

BỘ NỘI VỤ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 1383/QĐ-BNV

Hà Nội, ngày 28 tháng 12 năm 2012

QUYẾT ĐỊNH

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”

BỘ TRƯỞNG BỘ NỘI VỤ

Căn cứ Nghị định số 61/2012/NĐ-CP ngày 10/8/2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nội vụ;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Cải cách hành chính,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. 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” với các nội dung chủ yếu sau đây:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU, PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG CỦA ĐỀ ÁN

1. Mục tiêu

a) Mục tiêu chung:

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 (gọi tắt là Phương pháp đo lường sự hài lòng) nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

b) Mục tiêu cụ thể:

- Xác định được các yếu tố, tiêu chí, tiêu chí thành phần đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước áp dụng chung cho tất cả các dịch vụ hành chính do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp;

- Xác định được bộ câu hỏi điều tra xã hội học theo các tiêu chí, tiêu chí thành phần, phù hợp với từng loại dịch vụ hành chính;
- Xác định được Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (gọi tắt là Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, tiếng Anh là SIPAS);
- Công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính.

2. Yêu cầu

- Phương pháp đo lường sự hài lòng phải cho kết quả đánh giá khách quan, trung thực của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.
- Bảo đảm tính khả thi, đơn giản, dễ áp dụng, chi phí thấp, phù hợp với năng lực của đội ngũ công chức.
- Các yếu tố, tiêu chí, tiêu chí thành phần được xác định với số lượng, nội dung phù hợp với các dịch vụ hành chính, bảo đảm tính khoa học và có sự logic chặt chẽ giữa đánh giá chất lượng với mức độ hài lòng của người dân, tổ chức.
- Bộ câu hỏi điều tra xã hội học được xác định phù hợp với hệ thống tiêu chí, tiêu chí thành phần, dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với trình độ dân trí.
- Thông qua Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được nhu cầu, nguyện vọng của người dân, tổ chức để có giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ hành chính cho người dân, tổ chức.

3. Phạm vi và đối tượng của Đề án

- Phạm vi của đề án là đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên phạm vi cả nước.
- Đối tượng áp dụng là cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

II. CÁC YẾU TỐ, TIÊU CHÍ, TIÊU CHÍ THÀNH PHẦN ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

Các yếu tố để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức bao gồm 4 yếu tố cơ bản tạo nên chất lượng của một dịch vụ hành chính do các cơ quan hành chính nhà nước cung cấp, từ đó được phân tích thành 8 tiêu chí, 13 tiêu chí thành phần để đo lường, cụ thể như sau:

1. Tiếp cận dịch vụ

- a) Đánh giá về chất lượng cung cấp thông tin về dịch vụ hành chính và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ hành chính:

- Nguồn thông tin về dịch vụ hành chính;
 - Sự thuận tiện trong việc tìm hiểu thông tin về dịch vụ hành chính;
 - Mức độ đáp ứng yêu cầu của người dân, tổ chức về thông tin dịch vụ được cung cấp;
 - Mức độ đáp ứng yêu cầu về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính.
- b) 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

a) Đánh giá về chất lượng thủ tục hành chính:

- Sự công khai, minh bạch của thủ tục hành chính;
- Sự đơn giản, dễ hiểu trong các quy định về hồ sơ của thủ tục hành chính;
- Sự thuận tiện trong thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

b) Sự hài lòng về thủ tục hành chính.

3. Sự phục vụ của công chức

a) Đánh giá về sự phục vụ của công chức:

- Thái độ phục vụ của công chức;
- Năng lực giải quyết công việc của công chức.

b) Sự hài lòng đối với sự phục vụ của công chức.

4. Kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước

a) Đánh giá về kết quả giải quyết công việc:

- Kết quả người dân, tổ chức nhận được 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;
- Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước.

b) Sự hài lòng về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước.

III. ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐỂ XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH

1. Bộ câu hỏi điều tra xã hội học

Trên cơ sở số lượng tiêu chí, tiêu chí thành phần xác định trong phương pháp đo lường sự hài lòng, số lượng và nội dung câu hỏi được xây dựng thống nhất cho tất cả các dịch vụ hành chính theo nguyên tắc như sau:

a) Đối với các tiêu chí, tiêu chí thành phần đánh giá chất lượng tại các Điểm a Khoản 1, 2, 3, 4 Mục II:

- Các câu hỏi điều tra xã hội học được xây dựng để lấy ý kiến người dân, tổ chức đánh giá về chất lượng phục vụ trên từng yếu tố của dịch vụ hành chính.

- Số lượng câu hỏi tùy thuộc vào số lượng, tính chất của từng tiêu chí thành phần (01 tiêu chí thành phần có thể có 01 hoặc nhiều câu hỏi).

- Thang đánh giá của các câu hỏi được thống nhất 5 mức (thứ tự đánh giá chất lượng tăng dần là 1, 2, 3, 4, 5) để thuận tiện cho việc tổng hợp, phân tích kết quả điều tra xã hội học.

b) Đối với các tiêu chí đánh giá về sự hài lòng của người dân, tổ chức tại các Điểm b Khoản 1, 2, 3, 4 Mục II:

- Mỗi tiêu chí có một câu hỏi điều tra xã hội học tương ứng, phản ánh mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với từng yếu tố của dịch vụ hành chính.

- Thang đánh giá của các câu hỏi được thống nhất 5 mức theo thứ tự tăng dần là: “rất không hài lòng”; “không hài lòng”; “bình thường”; “hài lòng”; “rất hài lòng”.

c) Câu hỏi chung:

Để đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với toàn bộ dịch vụ hành chính. Câu hỏi này được thiết kế 5 mức theo thứ tự tăng dần là: “rất không hài lòng”; “không hài lòng”; “bình thường”; “hài lòng”; “rất hài lòng”.

Căn cứ vào yêu cầu thực tế, Bộ Nội vụ xây dựng bộ câu hỏi điều tra xã hội học cụ thể cho từng dịch vụ hành chính để tổ chức thực hiện.

2. Phương pháp chọn mẫu điều tra xã hội học

- Số lượng mẫu điều tra xã hội học được xây dựng cho từng loại dịch vụ hành chính, tùy thuộc vào cấp độ điều tra xã hội học để đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức trên phạm vi cả nước hay trong phạm vi cấp tỉnh.

- Bộ Nội vụ hướng dẫn cụ thể việc chọn mẫu điều tra xã hội học cho từng cấp độ điều tra xã hội học.

3. Xác định các chỉ số

a) Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức:

- Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với từng yếu tố của dịch vụ hành chính được xác định trong phương án trả lời của các câu hỏi tương ứng với các tiêu chí tại các Điểm b Khoản 1, 2, 3, 4 Mục II (5 mức: “rất không hài lòng”; “không hài lòng”; “bình thường”; “hài lòng”; “rất hài lòng”).

- Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với toàn bộ dịch vụ hành chính được xác định tại câu hỏi chung (5 mức: “rất không hài lòng”; “không hài lòng”; “bình thường”; “hài lòng”; “rất hài lòng”).

- Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính: Là tỷ lệ % số người có phương án trả lời “hài lòng” và “rất hài lòng” đối với toàn bộ dịch vụ hành chính cụ thể do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp (tại câu hỏi chung của bộ câu hỏi, điều tra xã hội học) trên tổng số mẫu điều tra xã hội học, được thể hiện tại dòng cuối cùng có tên là “Sự hài lòng về sự phục vụ hành chính” của Bảng “Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính”.

- Các chỉ số hài lòng đối với từng yếu tố của dịch vụ hành chính được xác định bằng tỷ lệ % số người có phương án trả lời “hài lòng” và “rất hài lòng” đối với các câu hỏi tương ứng với các tiêu chí tại Điểm b của các Khoản 1, 2, 3, 4 Mục II trên tổng số mẫu điều tra xã hội học, được thể hiện tại các dòng tương ứng trong cột “Chỉ số” của Bảng “Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính”.

b) Chỉ số chất lượng các yếu tố của dịch vụ hành chính:

- Là tỷ lệ % số người đánh giá ở mức 4 và 5 của các câu hỏi tương ứng với các tiêu chí thành phần tại các Điểm a Khoản 1, 2, 3, 4 Mục II trên tổng số mẫu điều tra xã hội học, được thể hiện tại các dòng tương ứng trong cột “Chỉ số” của Bảng “Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính”.

- Chỉ số chất lượng các yếu tố của dịch vụ hành chính do người dân, tổ chức đánh giá có liên quan chặt chẽ tới sự hài lòng của người dân, tổ chức, thông qua đó giúp cơ quan hành chính nhà nước có cơ sở để cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ của mình.

Tổng hợp các chỉ số hài lòng và chỉ số chất lượng cung cấp dịch vụ được thể hiện tại Bảng “Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính” dưới đây.

chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

TT	YẾU TỐ/TIÊU CHÍ/TIÊU CHÍ THÀNH PHẦN	CHỈ SỐ
1	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	

1.1	Đánh giá chất lượng cung cấp thông tin về dịch vụ hành chính và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ hành chính	
1.1.1	Nguồn thông tin về dịch vụ hành chính	
1.1.2	Sự thuận tiện trong việc tìm hiểu thông tin về dịch vụ hành chính	
1.1.3	Mức độ đáp ứng yêu cầu của người dân về thông tin dịch vụ hành chính	
1.1.4	Mức độ đáp ứng yêu cầu của người dân về cơ sở vật chất, trang thiết bị tại nơi cung cấp dịch vụ	
1.2	Sự hài lòng đối với thông tin về dịch vụ và cơ sở vật chất tại nơi cung cấp dịch vụ	
2	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
2.1.	Đánh giá về chất lượng thủ tục hành chính	
2.1.1	Sự công khai, minh bạch của thủ tục hành chính	
2.1.2	Sự đơn giản, dễ hiểu của các quy định về hồ sơ của thủ tục hành chính	
2.1.3	Sự thuận tiện trong thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính	
2.2.	Sự hài lòng về thủ tục hành chính	
3	SỰ PHỤC VỤ CỦA CÔNG CHỨC	
3.1	Đánh giá về sự phục vụ của công chức	
3.1.1	Thái độ phục vụ của công chức	
3.1.2	Năng lực giải quyết công việc của công chức	
3.2	Sự hài lòng đối với sự phục vụ của công chức	
4	KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
4.1	Đánh giá về kết quả giải quyết công việc	
4.1.1	Kết quả người dân, tổ chức nhận được từ cơ quan hành chính nhà nước	
4.1.2	Thời gian giải quyết công việc	
4.1.3	Chi phí mà người dân, tổ chức phải trả để giải quyết công việc	
4.1.4	Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước	
4.2	Sự hài lòng về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước	
5	SỰ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	

IV. GIẢI PHÁP

1. Tuyên truyền, phổ biến về Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

Việc tuyên truyền, tập huấn về Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nhằm nâng cao tinh thần trách nhiệm của lãnh đạo các ngành, các cấp, của công chức trong việc tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính, vì lợi ích của người dân, tổ chức. Thông qua tuyên truyền, nâng cao nhận thức về quyền, lợi ích, trách nhiệm của người dân, tổ chức trong việc theo dõi, giám sát, đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Các hình thức tuyên truyền là:

- Tổ chức hội nghị tuyên truyền, phổ biến cho đội ngũ công chức về mục tiêu, ý nghĩa, nội dung của Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.
- Tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng để nâng cao nhận thức cho người dân và xã hội về mục tiêu, ý nghĩa của việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.
- Các hình thức tuyên truyền khác: thông qua hội thảo, hội nghị, điều tra xã hội học, công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính.

2. Nâng cao trách nhiệm và hiệu quả chỉ đạo, điều hành của các ngành, các cấp trong việc tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính cho người dân, tổ chức và định kỳ tiến hành điều tra xã hội học để khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức

Để nâng cao Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, các ngành, các cấp chính quyền cần tập trung thực hiện tốt các nhiệm vụ:

- Tăng cường công tác chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra để việc tổ chức triển khai cung cấp dịch vụ hành chính cho người dân, tổ chức ngày càng tốt hơn.
- Tổ chức tốt các kênh tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị người dân, tổ chức về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.
- Tổ chức điều tra xã hội học bảo đảm khách quan, trung thực để phản ánh đúng mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với các dịch vụ hành chính do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp.
- Thông qua Chỉ số hài lòng về dịch vụ hành chính, các cơ quan hành chính nhà nước phải có giải pháp cần thiết để củng cố, nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính của mình, là cơ sở để nâng cao Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính.

3. Bảo đảm nguồn lực triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

- Bố trí công chức để thực hiện các nhiệm vụ triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức theo yêu cầu. Thường xuyên tổ chức tập huấn cho đội ngũ công chức về phương pháp, kỹ năng tiến hành đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên các lĩnh vực dịch vụ hành chính cụ thể.

- Xây dựng cơ sở dữ liệu về Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính.

- Bố trí đủ kinh phí cho việc triển khai điều tra xã hội học, tổng hợp, phân tích số liệu và xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm thực hiện

a) Bộ Nội vụ

- Vụ Cải cách hành chính:

+ Xây dựng trình Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành văn bản hướng dẫn các bộ, ngành, địa phương triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong phạm vi trách nhiệm của bộ, ngành, địa phương.

+ Tổ chức tuyên truyền, tập huấn và hướng dẫn triển khai áp dụng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức để xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính.

+ Lập kế hoạch và xây dựng dự toán kinh phí cho việc triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức.

+ Xác định nhóm, đối tượng, quy mô mẫu điều tra xã hội học cho từng dịch vụ hành chính theo yêu cầu.

+ Xây dựng bộ câu hỏi điều tra xã hội học và chủ trì tổ chức điều tra xã hội học để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với quy mô cả nước. Giúp Bộ Nội vụ tổ chức công bố Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính.

+ Chủ trì việc rà soát, đề xuất việc hoàn thiện Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Vụ Kế hoạch - Tài chính:

Phối hợp với Vụ Cải cách hành chính lập dự toán kinh phí triển khai nhiệm vụ đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước theo sự chỉ đạo của Bộ trưởng để tổng hợp chung vào dự toán ngân sách hàng năm của Bộ Nội vụ và gửi Bộ Tài chính theo quy định.

- Các đơn vị khác thuộc Bộ:

Theo chức năng của đơn vị phối hợp với Vụ Cải cách hành chính thực hiện các nhiệm vụ trong triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

b) Các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

- Triển khai công việc áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trong phạm vi trách nhiệm của bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

- Căn cứ vào Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước do Bộ Nội vụ ban hành, các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương cụ thể hóa để áp dụng đánh giá việc cung cấp dịch vụ hành chính của các cơ quan, tổ chức trực thuộc phù hợp với yêu cầu và điều kiện thực tế của cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

2. Thời gian thực hiện

a) Giai đoạn 2012 - 2015:

- Triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại các bộ, cơ quan ngang bộ, các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

- Sơ kết việc triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước để hoàn thiện phương pháp.

b) Giai đoạn 2016 - 2020:

- Tiếp tục triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Nghiên cứu các giải pháp để triển khai áp dụng có hiệu quả Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- Tổng kết việc triển khai áp dụng phương pháp để hoàn thiện và thể chế hóa cho giai đoạn cải cách hành chính tiếp theo của Chính phủ.

3. Kinh phí thực hiện

a) Kinh phí triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nằm trong kinh phí cải cách hành chính, được đảm bảo bằng ngân sách nhà nước và các nguồn tài trợ hợp pháp khác (nếu có).

b) Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thực hiện theo quy định của Bộ Tài chính.

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

Điều 3. Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Sở Nội vụ các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Lưu: VT, CCHC.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

Nguyễn Tiến Dĩnh