần <input type="checkbox"/> Giao tiếp bình thường <input type="checkbox"/> Thờ ơ, không thân thiện hoặc khó chịu <input type="checkbox"/> Hách dịch, những nhieu
Câu 10. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự tận tình chu đáo của công chức tại Bộ phận Một cửa ?	<input type="checkbox"/> Tận tình, chu đáo <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Có hướng dẫn, nhưng thờ ơ <input type="checkbox"/> Không hướng dẫn mà đề nghị tự tìm hiểu lấy
Câu 11. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ thành thạo công việc của công chức Bộ phận Một cửa?	<input type="checkbox"/> Rất thành thạo, chuyên nghiệp cao <input type="checkbox"/> Thành thạo, xử lý bình thường <input type="checkbox"/> Chưa thành thạo, còn lúng túng <input type="checkbox"/> Xử lý công việc không thể chấp nhận được
4. Về kết quả giải quyết hồ sơ	
Câu 12. Thời gian giải quyết hồ sơ của Ông/Bà như thế nào?	<input type="checkbox"/> Sớm hẹn <input type="checkbox"/> Đúng ngày hẹn trả kết quả <input type="checkbox"/> Trễ hẹn nhưng được thông báo lý do trễ <input type="checkbox"/> Trễ hẹn nhưng không được thông báo lý do trễ
Câu 13. Ông/Bà có trả thêm khoản phí nào khác ngoài mức phí đã quy định phải đóng không?	<input type="checkbox"/> Không phải trả thêm chi phí nào khác <input type="checkbox"/> Có, nhưng do tình nguyện <input type="checkbox"/> Có, vì lý do công chức gợi ý hoặc ép buộc
Câu 14. Trong giải quyết hồ sơ Ông/Bà có kiến nghị gì đối với cơ quan nhà nước khi giải quyết hồ sơ?	<input type="checkbox"/> Không có kiến nghị gì <input type="checkbox"/> Có kiến nghị và được tiếp thu sửa đổi <input type="checkbox"/> Có kiến nghị nhưng không được trả lời kiến nghị
5. Đánh giá chung và lựa chọn giải pháp	
Câu 15. Ông/Bà vui lòng đánh giá chung về mức độ hài lòng với quá trình giải quyết hồ sơ của mình.	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng <input type="checkbox"/> Hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng
Câu 16. Theo Ông/Bà để nâng cao hơn nữa chất lượng trong phục vụ, giải quyết công việc cho tổ chức, người dân thì cơ quan giải quyết cần cải thiện các nội dung nào sau đây (chọn 04 nội dung ưu tiên nhất)?	<input type="checkbox"/> Tiếp tục duy trì việc thực hiện cơ chế một cửa <input type="checkbox"/> Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận thủ tục hành chính <input type="checkbox"/> Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm thủ tục hành chính <input type="checkbox"/> Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính <input type="checkbox"/> Tăng tính công khai, minh bạch trong thực hiện thủ tục hành chính <input type="checkbox"/> Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải

	<p>quyết thủ tục hành chính</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức đối với người dân<input type="checkbox"/> Nâng cao hiệu quả giải quyết công việc của công chức<input type="checkbox"/> Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính<input type="checkbox"/> Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính<input type="checkbox"/> Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân<input type="checkbox"/> Khác.....
--	--