

Số: 1394/QĐ-UBND

Bình Phước, ngày 11 tháng 9 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

**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 trên địa bàn tỉnh Bình Phước**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

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

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 01/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2021-2030;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 02/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 01/12/2023 của Bộ Nội vụ ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026;

Căn cứ Quyết định 2685/QĐ-UBND ngày 18/10/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2021-2025 trên địa bàn tỉnh;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 1831/TTr-SNV ngày 09/9/2024.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này 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 trên địa bàn tỉnh Bình Phước.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 2735/QĐ-UBND ngày 01/12/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh 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.

Điều 3. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Bộ Nội vụ;
- TT Tỉnh ủy;
- TT. HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- UB MTTQVN tỉnh;
- Như Điều 3;
- LĐVP, Phòng: NC;
- Lưu: VT, (T223QĐ).



CHỦ TỊCH

Trần Tuệ Hiền

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 trên địa bàn tỉnh Bình Phước

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1394 /QĐ-UBND ngày 11 / 9 /2024 của Chủ tịch UBND tỉnh)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích

a) Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước kịp thời, chính xác, khách quan, góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) của tỉnh.

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

c) Nâng cao nhận thức, văn hóa thực thi công vụ lấy người dân làm trung tâm phục vụ. Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức là tiêu chí đánh giá, xếp hạng Chỉ số cải cách hành chính đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Yêu cầu

a) Việc tổ chức thực hiện khảo sát hài lòng phải đảm bảo tính khoa học, khách quan, dân chủ, minh bạch, mang tính đại diện cao; phản ánh đúng thực tế và phù hợp với tình hình thực tế của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

b) Mẫu phiếu khảo sát đảm bảo các thông tin để tổng hợp, phân tích, đánh giá; câu hỏi dễ hiểu, dễ trả lời đối với người dân, tổ chức.

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

Điều 2. Phạm vi và đối tượng

1. Phạm vi

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.

2. Đối tượng

Là cơ quan quản lý Nhà nước có trách nhiệm xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách công, cung ứng dịch vụ hành chính công.

Điều 3. Nguyên tắc khảo sát

1. Người dân, tổ chức đều có quyền tham gia góp ý, đánh giá sự hài lòng đối với cơ quan hành chính Nhà nước. Việc khảo sát, lấy ý kiến trên tinh thần tự nguyện, khách quan, dân chủ.

2. Nghiêm cấm mọi hành vi làm sai lệch kết quả khảo sát.

Chương II

NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP VÀ QUY TRÌNH KHẢO SÁT

Điều 4. Nội dung khảo sát

Nội dung khảo sát được xây dựng dựa trên các tiêu chí sau:

1. 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.

2. Thủ tục hành chính: đánh giá về chất lượng thủ tục hành chính và sự hài lòng về thủ tục hành chính.

3. Sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức: đánh giá về thái độ phục vụ, hiệu quả giải quyết công việc của cán bộ, công chức, viên chức và sự hài lòng đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính.

4. 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.

5. Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức: đánh giá về thái độ cách thức tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và sự hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

Điều 5. Phương thức khảo sát

1. Khảo sát trực tuyến (*theo mẫu phiếu gửi kèm*) trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại địa chỉ <https://dichvucong.binhphuoc.gov.vn>, bằng các phương thức sau:

a) Khảo sát người dân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã.

Bố trí máy tính bảng, màn hình cảm ứng hoặc máy tính (*đã kết nối với website khảo sát*) để người dân, tổ chức đánh giá sau khi nhận được kết quả cung cấp dịch vụ hành chính công.

b) Tuyên truyền, vận động người dân, tổ chức tham gia đánh giá thông qua các phương thức sau đây:

- Truy cập website khảo sát tại địa chỉ <https://dichvucong.binhphuoc.gov.vn>.

- Đặt liên kết website khảo sát tại địa chỉ <https://dichvucong.binhphuoc.gov.vn> trên website của cơ quan, đơn vị, địa phương để công dân, tổ chức thuận tiện trong việc truy cập, đánh giá.

2. Sử dụng phương pháp khảo sát gián tiếp

- Khảo sát thông qua việc nhắn tin phản ánh kiến nghị hoặc gọi điện thoại tự động từ Tổng đài 1022; đường dây nóng của Tỉnh ủy, UBND tỉnh.

- Khảo sát thông qua phân tích dữ liệu hình ảnh, giọng nói khi người dân, tổ chức trực tiếp giao dịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã.

3. Phản ánh, kiến nghị trực tuyến trên cổng dịch vụ công của Chính phủ <https://dichvucong.gov.vn>.

4. Khảo sát độc lập

Sử dụng phương pháp khảo sát trực tiếp thông qua phát phiếu khảo sát do cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức độc lập.

Điều 6. Quy trình khảo sát

1. Khảo sát trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tại địa chỉ <https://dichvucong.binhphuoc.gov.vn>.

a) Quy trình khảo sát

Bước 1: Tìm hồ sơ bằng cách nhập số điện thoại hoặc số căn cước của người nộp hồ sơ hoặc bằng mã hồ sơ. Nếu nhập số điện thoại hoặc số căn cước sẽ hiển thị danh sách các hồ sơ gần nhất để chọn, mặc định chọn sẵn hồ sơ mới nhất.

Lưu ý: Đối với những trường hợp người dân, tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến: Khi nhận kết quả giải quyết TTHC trực tuyến thông qua email và tin nhắn tự động sẽ kèm theo đường link khảo sát, theo đó người dân, tổ chức không phải nhập các thông tin như số điện thoại, mã hồ sơ... mà khi bấm vào link sẽ trực tiếp trả lời các câu hỏi.

Bước 2: Sau khi chọn Mã hồ sơ thì phần mềm hiển thị lần lượt từng câu hỏi (*04 câu hỏi nhận định về việc giải quyết thủ tục hành chính và 05 câu hỏi đánh giá mức độ hài lòng về việc giải quyết thủ tục hành chính*).

Bước 3: Bấm “hoàn thành” sau khi trả lời xong 09 câu hỏi.

b) Số lượng phiếu khảo sát

- Đối với sở, ban, ngành tỉnh: số lượng Phiếu khảo sát từ 20% số lượt người giao dịch trở lên (*Ví dụ: đối với TTHC có số lượt giao dịch là 100 thì số lượng Phiếu khảo sát từ 20 phiếu trở lên*). Riêng đối với Sở Tài nguyên và Môi trường (*trong đó có Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai cấp huyện*): số lượng Phiếu khảo sát từ 10% số lượt người giao dịch trở lên. Đối với các cơ quan, đơn vị có số hồ sơ phát sinh nhiều từ 10.000 hồ sơ/năm trở lên: số lượng Phiếu khảo sát từ 5% số lượt người giao dịch trở lên.

- Đối với các cơ quan, đơn vị đặc thù, đối tượng nộp hồ sơ chỉ là các cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện (*Ví dụ: Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tài chính...*) thì cách tính phiếu khảo sát sẽ được tính, như sau: nếu hồ sơ đơn vị lặp lại nhiều lần trong 06 tháng thì chỉ cần tiến hành lấy ý kiến tối thiểu 01 lần khảo sát (*sẽ có 02 mốc để xác định là 06 tháng đầu năm và 06 tháng cuối năm*).

Tham khảo cách tính: giả sử Sở A nộp hồ sơ tại Văn phòng UBND tỉnh 10 lần trong 06 tháng đầu năm và 10 lần trong 06 tháng cuối năm thì số lượng khảo sát tối thiểu phải đạt là 02 lượt khảo sát.

- Đối với UBND cấp huyện: số lượng Phiếu khảo sát đạt từ 15% số lượt người giao dịch trở lên (*Ví dụ: đối với TTHC có số lượt giao dịch là 100 thì số lượng Phiếu khảo sát từ 15 phiếu trở lên*).

- Đối với UBND cấp xã: số lượng Phiếu khảo sát đạt từ 10% số lượt người giao dịch trở lên (*ví dụ đối với TTHC có số lượt giao dịch là 100 thì số lượng Phiếu khảo sát từ 10 phiếu trở lên*).

Số lượt giao dịch được xác định là số lượt cá nhân, tổ chức đã giao dịch giải quyết TTHC tại đơn vị trung bình trong năm.

c) Phúc tra kết quả khảo sát

Căn cứ trên kết quả khảo sát, hàng năm Sở Nội vụ chủ trì phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tiến hành phúc tra lại đối với số lượng phiếu khảo sát trên phần mềm (*phúc tra theo quý hoặc tháng tùy thuộc vào mức độ dữ liệu của từng cơ quan, đơn vị*).

Ghi chú: Nếu số lượng phiếu khảo sát phát sinh nhiều trong cùng một thời điểm, cùng một tháng đánh giá thì Sở Nội vụ chủ trì phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh thống nhất cách thức tiến hành phúc tra.

d) Kết quả khảo sát

Được tính bằng tỷ lệ % mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Quy trình thực hiện khảo sát tự động thông qua điện thoại (*có chức năng ghi âm*).

Bước 1: Lấy thông tin danh sách tự động đối với các hồ sơ trả kết quả; tập trung vào danh sách hồ sơ báo trễ hẹn trên phần mềm (*thông tin bao gồm: Họ và tên; số điện thoại; cơ quan xử lý hồ sơ; lĩnh vực tiếp nhận*).

Bước 2: Xây dựng quy trình gọi khảo sát tự động.

Bước 3: Phân tích kết quả khảo sát tự động.

3. Quy trình phản ánh, kiến nghị trực tuyến trên cổng dịch vụ công của Chính phủ <https://dichvucong.binhphuoc.gov.vn>

Truy cập địa chỉ <https://dichvucong.binhphuoc.gov.vn> và thực hiện phản ánh, kiến nghị về quy định và hành vi hành chính (nếu có).

4. Quy trình thực hiện khảo sát mức độ hài lòng đối với các cơ quan, đơn vị khảo sát độc lập do Chủ tịch UBND tỉnh chỉ định.

- Bước 1: Đơn vị khảo sát được UBND tỉnh chỉ định xây dựng Kế hoạch tổ chức khảo sát; lấy ý kiến của Sở Nội vụ; tổng hợp hoàn chỉnh ban hành kế hoạch để thực hiện.

- Bước 2: Xây dựng phiếu khảo sát và mẫu nhập số liệu.

- Bước 3: Tập huấn và triển khai thực hiện khảo sát.

- Bước 4: Tổng hợp số liệu, xây dựng báo cáo chuyên đề và báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát.

- Bước 5: Lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị có liên quan về báo cáo kết quả khảo sát.

- Bước 6: Phê duyệt và công bố báo cáo kết quả khảo sát.

Điều 7. Kinh phí thực hiện

Ngân sách nhà nước theo phân cấp quản lý ngân sách hiện hành.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Khen thưởng, kỷ luật

1. Dựa trên kết quả khảo sát, xem xét khen thưởng đối với cơ quan, đơn vị, địa phương được người dân, tổ chức đánh giá cao.

2. Cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện không đúng quy định, làm sai lệch kết quả khảo sát hoặc chậm khắc phục, sửa chữa thiếu sót thì tùy theo mức độ sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định.

Điều 9. Tổ chức thực hiện

1. Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện và UBND cấp xã

a) Tăng cường triển khai khảo sát hài lòng của người dân, tổ chức thông qua website <https://dichvucong.binhphuoc.gov.vn>, đảm bảo đúng số lượng khảo sát tối thiểu.

- Lấy kết quả và hiệu quả thực tế của việc khảo sát hài lòng của người dân, tổ chức làm thước đo chất lượng phục vụ và làm căn cứ theo dõi, đánh giá, xếp hạng kết quả cải cách hành chính cũng như đánh giá kết quả làm việc của công chức, viên chức có liên quan trong quá trình giải quyết hồ sơ và tiếp nhận và trả kết quả.

- Thường xuyên rà soát số lượng mẫu phiếu khảo sát từ đó chỉ đạo kịp thời trong công tác tuyên truyền, nâng cao trách nhiệm trong việc lấy ý kiến của người dân, tổ chức.

- Xử lý nghiêm tình trạng tự đánh giá kết quả khảo sát trực tuyến của cán bộ, công chức, viên chức, qua đó làm sai lệch ý nghĩa của việc khảo sát hài lòng trên địa bàn tỉnh.

b) Phối hợp chặt chẽ, cung cấp dữ liệu về người dân, tổ chức có thực hiện thủ tục hành chính cho các cơ quan tiến hành khảo sát độc lập theo quy định. Đồng thời, tạo điều kiện để các điều tra viên có thể tiếp cận, tìm hiểu sâu về quy trình, thủ tục trước khi tiến hành xây dựng bảng hỏi điều tra khảo sát độc lập.

c) Căn cứ kết quả tự khảo sát và báo cáo phân tích kết quả khảo sát độc lập của các cơ quan tiến hành khảo sát độc lập (nếu có), có giải pháp cải tiến lề lối làm việc, tinh thần, thái độ và năng lực chuyên môn của cán bộ, công chức, viên chức để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

d) Định kỳ hàng quý, 6 tháng và năm báo cáo kết quả về UBND tỉnh (qua Sở Nội vụ) lồng ghép trong báo cáo cải cách hành chính. Trong đó: Đánh giá cụ thể kết quả khảo sát; kết quả, giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế, bất cập từ ý kiến phản ánh thu thập được qua khảo sát.

e) Công khai các phương thức khảo sát, kết quả khảo sát, các biện pháp xử lý trên website của cơ quan, đơn vị, địa phương.

g) Nâng cao hiệu quả công tác thông tin, tuyên truyền tại cơ quan, đơn vị, địa phương để người dân, tổ chức nhận thức rõ hơn về mục đích, ý nghĩa, phạm vi của công tác khảo sát, khắc phục được hoàn toàn tâm lý e ngại, lo sợ khi trả lời khảo sát.

h) Bố trí các thiết bị cần thiết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã và tại các đơn vị tiếp nhận hồ sơ theo diện đặc thù không qua Bộ phận một cửa theo quy định của UBND tỉnh để phục vụ công tác khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức.

2. Văn phòng UBND tỉnh

a) Chủ trì bố trí các thiết bị cần thiết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh phục vụ công tác khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức.

b) Phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền để người dân, tổ chức nhận thức rõ hơn về mục đích, ý nghĩa, phạm vi của công tác khảo sát trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tại địa chỉ <https://dichvucong.binhphuoc.gov.vn> đối với hồ sơ tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Đồng thời, phối hợp xử lý nghiêm tình

trạng tự đánh giá kết quả khảo sát trực tuyến của công chức, viên chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh, qua đó làm sai lệch ý nghĩa của việc khảo sát hài lòng trên địa bàn tỉnh.

c) Phối hợp với Sở Nội vụ và Sở Thông tin và Truyền Thông cập nhật bảng hỏi phục vụ công tác khảo sát trực tuyến trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tại địa chỉ <https://dichvucong.binhphuoc.gov.vn>.

d) Phối hợp với Sở Nội vụ phúc tra lại đối với số lượng phiếu khảo sát trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tại địa chỉ <https://dichvucong.binhphuoc.gov.vn> và phân tích kết quả khảo sát báo cáo UBND tỉnh kịp thời chỉ đạo chấn chỉnh.

e) Nghiên cứu phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ xây dựng Quy trình khảo sát tự động thông qua điện thoại (*có chức năng ghi âm*) và phần mềm phân tích dữ liệu khảo sát thông qua hình ảnh, giọng nói thu thập từ camera khi người dân, tổ chức trực tiếp giao dịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã.

3. Sở Nội vụ

a) Tham mưu trình UBND tỉnh chọn đơn vị tiến hành khảo sát độc lập hàng năm (*theo Kế hoạch cải cách hành chính*), chủ trì thẩm định lĩnh vực, phương pháp khảo sát, báo cáo kết quả khảo sát hàng năm của các đơn vị tiến hành khảo sát độc lập.

b) Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh nghiên cứu đảm bảo việc triển khai các yêu cầu khảo sát theo quy định tại Quyết định này; tham mưu đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh các giải pháp tăng cường công tác khảo sát mức độ hài lòng.

c) Nghiên cứu tổng hợp lấy kết quả khảo sát hài lòng của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước làm tiêu chí chấm điểm Chỉ số cải cách hành chính của cơ quan, đơn vị, địa phương.

d) Định kỳ 6 tháng, năm báo cáo UBND tỉnh, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của tỉnh kết quả khảo sát hài lòng của người dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh.

4. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Chủ trì nghiên cứu, phối hợp Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng phần mềm phân tích dữ liệu khảo sát thông qua hình ảnh, giọng nói thu thập từ camera khi người dân, tổ chức trực tiếp giao dịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận một cửa các cấp.

b) Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh và các đơn vị có liên quan triển khai xây dựng phần mềm đáp ứng các tính năng theo bảng hỏi được quy định tại Quyết định này.



c) Chủ trì nghiên cứu, phối hợp với Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai xây dựng quy trình thực hiện khảo sát thông qua gọi điện thoại tự động từ Tổng đài 1022 (có chức năng ghi âm).

5. Sở Tài chính

Tham mưu bố trí kinh phí thực hiện khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước theo đúng quy định hiện hành.

6. Đài Phát thanh - Truyền hình và Báo Bình Phước

Phổ biến, tuyên truyền mục đích, ý nghĩa của việc khảo sát hài lòng của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước và kết quả khảo sát của người dân, tổ chức lồng ghép trong các chuyên mục, chuyên trang trên các phương tiện thông tin đại chúng để tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức cho người dân, tổ chức về mục tiêu, ý nghĩa của việc khảo sát sự hài lòng trên địa bàn tỉnh./.