

Số /BC-UBND

Khánh Vĩnh, ngày tháng 12 năm 2023

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, gia tăng mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước**

Căn cứ Quyết định số 1245/QĐ-UBND ngày 02/6/2023 của UBND tỉnh về việc phê duyệt và công bố Báo cáo chỉ số hài lòng các sở, cơ quan ngành dọc, UBND các huyện, thị xã, thành phố, các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và phòng khám đa khoa khu vực trên địa bàn tỉnh năm 2022; Quyết định số 71/QĐ-UBND ngày 18/01/2023 của Ủy ban nhân dân huyện Khánh Vĩnh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính huyện Khánh Vĩnh năm 2023 và Kế hoạch 1928/KH-UBND ngày 06/7/2023 của UBND huyện về triển khai các biện pháp nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, các đơn vị sự nghiệp năm 2023 trên địa bàn huyện. UBND huyện báo cáo kết quả thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, gia tăng mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước như sau:

#### **I. VỀ CHỈ ĐẠO ĐIỀU HÀNH**

Toàn huyện đề cao trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương thường xuyên chỉ đạo, điều hành, triển khai thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ trong công tác CCHC. Tập trung cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh, hỗ trợ và phát triển doanh nghiệp, tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức phục vụ phát triển kinh tế, xã hội của địa phương. Thực hiện đơn giản hóa thủ tục hành chính, giải quyết hồ sơ theo đúng quy định và đúng hạn, đẩy mạnh liên thông các thủ tục hành chính, tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và trả kết quả qua bưu chính công ích. Lấy mức độ hài lòng của người dân là mục tiêu, thước đo mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan nhà nước. Thực hiện hiệu quả việc tinh giản biên chế gắn với kiện toàn tổ chức bộ máy và triển khai đề án vị trí việc làm. Tạo chuyển biến mạnh mẽ về cải cách chế độ công vụ, công chức, đẩy mạnh CCHC công và tiếp tục hiện đại hóa nền hành chính.

Trong năm UBND huyện đã hoàn thành 52/52 nhiệm vụ CCHC, hoàn thành 100% kế hoạch được giao. Toàn huyện thực hiện tốt các nội dung về chỉ đạo điều hành, cải cách thể chế, cải cách thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cải cách tổ chức bộ máy, cải cách chế độ công vụ, cải cách tài chính công, xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số.

Để nâng cao chất lượng phục vụ, UBND huyện đã ban hành Kế hoạch 1928/KH-UBND ngày 06/7/2023 của UBND huyện về triển khai các biện pháp

nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, các đơn vị sự nghiệp năm 2023 trên địa bàn huyện chỉ đạo triển khai thực hiện.

## **II. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN**

### **1. Nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PARI)**

Trong năm 2022, mặc dù gặp nhiều khó khăn, thách thức nhưng công tác cải cách hành chính vẫn đạt được nhiều kết quả khả quan. Chỉ số cải cách hành chính của huyện đạt 92,13%, xếp loại tốt. Phát huy những kết quả đã đạt được, khắc phục những tồn tại, hạn chế, thiếu sót năm 2022. UBND huyện đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương tiếp tục thực hiện đồng bộ các giải pháp cải cách hành chính, có sự năng động, sáng tạo trong quá trình triển khai, tập trung đúng mức với các nhiệm vụ ưu tiên. Triển khai thực hiện các nhiệm vụ Chương trình CCHC tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2021-2030; Kế hoạch CCHC huyện Khánh Vĩnh năm 2023. Chủ động nghiên cứu, tham mưu, triển khai thực hiện các giải pháp quản lý, chỉ đạo cải cách hành chính. Chú trọng đúng mức đến cải cách thể chế, thủ tục hành chính, hiện đại hóa nền hành chính và chuyển đổi số. Từ đây, đem lại những kết quả nổi bật về cải cách thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, hiện đại hóa nền hành chính, cải cách bộ máy. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, bưu chính công ích, chứng thực điện tử, văn bản điện tử tăng mạnh so với các năm trước. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền cải cách hành chính, làm cho tinh thần CCHC lan tỏa mạnh mẽ đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức. Tranh thủ sự đồng tình, ủng hộ, phối hợp của các tổ chức chính trị xã hội, cộng đồng doanh nghiệp, người dân đối với công tác CCHC của huyện. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính với thực hiện hiệu quả, kịp thời chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức. Lấy chất lượng, hiệu quả công tác là thước đo quan trọng trong đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức. Đồng thời, tăng cường sự lãnh đạo, phát huy trách nhiệm các cấp ủy Đảng và người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu đối với công tác CCHC theo Chương trình hành động số 12823/Ctr-UBND ngày 23/12/2022 của UBND tỉnh triển khai thực hiện Kết luận số 91-KL/TU của Ban Thường vụ Tỉnh ủy; Kế hoạch số 3988/KH-UBND ngày 30/12/2022 của UBND huyện về việc triển khai thực hiện Kết luận số 91-KL/TU ngày 18/10/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước.

### **2. Nâng cao Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS)**

#### **2.1 Đối với tiêu chí tiếp cận dịch vụ:**

- Tổ chức cung cấp thông tin đa dạng, đầy đủ: bộ thủ tục hành chính (TTHC), các loại biểu mẫu, phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính; các thức thực hiện TTHC, hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng internet; hướng dẫn sử dụng dịch vụ bưu chính công ích; các tiện ích tra cứu hồ sơ, thanh toán trực tuyến, sử dụng SMS; đường dây nóng và cách thức gửi ý kiến, phản ánh; thông báo trả lời ý kiến và giải đáp vướng mắc của khách hàng; quy chế tiếp công dân, nội quy nơi làm việc.

- Triển khai cung cấp thông tin nhiều hình thức gồm: bảng niêm yết, cung cấp hồ sơ tài liệu tại bộ phận Một cửa, tăng cường giới thiệu, hướng dẫn trực tiếp, cung cấp thông tin qua trang thông tin điện tử, tờ rơi hướng dẫn, hội nghị, cuộc họp, đối thoại, băng rôn, pa nô tuyên truyền, email tin nhắn và màn hình thông báo tại cơ quan.

- Công chức kiên nhẫn hướng dẫn, giải thích các quy định về thủ tục hành chính, hỗ trợ công dân.

## **2.2 Đối với tiêu chí điều kiện tiếp đón và phục vụ:**

- Trong năm 2023, do bộ phận Một cửa chật, hẹp, UBND huyện đã thực hiện đầu tư, sửa chữa, nâng cấp bộ phận Một cửa để đảm bảo khang trang, hiện đại, dự kiến sẽ hoàn thành, nghiệm thu và đưa vào sử dụng trong tháng 12/2023.

- Bộ phận Một cửa huyện và Bộ phận Một cửa xã đầu tư thêm các trang thiết bị sau: màn hình thông báo tại cơ quan, máy in và máy scan phục vụ miễn phí; hệ thống wifi công suất lớn, đảm bảo phục vụ từ 100 khách hàng trở lên; bảng led tuyên truyền.

- Sử dụng có hiệu quả máy tra cứu thông tin: đảm bảo màn hình cảm ứng hoạt động tốt, đặt truy cập mặc định đến trang [hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn](http://hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn) để phục vụ người dân tra cứu thông tin, kết nối máy quét mã vạch với máy tra cứu thông tin; cung cấp chuột, bàn phím, máy in, máy scan kết nối vào máy tra cứu thông tin để phục vụ người dân tra cứu, nộp hồ sơ điện tử và truy cập internet công cộng theo nhu cầu.

- Đối với UBND các xã, thị trấn không có dịch vụ photocopy tư nhân, đề nghị UBND các xã tạo điều kiện photocopy miễn phí cho tổ chức, công dân.

- Tiếp tục duy tu, bảo dưỡng, đầu tư mới ghế ngồi chờ, bàn viết hồ sơ, cung cấp văn phòng phẩm miễn phí, bảng niêm yết, thông báo, quạt, máy lạnh, nước uống, máy tra cứu thủ tục, máy scan, mạng wifi, màn hình thông báo.

- Triển khai thực hiện diện rộng sáng kiến cải cách hành chính: Một số giải pháp “Triển khai thực hiện Đề án 06” trên địa bàn xã Khánh Thành

## **2.3 Đối với tiêu chí thủ tục hành chính:**

Trong năm UBND huyện tích cực đề xuất các giải pháp xử lý liên quan đến 02 nhóm quy trình giải quyết thủ tục hành chính liên thông, cụ thể

Triển khai thực hiện Quy trình liên thông điện tử hai nhóm thủ tục hành chính (Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi; Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, hỗ trợ chi phí mai táng, trợ cấp mai táng) theo đúng hướng dẫn tại Công văn số 2084/VPCP-KSTT ngày 30/3/2023 của Văn phòng Chính phủ.

Giải quyết hồ sơ đăng ký khai sinh, đăng ký khai tử theo đúng trình tự, thủ tục, đúng thời hạn quy định tại Luật Hộ tịch, các văn bản quy định chi tiết thi hành và các văn bản pháp luật có liên quan; bảo đảm quyền được đăng ký khai sinh, có Giấy khai sinh của trẻ em; tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Phần mềm dịch vụ công

liên thông theo Tài liệu hướng dẫn của Bộ Tư pháp được ban hành kèm Công văn số 429/HTQTCT-HT ngày 21/04/2023.

Đảm bảo điều kiện về nhân sự, bố trí trang thiết bị, hạ tầng kỹ thuật để đáp ứng yêu cầu thực hiện việc liên thông TTHC, nhất là việc bố trí trang thiết bị cơ bản phục vụ giải quyết TTHC trên môi trường điện tử (như: máy scan, thiết bị ký số để ký số bản điện tử Giấy khai sinh, Trích lục khai tử). Đẩy mạnh việc tuyên truyền, hướng dẫn người dân nâng cao nhận thức kỹ năng thực hiện TTHC trực tuyến, thực hiện liên thông TTHC; huy động các nguồn lực phù hợp để hỗ trợ người dân thực hiện TTHC.

Rà soát tài khoản sử dụng Hệ thống thông tin và đăng ký hộ tịch, có văn bản đề nghị gửi Phòng Tư pháp để tổng hợp, báo cáo đề xuất Sở Tư pháp tạo lập, phân quyền xử lý tài khoản mới/khóa tài khoản không còn sử dụng (do chuyển công tác, thôi việc...).

Cá nhân được cấp tài khoản có trách nhiệm tự bảo mật thông tin tài khoản theo quy định của pháp luật về an toàn thông tin, thực hiện đăng ký các sự kiện hộ tịch theo đúng quy định của pháp luật về hộ tịch và hướng dẫn sử dụng của Hệ thống phần mềm. Trường hợp phát hiện có dấu hiệu bị lộ thông tin tài khoản hoặc có sai sót về dữ liệu mà không thể xử lý trên hệ thống, đề nghị liên hệ ngay Phòng Tư pháp để báo cáo Sở Tư pháp phối hợp xử lý.

Đồng thời, UBND huyện triển khai các giải pháp đồng bộ để gia tăng mức độ hài lòng về TTHC, cụ thể:

- Sử dụng thống nhất một bộ TTHC, lấy Trung tâm Phục vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa làm nền tảng.

- Niêm yết công khai TTHC tại bảng niêm yết, lập tủ hồ sơ để niêm yết các quy trình ISO, niêm yết công khai tại máy tra cứu thông tin, thông qua việc đặt mặc định trình duyệt hướng đến trang [hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn](http://hanhchinhcong.khanhhoa.gov.vn) khi khởi động.

- Cung cấp các hồ sơ mẫu, đặt phía dưới mặt kính trên bàn viết hồ sơ.

- Thực hiện nhập liệu bằng máy vi tính, đưa cho người dân ký hoặc điểm chỉ đối với các trường hợp đặc biệt, cần hỗ trợ.

- Triển khai thực hiện sáng kiến đơn giản hóa TTHC lĩnh vực hôn nhân và gia đình trên phạm vi toàn huyện.

- Tiếp tục triển khai thực hiện việc đơn giản hóa thủ tục hành chính lĩnh vực cư trú thuộc thẩm quyền giải quyết của công an cấp xã.

- UBND cấp xã tăng cường hỗ trợ người dân kê khai, đăng ký quyền sử dụng đất lần đầu: nếu người dân có nhu cầu nộp hồ sơ tại cấp xã thì thực hiện hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, tiếp nhận đầu vào; sử dụng tính năng liên thông của phần mềm Một cửa để hỗ trợ người dân thực hiện việc xác nhận trực tiếp sử dụng đất nông nghiệp; chuyển liên thông hồ sơ đến Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai và UBND huyện để giải quyết.

Kết quả, mức độ hài lòng cấp xã đối với tiêu chí TTHC của huyện đạt 90,2%, xếp loại tốt theo thang đo.

Để nâng cao nhận thức của người dân về CCHC, UBND huyện đã tổ chức các hội nghị tuyên truyền tại các địa phương: Sông Cầu, Cầu Bà, Giang Ly, Khánh Bình, Khánh Đông, Khánh Thượng, Khánh Trung, Liên Sang và Sơn Thái.

Để nâng cao nhận thức của thanh niên về CCHC, UBND huyện đã tổ chức loạt hội thảo Thanh niên với CCHC và chính sách công tại các trường THPT trên địa bàn huyện: Trong các ngày 30/11/2023 và 01/12/2023, UBND huyện Khánh Vĩnh đã tổ chức các hội thảo chủ đề “Thanh niên với cải cách hành chính và chính sách công” tại Trường THCS và THPT Nguyễn Thái Bình, Trường THPT Lạc Long Quân với 210 thanh niên tham dự.

Ngoài ra, UBND huyện còn tổ chức hội nghị đối thoại với doanh nghiệp và nhà đầu tư. Tại hội nghị, lãnh đạo huyện, các phòng, ban chuyên môn đã tiếp thu, trả lời những ý kiến, kiến nghị, đề xuất tháo gỡ khó khăn, vướng mắc của các doanh nghiệp; các kiến nghị vượt thẩm quyền sẽ được tổng hợp để đề xuất với cấp có thẩm quyền nhằm tạo điều kiện thuận lợi để tháo gỡ khó khăn, tăng nguồn lực, hỗ trợ doanh nghiệp phát triển.

#### **2.4 Đối với tiêu chí sự phục vụ của cán bộ, công chức:**

Huyện ủy, HĐND, UBND huyện thường xuyên chỉ đạo, đề cao trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương thường xuyên chỉ đạo, điều hành, triển khai thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ trong công tác cải cách hành chính. Tập trung cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh, hỗ trợ và phát triển doanh nghiệp, tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức phục vụ phát triển kinh tế, xã hội của địa phương. Thực hiện đơn giản hóa thủ tục hành chính, giải quyết hồ sơ theo đúng quy định và đúng hạn, đẩy mạnh liên thông các thủ tục hành chính, tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và trả kết quả qua bưu chính công ích. Lấy mức độ hài lòng của người dân là mục tiêu, thước đo mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan nhà nước. Thực hiện hiệu quả việc tinh giản biên chế gắn với kiện toàn tổ chức bộ máy và triển khai đề án vị trí việc làm. Tạo chuyển biến mạnh mẽ về cải cách chế độ công vụ, công chức, đẩy mạnh CCHC công và tiếp tục hiện đại hóa nền hành chính:

- Nâng cao chất lượng lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành, vai trò gương mẫu, tiên phong của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương trong thực hiện nhiệm vụ CCHC, cải thiện môi trường đầu tư; xác định rõ trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương trong tổ chức triển khai thực hiện. Tăng cường phổ biến quán triệt nhằm nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, người dân về công tác CCHC; nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tăng cường mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp, lấy người dân, doanh nghiệp làm chủ thể, là trung tâm phục vụ. Xác định CCHC là nhiệm vụ thường xuyên, là khâu đột phá nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội.

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương bố trí công chức, viên chức có đủ phẩm chất, năng lực để tiếp nhận và giải quyết hồ sơ.

- Thực hiện nghiêm chế độ họp định kỳ để đánh giá việc giải quyết hồ sơ của từng cán bộ, công chức, viên chức, kể cả lãnh đạo quản lý.

- Hiện nay, số lượng hồ sơ TTHC của huyện tương đối thấp, số người dân đến giao dịch trực tiếp không nhiều nên chưa cần thiết đầu tư hệ thống lấy số tự động. Tuy nhiên, việc tiếp khách hàng cần thực hiện một cách công bằng, ai đến trước phục vụ trước, có xem xét ưu tiên người lớn tuổi, đồng bào dân tộc thiểu số, các trường hợp đặc biệt cần hỗ trợ.

- Khi giao tiếp cần lịch sự, hòa nhã, tận tình, nghiêm cấm các hành vi, thái độ khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền.

- Nghiêm cấm việc nhận hồ sơ ngoài cơ quan; nhận hồ sơ thông qua các dịch vụ môi giới bất hợp pháp.

- Nghiêm cấm việc đòi hỏi bồi dưỡng, các biểu hiện tham nhũng, tiêu cực.

- Khuyến khích các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức thu thập đánh giá, nhận xét của khách hàng đối với từng cán bộ, công chức, viên chức bằng các hình thức phù hợp.

### **2.5 Đối với tiêu chí kết quả, tiến giải quyết công việc:**

UBND huyện đã ban hành Kế hoạch số 3988/KH-UBND ngày 30/12/2022 về việc Triển khai thực hiện Kết luận số 91-KL/TU, ngày 18/10/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước. Trong đó, một số chỉ tiêu giao cao hơn mức quy định của tỉnh. Cụ thể:

- Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị địa phương không được xếp loại hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên nếu xếp hạng kết quả CCHC đạt mức trung bình trở xuống; xử lý trách nhiệm, đưa ra khỏi quy hoạch, điều chuyển, thay thế người đứng đầu nếu kết quả CCHC của cơ quan, đơn vị, địa phương 02 năm liên tục xếp hạng trung bình hoặc 01 năm xếp hạng yếu; tổ chức cơ sở đảng, tập thể lãnh đạo xếp loại hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ phải có kết quả xếp hạng CCHC xếp hạng tốt.

- Không xếp hạng tốt về kết quả CCHC đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương có từ 2,5% hồ sơ trễ hạn trở lên, hoặc chỉ số hài lòng từ 80% trở xuống. Cán bộ, công chức, viên chức có từ 10% hồ sơ trễ hạn trở lên thì không được xếp loại hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên.

- Toàn huyện phấn đấu không chế tỷ lệ hồ sơ trễ hạn dưới mức 1%.

- Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính phải nhập đầy đủ thông

tin của người dân đến giao dịch để giải quyết TTHC, đồng thời thực hiện hoàn toàn tại trụ sở Bộ phận Một cửa, Một cửa liên thông của các cơ quan, đơn vị, địa phương theo quy định.

- Nghiêm cấm việc tiếp nhận giải quyết hồ sơ mà không nhập vào phần mềm Một cửa, in biên nhận giao cho khách hàng.

- Nghiêm cấm hồ sơ giấy không tương thích với hồ sơ điện tử phát sinh trên phần mềm Một cửa điện tử, Eoffice.

- Tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ bưu chính công ích để hạn chế đi lại nhiều lần.

- Thực hiện nghiêm việc xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả sớm nhất cho người dân khi đề phát sinh hồ sơ trễ hạn.

## **2.6 Đối với tiêu chí tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi:**

- Thực hiện niêm yết đầy đủ thông tin đường dây nóng tại Bộ phận Một cửa gồm tên, số điện thoại, email, cơ quan của: Phòng Kiểm Soát TTHC - Văn phòng UBND tỉnh; Phòng CCHC - Sở Nội vụ; Chủ tịch UBND huyện; Trưởng bộ phận Một cửa; lãnh đạo cơ quan, đơn vị, địa phương; lãnh đạo Phòng Nội vụ; Công chức phụ trách.

Tiếp nhận và giải quyết các phản ánh, kiến nghị của người dân một cách cầu thị, trên tinh thần xây dựng, nghiêm túc chấn chỉnh, xử lý đối với các sai phạm của cán bộ, công chức, viên chức (nếu có).

Thực hiện niêm yết công khai nội dung trả lời phản ánh, kiến nghị tại Bộ phận Một cửa, Cổng thông tin điện tử huyện, Trang thông tin điện tử các địa phương và trên Phần mềm giải quyết Phản ánh, kiến nghị của tỉnh.

Với những giải pháp đồng bộ, trong các năm qua chỉ số mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước trên địa bàn huyện trong các năm qua liên tục tăng. Năm 2023, theo kết quả đánh giá sơ bộ của Phòng Nội vụ, chỉ số mức độ hài lòng của UBND cấp xã huyện Khánh Vĩnh đạt trung bình 89,56%. Trong đó, xã Khánh Đông đạt cao nhất 95,42%, không có trường hợp dưới 90%.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, gia tăng mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước của UBND huyện Khánh Vĩnh./.

### **Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ;
- Chủ tịch và các PCT. UBND huyện;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- VP. UBND huyện: Lãnh đạo, Đức;
- Lưu: VT, PNV.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**