

UỶ BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NAM

BÁO CÁO
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH
TỈNH QUẢNG NAM NĂM 2021

Quảng Nam, tháng 3 năm 2022

MỤC LỤC

PHẦN MỘT:	5
TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TỈNH QUẢNG NAM NĂM 2021	5
I. TỔNG QUAN VỀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	5
1. Cơ sở	5
2. Mục đích.....	5
3. Nội dung đo lường sự hài lòng.....	5
4. Phương pháp xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021.....	8
II. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI SIPAS NĂM 2021	10
1. Chọn mẫu điều tra xã hội học	10
2. Triển khai điều tra xã hội học	10
3. Kiểm tra, giám sát và phúc tra kết quả điều tra xã hội học	11
4. Kết quả phát và thu phiếu điều tra khảo sát mức độ hài lòng:	11
PHẦN HAI:	16
KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH	16
TỈNH QUẢNG NAM NĂM 2021	16
I. Kết quả phân tích thành phần trả lời phiếu điều tra	16
1. Số lượng phiếu thu về	16
2. Thành phần trả lời phiếu:	16
II. MỘT SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VỀ VIỆC TỔ CHỨC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG.....	19
III. SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	20
1. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ	21
2. Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính	21
3. Chỉ số hài lòng về Công chức trực tiếp giải quyết công việc.....	21
4. Chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công	22
5. Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị.....	22
6. Kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính chung toàn tỉnh.....	23
IV. SỰ MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VỀ VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG.	27
PHẦN BA:.....	29
KẾT LUẬN	29

I. ĐÁNH GIÁ CHUNG	29
1. Về kết quả đạt được	29
2. Khó khăn, hạn chế và nguyên nhân.....	30
II. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT	31
PHỤ LỤC 1: CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC SỞ, BAN, NGÀNH NĂM 2021 ...	35
1. Sở Thông tin và Truyền thông	35
2. Sở Nội vụ.....	37
3. Sở Giáo dục và Đào tạo	39
4. Sở Tư pháp	41
5. Sở Y tế.....	43
6. Ban quản lý các Khu kinh tế và khu công nghiệp tỉnh.....	45
7. Sở Tài nguyên và Môi trường	47
8. Sở Công Thương	49
9. Sở Giao thông Vận tải.....	51
10. Sở Khoa học và Công nghệ.....	53
11. Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	56
12. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.....	58
13. Sở Kế hoạch và Đầu tư	60
14. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	62
15. Sở Xây dựng.....	64
PHỤ LỤC 2: CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN NGÀNH DẠC CẤP TỈNH NĂM 2021	67
1. Công an tỉnh	67
2. Kho bạc nhà nước tỉnh.....	69
3. Cục thuế tỉnh	71
4. Cục Hải quan tỉnh.....	74
5. Bảo hiểm xã hội tỉnh.....	76
PHỤ LỤC 3: CHỈ SỐ HÀI LÒNG UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ NĂM 2021	79
1. Huyện Hiệp Đức	79
2. Thành phố Hội An	81
3. Thành phố Tam Kỳ.....	83
4. Huyện Nông Sơn	85
5. Huyện Phước Sơn.....	87
6. Huyện Tiên Phước.....	89
7. Huyện Quế Sơn	91
8. Bắc Trà My.....	93
9. Huyện Đông Giang	95
10. Huyện Đại Lộc.....	97
11. Huyện Nam Giang	99
12. Huyện Phú Ninh	101
13. Thị xã Điện Bàn.....	103
14. Huyện Duy Xuyên	105

15. Huyện Tây Giang.....	107
16. Huyện Thăng Bình.....	109
17. Huyện Núi Thành	111

PHỤ LỤC 4: CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CHI NHÁNH VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI TỈNH QUẢNG NAM NĂM 2021 114

1. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Thăng Bình	114
2. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Phú Ninh	116
3. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Hiệp Đức.....	118
4. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thành phố Hội An	120
5. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Quế Sơn	122
6. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện Bắc Trà My	124
7. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thị xã Điện Bàn.....	126
8. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Đông Giang.....	128
9. Chi nhánh văn phòng đăn g ký đất đai huyện Đại Lộc	130
10. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Nông Sơn	132
11. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thành phố Tam Kỳ	134
12. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Phước Sơn.....	136
13. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Duy Xuyên.....	138
14. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Nam Giang.....	140
15. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Tiên Phước.....	142
16. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Núi Thành	144

PHẦN MỘT:

TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TỈNH QUẢNG NAM NĂM 2021

I. TỔNG QUAN VỀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

1. Cơ sở

Trên cơ sở Quyết định số 4003/QĐ-UBND ngày 31/12/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Kế hoạch công tác cải cách hành chính năm 2021; Kế hoạch số 5118/KH-UBND ngày 09/8/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về 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 năm 2021. Theo đó, Ủy ban nhân dân tỉnh đã giao Sở Nội vụ chủ trì, triển khai thực hiện quá trình điều tra đo lường sự hài lòng năm 2021; Bưu điện tỉnh Quảng Nam là đơn vị được chọn giao thực hiện việc lấy phiếu điều tra xã hội học đo lường sự 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 2021.

2. Mục đích

- Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước đối với người dân, tổ chức.

- Thông qua việc khảo sát, đánh giá, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có giải pháp phù hợp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ, cung ứng dịch vụ của cơ quan, đơn vị mình.

3. Nội dung đo lường sự hài lòng

Nội dung đo lường sự hài lòng là các nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Nam.

Đo lường sự hài lòng năm 2021 được thực hiện đối với 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, gồm: Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; Thủ tục hành chính; Công chức

trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính; Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; Việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị.

Các tiêu chí đánh giá về việc cung ứng dịch vụ của các cơ quan hành chính nhà nước, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước gồm:

a) Tiêu chí đánh giá của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước:

- Cơ quan trực tiếp giải quyết công việc với người dân, tổ chức;
- Kênh thông tin để biết về cơ quan đó;
- Số lần đi lại đến cơ quan để giải quyết công việc;
- Việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu;
- Việc công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí;
- Việc cơ quan đúng hẹn;
- Việc cơ quan thông báo trễ hẹn;
- Việc cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn.

b) Tiêu chí đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức:

Gồm 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công.

* Về tiếp cận dịch vụ:

- Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng.

* Về thủ tục hành chính:

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác.

- Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.

- Phí/lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.

- Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định.

* Về công chức trực tiếp giải quyết công việc:

- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.
 - Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.
 - Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.

- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.

- Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu.

- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

* Về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công:

- Kết quả đúng quy định.

- Kết quả có thông tin đầy đủ.

- Kết quả có thông tin chính xác.

* Về tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị:

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.

- Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.

c) Tiêu chí đo lường sự mong đợi của người dân, tổ chức:

Mỗi người dân, tổ chức được đề nghị đưa ra 03 nội dung mong đợi nhất: đối với cơ quan hành chính nhà nước trong việc ưu tiên cải cách, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ, thông qua việc lựa chọn từ các nội dung mong đợi như sau:

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.

- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.

- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.
- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- Tiếp nhận, xử lý tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức...

Ngoài các nội dung nêu trên, quá trình đo lường sự hài lòng năm 2021 cũng đã tiếp nhận những phản ánh khác của người dân, tổ chức nhằm yêu cầu cơ quan hành chính nhà nước nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

4. Phương pháp xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021

Áp dụng phương pháp điều tra xã hội học thông qua việc lấy Phiếu điều tra để thu thập thông tin, phân tích, xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Nam năm 2021 (sau đây gọi tắt là SIPAS tỉnh Quảng Nam).

a) Đối tượng, phạm vi điều tra xã hội học:

- Đối tượng

Để đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công dựa trên phản hồi của người dân, tổ chức, Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh Quảng Nam năm 2021 xác định đối tượng điều tra xã hội học là người dân, tổ chức đã thực hiện các thủ tục hành chính với cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

- Phạm vi

Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Nam năm 2021 được thực hiện tại:

+ Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Ban Quản lý các khu kinh tế và khu công nghiệp (trừ Thanh tra tỉnh, Ban Dân tộc, Sở Ngoại vụ, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh).

+ Các cơ quan ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh, gồm: Cục Thuế, Cục Hải quan, Công an tỉnh, Kho bạc Nhà nước tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh.

+ Ủy ban nhân dân cấp huyện.

+ Ủy ban nhân dân cấp xã

b) Chọn mẫu điều tra xã hội học

- Phiếu điều tra xã hội học:

Phiếu điều tra xã hội học gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, tổ chức lựa chọn. Câu hỏi của phiếu điều tra xã hội học thể hiện nội dung của các tiêu chí đo lường sự hài lòng; đồng thời phản ánh quá trình, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

- Phiếu điều tra xã hội học có bố cục và nội dung như sau:

+ Phần thông tin chung, gồm: Mục đích của quá trình điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng; hướng dẫn cách trả lời các câu hỏi; thông tin cá nhân người dân/tổ chức.

+ Phần câu hỏi, gồm: Các câu hỏi về quá trình giao dịch và kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; các câu hỏi về mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; câu hỏi về sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

Trên cơ sở 6 tiêu chí khảo sát, đánh giá đã được quy định thống nhất, bản câu hỏi điều tra năm 2021 tiếp tục được bổ sung, tinh chỉnh cho phù hợp với tình hình thực tế. Một số câu hỏi phụ và thông tin mô tả chi tiết được sắp xếp lại để khách hàng thuận lợi hơn trong việc lựa chọn phương án trả lời, bảo đảm thông tin thu được là chính xác, khách quan, sát thực tế; tạo thêm không gian để khách hàng phản ánh rõ nguyện vọng và kiến nghị, góp ý với các cơ quan, đơn vị, địa phương

d) Phương thức điều tra xã hội học:

Phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến từng người dân, tổ chức để tự trả lời phiếu.

đ) Tổng hợp, phân tích dữ liệu và tính toán các chỉ số:

Tổng hợp, phân tích dữ liệu

Trên cơ sở thu thập thông tin từ phiếu điều tra xã hội học, tiến hành tổng hợp, phân tích các dữ liệu thống kê. Việc tổng hợp, phân tích dữ liệu dựa vào các phần mềm thống kê.

II. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI SIPAS NĂM 2021

1. Chọn mẫu điều tra xã hội học

Việc chọn mẫu được thực hiện theo quy trình cụ thể như sau:

- Chọn cơ quan hành chính cấp tỉnh:

Năm 2021 tổ chức điều tra, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tham mưu giải quyết của 15 cơ quan chuyên môn cấp tỉnh gồm: Sở Khoa học Công nghệ, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Tư pháp, Sở Y tế, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Công Thương, Sở Giao thông Vận tải, Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Xây dựng, Sở Kế hoạch và đầu tư, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, và Ban quản lý Khu kinh tế và khu công nghiệp (các cơ quan chuyên môn: Thanh tra tỉnh, Sở Tài chính, Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc, Văn phòng UBND tỉnh không lấy phiếu điều tra từ người dân, doanh nghiệp) và 05 cơ quan ngành dọc trên địa bàn tỉnh: Bảo hiểm xã hội, Cục Thuế, Công an; Kho bạc nhà nước và Cục Hải quan.

- Chọn cơ quan hành chính thuộc UBND cấp huyện:

+ Chọn phòng chuyên môn: Tại mỗi huyện, thị xã, thành phố tổ chức điều tra, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tham mưu giải quyết tại Bộ phận Một cửa.

+ Chọn cơ quan hành chính cấp xã: Tại mỗi huyện, thị xã, thành phố chọn ngẫu nhiên 02 đến 03 Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn.

2. Triển khai điều tra xã hội học

- a) Lựa chọn, hướng dẫn điều tra viên:

Điều tra viên do Bưu điện tỉnh Quảng Nam lựa chọn và được tổ chức hướng dẫn về nội dung, phương pháp phát phiếu, thu thập thông tin điều tra xã hội học.

Mỗi điều tra viên đều được cung cấp danh sách mẫu điều tra chính thức, danh sách mẫu điều tra dự phòng, phiếu điều tra (do Sở Nội vụ phát hành) và các văn bản quy định, tài liệu hướng dẫn thực hiện điều tra xã hội học.

- b) Triển khai điều tra xã hội học:

Việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học do điều tra viên thực hiện. Điều tra viên đến gặp trực tiếp và phát phiếu điều tra đến từng cá nhân người dân, người đại diện tổ chức có tên trong danh sách mẫu điều tra chính thức; giải thích, hướng dẫn một số nội dung trong phiếu điều tra; đề đối tượng điều tra tự trả lời sau khi đã nắm rõ các nội dung thông tin cần cung cấp và thu phiếu điều tra sau khi người dân, người đại diện tổ chức hoàn thành việc trả lời các thông tin trong phiếu điều tra.

Trong trường hợp không thể phát phiếu cho đối tượng điều tra có tên trong danh sách mẫu chính thức (do đối tượng không còn sống tại địa phương; từ chối trả lời phiếu...), điều tra viên tiến hành phát phiếu cho đối tượng trong danh sách mẫu dự phòng.

Điều tra viên thực hiện phát phiếu theo nguyên tắc đúng đối tượng trong danh sách mẫu; không gợi ý nội dung trả lời; không trả lời thay.

Việc tổ chức lấy phiếu điều tra được Bưu điện tỉnh Quảng Nam thực hiện độc lập thông qua các điều tra viên, các cơ quan của chính quyền địa phương không tham gia quá trình phát phiếu điều tra.

c) Giao nộp phiếu điều tra:

Kết quả thu phiếu của điều tra viên được gửi về Bưu điện tỉnh để phân loại, sắp xếp và giao nộp về Sở Nội vụ.

3. Kiểm tra, giám sát và phúc tra kết quả điều tra xã hội học

Sở Nội vụ tham mưu thành lập tổ điều tra, xây dựng kế hoạch thực hiện việc giám sát độc lập quá trình điều tra xã hội học trên địa bàn toàn tỉnh. Tại mỗi địa phương, đoàn giám sát nắm bắt tình hình triển khai điều tra xã hội học và có các hướng dẫn, nhắc nhở kịp thời để đảm bảo việc triển khai điều tra xã hội học đạt kết quả chính xác, đầy đủ, khách quan. Việc phúc tra tối thiểu 10% tổng số phiếu.

4. Kết quả phát và thu phiếu điều tra khảo sát mức độ hài lòng:

Theo Kế hoạch số 5118/KH ngày 09/8/2021 của UBND tỉnh Quảng Nam về 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 năm 2021; Phương án số 130/PA-SNV ngày 24/8/2021 của Sở Nội vụ tỉnh Quảng Nam về Phương án tổ chức điều tra đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2021, tổng số phiếu dự kiến khảo sát là 5470 phiếu, tuy nhiên, khi tổng hợp danh sách đáp viên do các cơ quan, đơn vị, địa phương gửi về Sở Nội vụ đủ điều kiện khảo sát thì có 5324 người. Kết quả thực

tế sau khi Bưu điện tỉnh tiến hành phát và thu phiếu về đạt 4259 phiếu đạt tỷ lệ 80%.

Số lượng phiếu cụ thể thu về:

STT	Cơ quan, đơn vị, địa phương được khảo sát	Cỡ mẫu	Phiếu thu về hợp lệ
I	KHỐI SỞ	1.220	876
1	Sở Khoa học và Công nghệ	20	19
2	Sở Nội vụ	60	53
3	Sở Lao động - Thương binh và xã hội	100	68
4	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	90	50
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	120	89
6	Sở Xây dựng	80	64
7	Sở Y tế	100	82
8	Sở Giáo dục và Đào tạo	60	17
9	Sở Công Thương	100	79
10	Sở Giao thông vận tải	120	85
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	120	96
12	Sở Tư pháp	100	85
13	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	100	59
14	Sở Thông tin và Truyền thông	30	14
15	Ban quản lý các Khu kinh tế và công nghiệp tỉnh	20	16
II	KHỐI NGÀNH DỤC	500	398
1	Cục thuế tỉnh	100	69
2	Cục Hải quan tỉnh	100	75
3	Công an tỉnh	100	77
4	Bảo hiểm xã hội tỉnh	100	86
5	Kho bạc nhà nước tỉnh	100	91
III	KHỐI HUYỆN	1.800	1420
1	Thành phố Hội An	170	142
2	Thành phố Tam Kỳ	170	93
3	Thị xã Điện Bàn	170	114
4	Huyện Núi Thành	140	134
5	Huyện Thăng Bình	140	111
6	Huyện Đại Lộc	140	119
7	Huyện Duy Xuyên	120	106

STT	Cơ quan, đơn vị, địa phương được khảo sát	Cỡ mẫu	Phiếu thu về hợp lệ
8	Huyện Phú Ninh	90	83
9	Huyện Quế Sơn	90	75
10	Huyện Tiên Phước	90	83
11	Huyện Bắc Trà My	60	60
12	Huyện Hiệp Đức	60	58
13	Huyện Nông Sơn	60	60
14	Huyện Đông Giang	60	42
15	Huyện Nam Giang	60	60
16	Huyện Phước Sơn	60	34
17	Huyện Tây Giang	60	46
IV	KHỐI XÃ	1350	1149
1	Thành phố Hội An (3 xã, phường)	90	77
2	Thành phố Tam Kỳ (3 xã, phường)	90	70
3	Thị xã Điện Bàn (3 xã, phường)	90	84
4	Huyện Núi Thành (3 xã, phường, thị trấn)	90	68
5	Huyện Thăng Bình (3 xã, phường, thị trấn)	90	86
6	Huyện Đại Lộc (3 xã, phường, thị trấn)	90	84
7	Huyện Duy Xuyên (3 xã, thị trấn, thị trấn)	90	90
8	Huyện Phú Ninh (2 xã, thị trấn, thị trấn)	60	54
9	Huyện Quế Sơn (3 xã, thị trấn, thị trấn)	90	88
10	Huyện Tiên Phước (3 xã, thị trấn, thị trấn)	90	51
11	Huyện Bắc Trà My (2 xã, thị trấn, thị trấn)	60	60
12	Huyện Hiệp Đức (2 xã, thị trấn, thị trấn)	60	60
13	Huyện Nông Sơn (2 xã, thị trấn, thị trấn)	60	60
14	Huyện Đông Giang (2 xã, thị trấn, thị trấn)	60	58
15	Huyện Nam Giang (2 xã, thị trấn, thị trấn)	60	48

STT	Cơ quan, đơn vị, địa phương được khảo sát	Cỡ mẫu	Phiếu thu về hợp lệ
16	Huyện Phước Sơn (2 xã, thị trấn, thị trấn)	60	51
17	Huyện Tây Giang (2 xã, thị trấn, thị trấn)	60	60
	Tổng cộng		1.149 phiếu (85.1%)
V	CHI NHÁNH VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI (18 đơn vị x 30 phiếu/đơn vị)	540	414
1	Thành phố Hội An	30	30
2	Thành phố Tam Kỳ	30	24
3	Thị xã Điện Bàn	30	25
4	Huyện Núi Thành	30	21
5	Huyện Thăng Bình	30	30
6	Huyện Đại Lộc	30	29
7	Huyện Duy Xuyên	30	27
8	Huyện Phú Ninh	30	29
9	Huyện Quế Sơn	30	12
10	Huyện Tiên Phước	30	25
11	Huyện Bắc Trà My	30	30
12	Huyện Hiệp Đức	30	30
13	Huyện Nông Sơn	30	29
14	Huyện Đông Giang	30	13
15	Huyện Nam Giang	30	30
16	Huyện Phước Sơn	30	30
17	Huyện Tây Giang	30	02

- Đối với các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh: triển khai điều tra 16 cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, tuy nhiên đến thời điểm thu phiếu về thì Sở Tài chính không đủ dữ liệu mẫu để chọn nên chỉ đánh giá 15/16 cơ quan chuyên môn.

- Đối với UBND các huyện, thị xã, thành phố: Thời điểm triển khai khảo sát, đối với huyện Nam Trà My do ảnh hưởng dịch Covid 19 hầu hết nhân viên Bưu điện Nam Trà My là đối tượng F1 cách ly tại nhà, người dân ngại tiếp xúc, sau thời gian trên thì ảnh hưởng mưa bão, một số khu vực thuộc huyện Nam Trà My bị sạt lở, nên trong đợt điều tra này huyện Nam Trà My không thực hiện điều

tra đối với văn phòng đăng ký đất đai cấp huyện. Do đó, chỉ tiến hành điều tra 17/18 huyện, thị xã, thành phố.

- Đối với Văn phòng Đăng ký đất đai: Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Tây Giang số lượng phiếu không đảm bảo để phân tích dữ liệu nên kết quả phân tích Chỉ số hài lòng đối với Chi nhánh các Văn phòng đăng ký đất đai chỉ thực hiện 16/18 Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai.

PHẦN HAI:
KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH
TỈNH QUẢNG NAM NĂM 2021

I. Kết quả phân tích thành phần trả lời phiếu điều tra

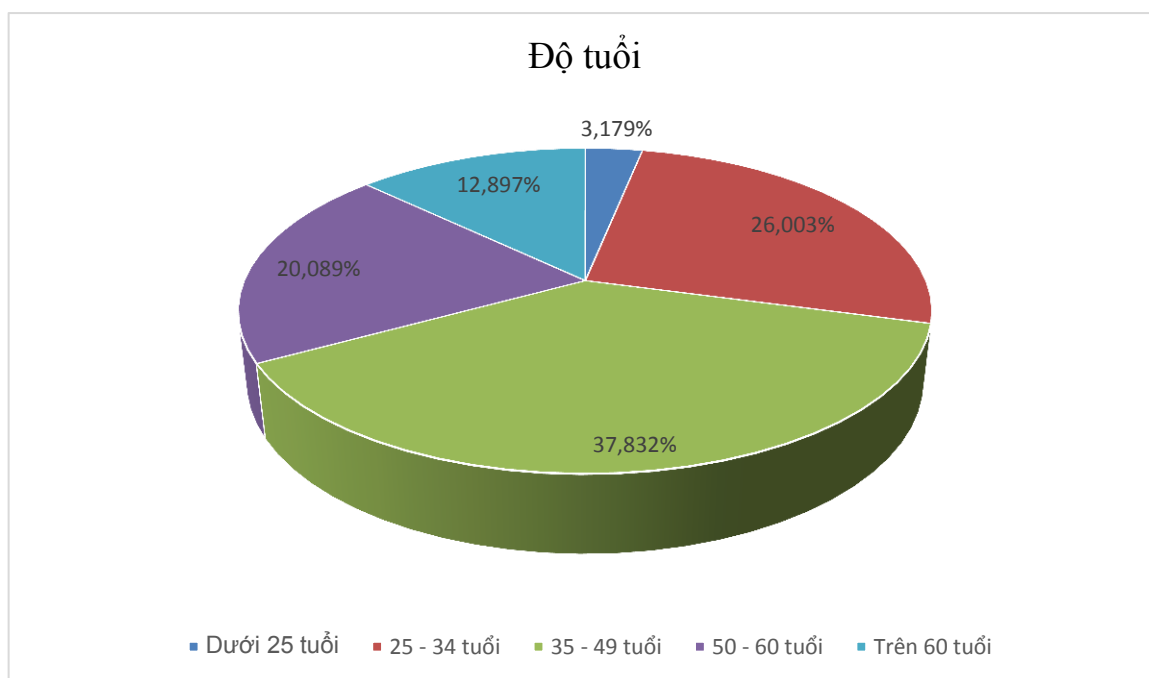
1. Số lượng phiếu thu về

Số lượng phiếu thu về: Tổng số phiếu thu về là 4.259 phiếu/5324 người dân, tổ chức, đạt tỷ lệ 80%.

2. Thành phần trả lời phiếu:

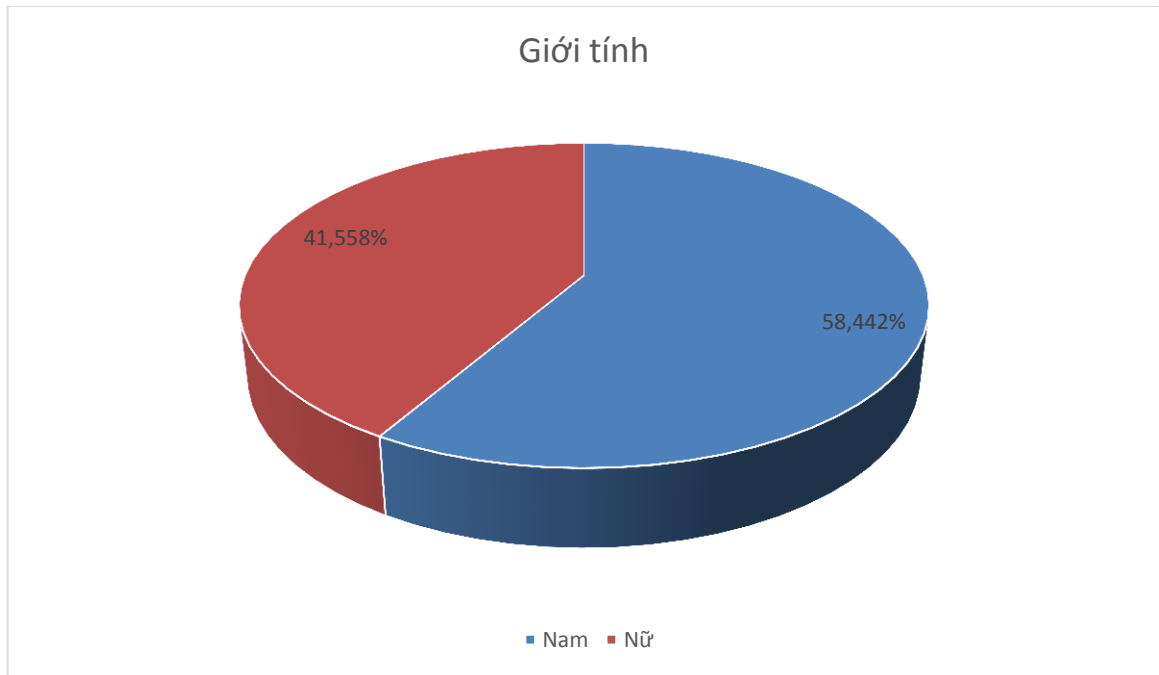
Quá trình điều tra tiến hành phân tích thành phần đối tượng trả lời phiếu điều tra để thấy được mức độ đại diện cho tiếng nói của người dân, tổ chức thuộc mọi thành phần. Kết quả như sau:

a) Độ tuổi: Số người tham gia trả lời phiếu điều tra xã hội học độ tuổi dưới 25 chiếm tỷ lệ 3,18%; số người ở độ tuổi 25-34, chiếm 26%; độ tuổi 35-49 chiếm tỷ lệ 37,83%; số người ở độ tuổi 50-60, chiếm 20,09%; số người ở độ tuổi trên 60, chiếm 12,9% và số người ở (Biểu đồ 1).



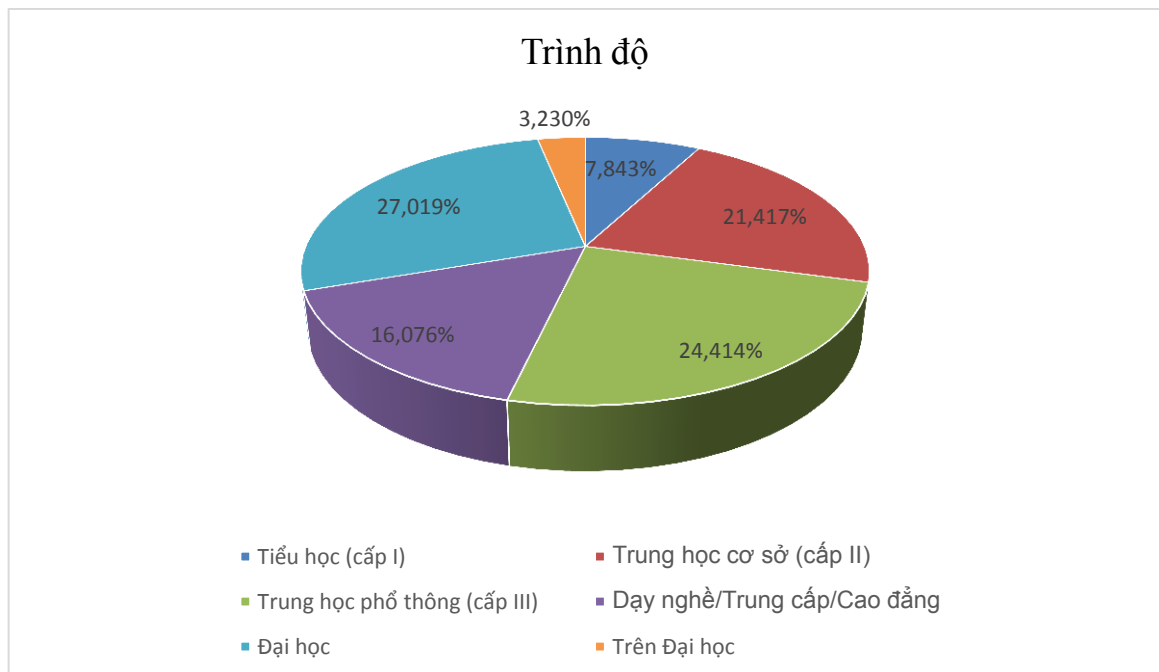
Biểu đồ 1: Độ tuổi người trả lời phiếu điều tra

b) Giới tính: Trong tổng số người tham gia trả lời điều tra xã hội học năm 2021, nam giới chiếm tỷ lệ 58,44%; nữ giới chiếm 41,56% (Biểu đồ 2).



Biểu đồ 2: Giới tính người trả lời phiếu điều tra

c) Trình độ học vấn: Số người tham gia trả lời phiếu điều tra xã hội học năm 2021: Trên đại học chiếm 3,23%; trình độ đại học chiếm 27,02%; trình độ dạy nghề, trung cấp, cao đẳng chiếm 16,08%; Số người có trình độ trung học phổ thông là 24,41%; trình độ trung học cơ sở là 21,42%; trình độ tiểu học là 7,84% (Biểu đồ 3).



Biểu đồ 3: Trình độ học vấn người trả lời phiếu điều tra

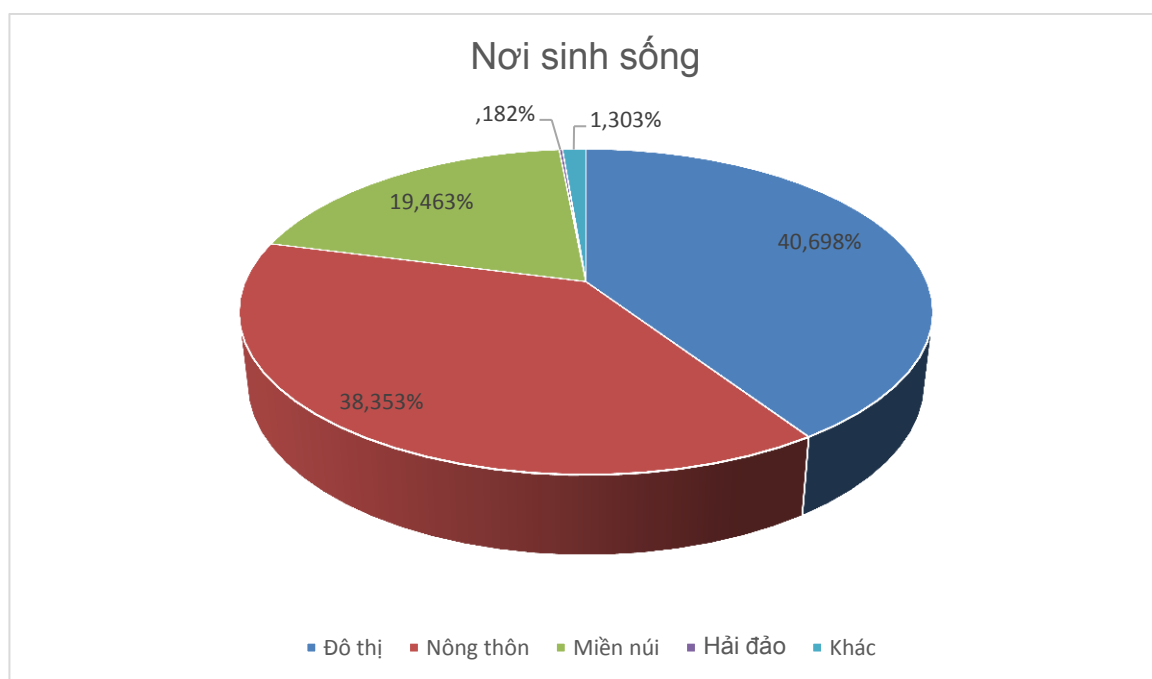
d) Nghề nghiệp: Trong số những người trả lời phiếu với tư cách cá nhân người dân, người làm nghề lao động tự do, nội trợ chiếm tỷ lệ lớn nhất trong số

người trả lời phiếu điều tra với 45,13%. Tiếp đến là người làm việc tại các tổ chức, doanh nghiệp tư nhân 25,33%; làm cán bộ, công chức, viên chức, công tác trong lực lượng vũ trang 13,73%; người nghỉ hưu 6,28%; sinh viên, 0,55% và ngành nghề khác là 8,99% (Biểu đồ 4).



Biểu đồ 4: Nghề nghiệp của người trả lời phiếu điều tra

đ) Nơi sinh sống: 40,7% sống ở đô thị; 38,35% số người trả lời phiếu điều tra sinh sống ở nông thôn; 19,46% sống ở miền núi và số còn lại sống ở hải đảo hay các vùng khác (Biểu đồ 5).



Biểu đồ 5: Nơi sinh sống của người trả lời phiếu điều tra

Bảng 1: Thành phần nhân khẩu học của người trả lời phiếu điều tra

Thành phần		Tỷ lệ phản hồi (%)
Tuổi	Dưới 25 tuổi	3.18%
	25 - 34 tuổi	26.00%
	35 - 49 tuổi	37.83%
	50 - 60 tuổi	20.09%
	Trên 60 tuổi	12.90%
Giới tính	Nam	58.44%
	Nữ	41.56%
Trình độ học vấn	Tiểu học (cấp I)	7.84%
	Trung học cơ sở (cấp II)	21.42%
	Trung học phổ thông (cấp III)	24.41%
	Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng	16.08%
	Đại học	27.02%
	Trên Đại học	3.23%
Nghề nghiệp	Làm nội trợ/Lao động tự do	45.13%
	Nghỉ hưu	6.28%
	Sinh viên	0.55%
	Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư	25.33%
	CBCC viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang	13.73%
	Khác	8.99%
Địa bàn (Nơi sinh sống)	Đô thị	40.70%
	Nông thôn	38.35%
	Miền núi	19.46%
	Hải đảo	0.18%
	Khác	1.30%

II. MỘT SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VỀ VIỆC TỔ CHỨC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Bảng 2: Tổng hợp các chỉ số nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Toàn tỉnh	Chỉ số cao nhất	Chỉ số thấp nhất	Giá trị trung vị
1	Nơi giải quyết công việc				
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	67.82%	83.08%	29.41%	65.15%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	25.46%	69.41%	7.92%	25.90%
	Khác	6.72%	30.69%	0.85%	4.11%
2	Biết thông tin về dịch vụ				
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	11.80%	43.52%	2.35%	9.16%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	67.09%	93.07%	35.04%	78.66%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	14.33%	34.23%	0.93%	8.63%
	Biết thông tin qua Internet	4.95%	14.20%	0.48%	1.85%
	Khác	1.59%	4.31%	0.48%	1.70%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc				
	Từ 1-2 lần	85.02%	98.82%	66.91%	88.24%
	Từ 3-4 lần	14.98%	33.09%	1.18%	11.76%
	Từ 5-6 lần				
	>=7 lần				
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu				
	Không	98.18%	100.00%	93.91%	98.33%
	Có	1.82%	6.09%	0.83%	2.10%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí				
	Không	99.24%	100.00%	95.05%	100.00%
	Có	0.76%	4.95%	0.35%	0.99%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn				
	Đúng hạn	91.73%	100.00%	77.78%	93.75%
	Sớm hơn	1.40%	3.96%	0.24%	1.24%
	Trễ hạn	6.87%	22.22%	2.48%	6.30%
	Cơ quan thông báo về trễ hạn				
	Có	34.00%	86.36%	5.00%	30.00%
	Không	66.00%	100.00%	13.64%	75.00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn				
	Có	11.20%	26.98%	10.00%	21.05%
	Không	88.80%	100.00%	73.02%	100.00%

III. SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

Trên cơ sở tổng hợp, phân tích các dữ liệu điều tra xã hội học, quá trình điều tra đã tính toán, xác định chỉ số hài lòng chung về sự phục vụ hành chính trong phạm vi toàn tỉnh, các chỉ số thành phần về các yếu tố tiếp cận dịch vụ, thủ tục hành chính, công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính, kết quả cung ứng dịch vụ và tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị; chỉ số nhận

định, đánh giá và chỉ số mong đợi của người dân, tổ chức. Các chỉ số trên cũng được phân tích với kết quả cụ thể.

1. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ

Bảng 3: Tổng hợp Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ

TT	TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	Toàn tỉnh	Chỉ số cao nhất	Chỉ số thấp nhất	Giá trị trung vị
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	84.81%	96.61%	67.35%	81.73%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	85.45%	99.15%	61.32%	86.27%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	82.86%	95.76%	62.26%	80.34%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	81.12%	94.07%	64.15%	79.66%
	Chỉ số hài lòng chung	83,56%			

2. Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính

Bảng 4: Tổng hợp Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính

TT	TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	Toàn tỉnh	Chỉ số cao nhất	Chỉ số thấp nhất	Giá trị trung vị
1	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	84.19%	97.46%	66.36%	83.90%
2	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	82.99%	97.46%	64.29%	80.10%
3	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	85.43%	99.15%	65.31%	85.88%
4	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	84.39%	98.31%	64.29%	84.82%
5	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	82.79%	96.58%	64.62%	80.68%
	Chỉ số hài lòng chung	83,96%			

3. Chỉ số hài lòng về Công chức trực tiếp giải quyết công việc

Bảng 5: Tổng hợp Chỉ số hài lòng về công chức

TT	TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	Toàn tỉnh	Chỉ số cao nhất	Chỉ số thấp nhất	Giá trị trung vị
----	-------------------	-----------	-----------------	------------------	------------------

1	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	84.89%	98.31%	69.90%	83.09%
2	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	83.94%	98.29%	70.48%	83.09%
3	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	83.54%	99.15%	64.15%	83.51%
4	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	83.24%	96.58%	67.18%	84.17%
5	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	83.42%	96.61%	68.21%	84.34%
6	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	83.62%	96.58%	68.04%	83.76%
	Chỉ số hài lòng chung	83,78%			

4. Chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

Bảng 6: Tổng hợp Chỉ số hài lòng về cung ứng dịch vụ

TT	TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	Toàn tỉnh	Chỉ số cao nhất	Chỉ số thấp nhất	Giá trị trung vị
1	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	84.14%	95.83%	66.15%	83.37%
2	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	85.97%	98.28%	67.18%	88.68%
3	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	85.89%	99.15%	67.69%	87.42%
	Chỉ số hài lòng chung	85,33%			

5. Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

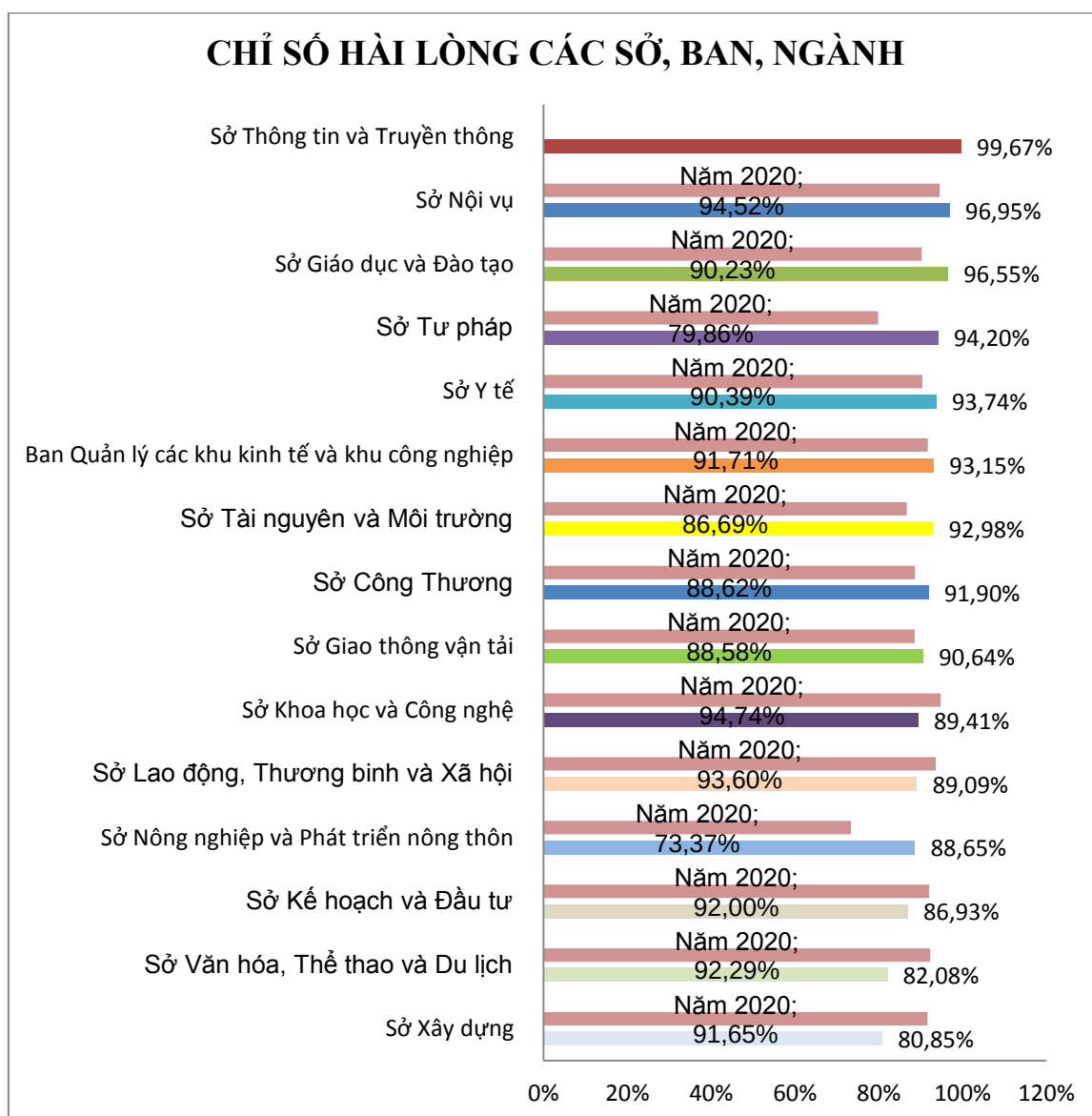
Bảng 7: Tổng hợp Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

TT	TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	Toàn tỉnh	Chỉ số cao nhất	Chỉ số thấp nhất	Giá trị trung vị
1	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	80.19%	96.49%	54.12%	79.79%

2	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	78.70%	96.49%	54.12%	80.00%
3	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	78.32%	94.74%	52.05%	80.00%
4	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	78.33%	94.74%	51.46%	77.42%
	Chỉ số hài lòng chung	78,89%			

6. Kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính chung toàn tỉnh

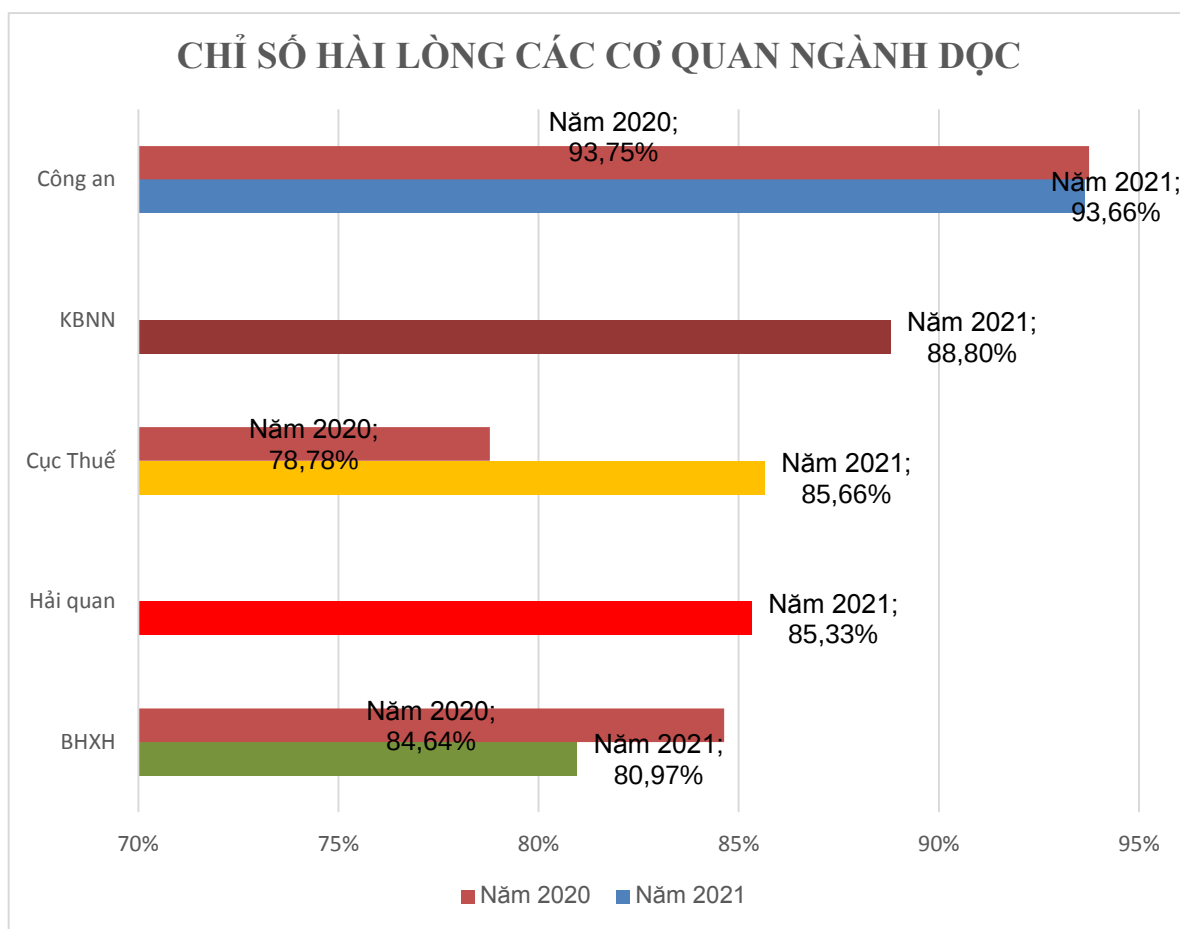
a) Chỉ số hài lòng các Sở, Ban, ngành



Biểu đồ 6: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các sở, ban, ngành thuộc tỉnh năm 2020 và năm 2021

Ghi chú: Chỉ số hài lòng năm 2020 của Sở Thông tin và Truyền thông không đánh giá.

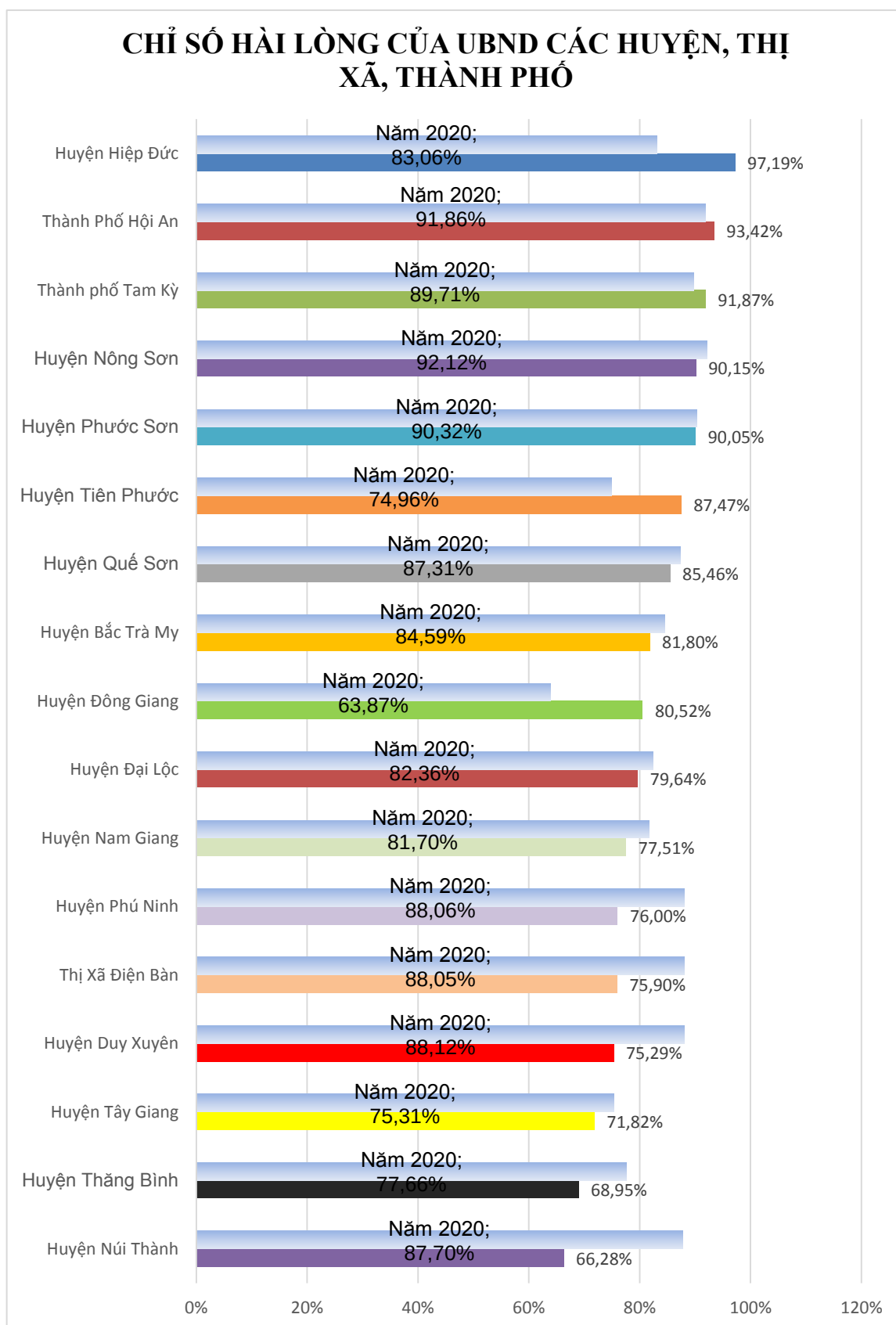
b) Chỉ số hài lòng các cơ quan ngành dọc thuộc tỉnh



Biểu đồ 7: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các cơ quan ngành dọc trên địa bàn tỉnh năm 2020 và năm 2021

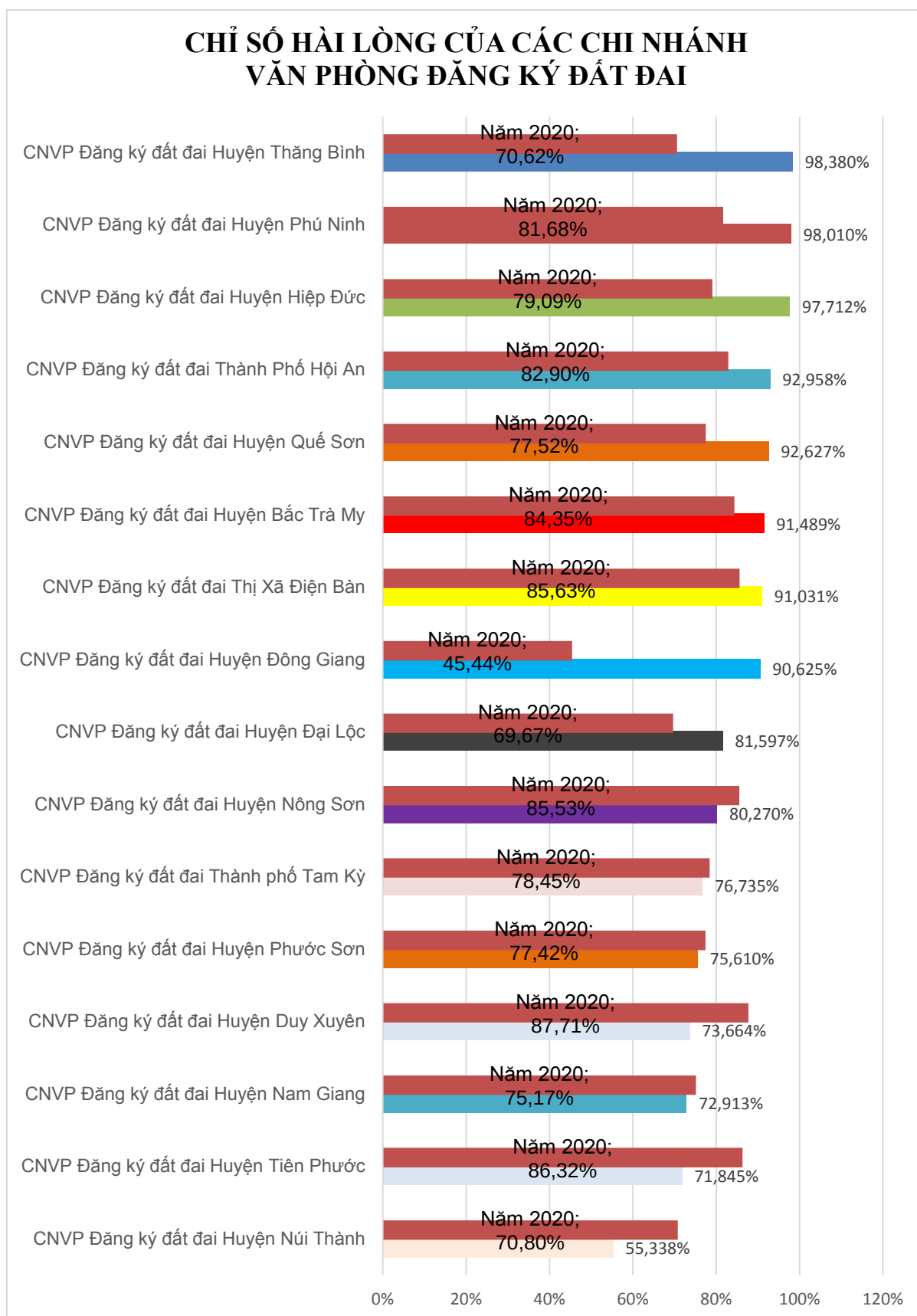
Ghi chú: Chỉ số hài lòng của năm 2020 của Kho bạc Nhà nước và Cục hải quan không đánh giá.

c) Chỉ số hài lòng UBND các huyện, thị xã, thành phố



Biểu đồ 8: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các huyện, thị xã, thành phố năm 2020 và năm 2021

d) Chỉ số hài lòng các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai



Biểu đồ 9: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai năm 2020 và năm 2021

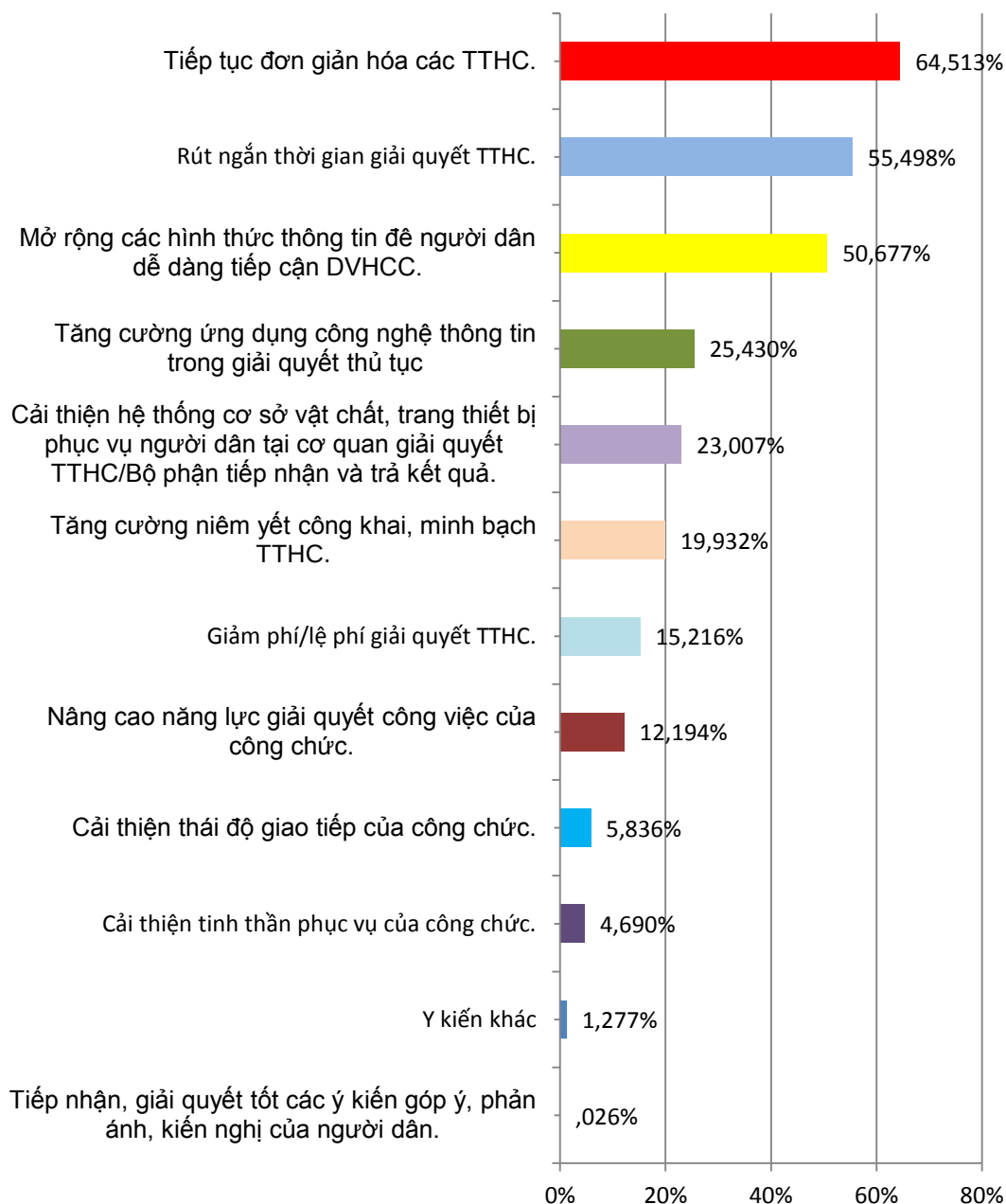
IV. SỰ MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VỀ VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG.

Ngoài các chỉ số phản ánh nhận định, chỉ số hài lòng ở trên, Quá trình điều tra đo lường sự hài lòng năm 2021 còn đưa ra các chỉ số phản ánh sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước trong việc ưu tiên cải cách nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

Sự mong đợi của người dân, tổ chức về ưu tiên cải cách đối với cơ quan hành chính nhà nước nói chung tập trung ở 3 nội dung (sắp xếp theo thứ tự từ mong đợi nhiều nhất): (1) Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính (64,51% số người được hỏi); (2) Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính (55,5% số người được hỏi); (3). Mở rộng các hình thức thông tin (50,68% số người được hỏi); (Biểu đồ 12).

TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	50,68%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	23,01%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	64,51%
4	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	19,93%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	25,43%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	55,50%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	15,22%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	5,84%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	4,69%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	12,19%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	0,03%
12	Ý kiến khác	1,28%

Mong đợi của người dân, tổ chức về cung ứng dịch vụ hành chính công



Biểu đồ 10: Sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nói chung.

PHẦN BA: KẾT LUẬN

I. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Về kết quả đạt được

Thời gian qua, công tác cải cách hành chính (CCHC) trên địa bàn tỉnh đã đạt được những kết quả khá toàn diện, nhất là sau khi Tỉnh ủy ban hành Nghị quyết số 03-NQ/TU, ngày 27/4/2016 về đẩy mạnh công tác CCHC trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2016 - 2020. Cải cách thủ tục hành chính (TTHC) được tập trung thực hiện quyết liệt, triển khai đồng bộ cơ chế một cửa, một cửa liên thông từ tỉnh đến xã, phường, thị trấn. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Hành chính công cấp huyện/Bộ phận Một cửa cấp huyện và cấp xã hoạt động hiệu quả, tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp trong thực hiện TTHC. Nền hành chính đã có chuyển biến tích cực theo hướng nền hành chính phục vụ, chuyên nghiệp, hiện đại, năng động, trách nhiệm, đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu của người dân. Kết quả cải cách hành chính đạt được toàn diện trên các lĩnh vực đã đóng góp quan trọng vào thành tựu chung phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh. Việc Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Nam là một hoạt động có ý nghĩa quan trọng và cần thiết, nói lên những nỗ lực cải cách hành chính, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của tỉnh, lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức là thước đo đánh giá hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, phát huy dân chủ, sự tham gia của người dân, tổ chức trong việc đánh giá chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính; giúp cơ quan hành chính nhà nước thuộc tỉnh Quảng Nam xây dựng, cung ứng các dịch vụ hành chính công có chất lượng; đồng thời, có cơ sở điều chỉnh mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính phù hợp, đáp ứng yêu cầu, mong đợi của người dân, xã hội.

Đây là năm thứ 4, Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính. Việc đánh giá mang tính toàn diện trên các cấp hành chính ở địa phương, với các lĩnh vực dịch vụ hành chính công trọng tâm, liên quan mật thiết tới đời sống kinh tế, xã hội của người dân, tổ chức tại các địa phương. Với quy mô khảo sát 5.324 người dân, tổ chức đã thể hiện được quy mô, tính toàn diện của việc đánh giá. Kết quả đo lường sự hài lòng năm 2021 phản ánh toàn diện các khía cạnh cung ứng dịch vụ hành chính công, từ việc tiếp cận dịch vụ; việc công khai thủ tục, giải quyết thủ tục; công chức trực tiếp giải quyết công việc với người dân, tổ chức; kết quả người dân, tổ chức nhận được cho đến việc tiếp nhận, xử lý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ.

Quá trình tham mưu triển khai điều tra xác định chỉ số hài lòng năm 2021, Sở Nội vụ đã nhận được sự phối hợp chặt chẽ của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã trong việc lập các dữ liệu hành chính để triển khai thực hiện, Bureau Điện Quảng Nam đã phối hợp hỗ trợ cử những cán bộ có năng

lực, trách nhiệm và kinh nghiệm vào thực hiện quá trình điều tra và sự tham gia tích cực, có trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tại các địa phương.

Với sự hướng dẫn, giám sát, hỗ trợ tích cực của Phòng Cải cách hành chính, Sở Nội vụ và sự tích cực, trách nhiệm của điều tra viên Bưu điện tỉnh Quảng Nam nên việc tổ chức phát phiếu điều tra, hướng dẫn, thu phiếu đã đạt kết quả tốt, bảo đảm tiến độ thời gian và đáp ứng yêu cầu đề ra. Số lượng phiếu điều tra thu về hợp lệ đạt tỷ lệ cao và đối tượng trả lời phiếu có tính đại diện cao cho mọi thành phần nhân khẩu học, mọi loại hình tổ chức.

Việc triển khai chọn mẫu; phát phiếu điều tra được giám sát, phúc tra nên đã bảo đảm tính khách quan, trung thực, phản ánh sát thực tiễn quá trình lấy phiếu điều tra tại các địa phương. Công tác tổng hợp, xử lý số liệu tổng hợp phiếu điều tra xã hội học được thực hiện nghiêm túc, khoa học, bảo đảm đúng phương pháp.

Qua tổng hợp dữ liệu điều tra xã hội học, phân tích các thông tin, chỉ số cho thấy kết quả xác định chỉ số hài lòng năm 2021 đã cung cấp một hệ thống thông tin đánh giá khách quan, tương đối toàn diện từ phía người dân, tổ chức về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của từng cấp hành chính ở địa phương và từng lĩnh vực dịch vụ hành chính công. Qua đó, cho thấy thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại các địa phương và những mong muốn của người dân, tổ chức, để từ đó các cơ quan hành chính nhà nước có cơ sở cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của mình.

Về kết quả, Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính chung của cả tỉnh năm 2021 là 83,46% cho thấy, mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Quảng Nam đã bị giảm so với kết quả điều tra năm 2020, chưa đáp ứng được sự kỳ vọng so với mục tiêu đề ra, điều đó thể hiện hiệu quả của quá trình phấn đấu, nỗ lực của tỉnh trong cải cách hành chính, trong việc đáp ứng nhu cầu của người dân là chưa cao.

Các chỉ số về nhận định, mức độ hài lòng, sự mong đợi của người dân, tổ chức là những thông tin rất quan trọng, cần thiết thu thập được qua khảo sát, giúp các địa phương có thể đánh giá thực trạng việc cung ứng dịch vụ hành chính công của mình, thực hiện các phép so sánh giữa các yếu tố của cùng một dịch vụ; so sánh cùng một dịch vụ giữa các cơ quan, các cấp, các lĩnh vực, các địa phương..., từ đó giúp các cơ quan, địa phương xác định được các tồn tại trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ của cơ quan, địa phương để tìm giải pháp khắc phục phù hợp.

2. Khó khăn, hạn chế và nguyên nhân

Năm 2021, là năm tình hình dịch bệnh, thiên tai diễn biến phức tạp nên đã ảnh hưởng không nhỏ đến công tác cải cách hành chính, nhất là Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng. Quá trình chọn mẫu điều tra xã hội học và phát phiếu điều tra xã hội học mất nhiều thời gian, công sức do việc nhập dữ liệu trên phần mềm

một cửa điện tử không đồng bộ trong cả tỉnh, đa số các địa phương quản lý trên cơ sở hồ sơ giấy nên việc lập danh sách tổng thể đối tượng người dân, tổ chức đã giao dịch rất khó khăn, thông tin về đối tượng điều tra bị thiếu hoặc sai lệch.

- Tình hình dịch Covid-19 diễn biến phức tạp, song song với đó là tình trạng sạt lở do thiên tai diễn ra. Dẫn đến, ở một số địa phương, khá nhiều người dân từ chối tham gia trả lời phiếu điều tra xã hội học; một số trả lời phiếu điều tra qua loa mà không đọc kỹ câu hỏi...

Một số huyện chưa cập nhật kết quả giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa và một số Chi nhánh Văn phòng Đăng ký cấp huyện không tham gia tác nghiệp trên phần mềm một cửa điện tử hoặc tác nghiệp chậm dẫn đến số lượng hồ sơ chưa giải quyết trên phần mềm còn rất cao

Việc triển khai gặp phải một số khó khăn, hạn chế trong quá trình triển khai, như nguồn kinh phí triển khai thấp, quy mô điều tra lớn, phạm vi điều tra rộng, diễn ra ở nhiều cấp hành chính trên phạm vi chung cả tỉnh. Ngoài ra, đây là một nội dung mới, nhạy cảm, gây tâm lý e ngại cho các cơ quan hành chính khi triển khai. Một số địa phương chưa làm tốt việc tuyên truyền, cung cấp đầy đủ thông tin cho người dân, tổ chức về mục đích, nội dung của việc khảo sát sự hài lòng, nên người dân, tổ chức chưa tích cực tham gia cung cấp thông tin, trả lời phiếu khảo sát. Do vậy, trong thời gian tới cần có giải pháp thông tin, tuyên truyền phù hợp để tăng cường nhận thức của người dân, tổ chức và đội ngũ công chức về đo lường sự hài lòng, từ đó tích cực ủng hộ, tham gia để việc triển khai đo lường sự hài lòng thực sự hiệu quả, kết quả phản ánh đúng thực tiễn chất lượng cung ứng dịch vụ công, sự mong đợi của người dân, tổ chức.

II. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Qua kết quả điều tra đo lường sự hài lòng năm 2021 cho thấy hầu hết các yếu tố đều chưa đạt được trên 85%, chỉ có Chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ công đạt 85,33%, do vậy trong thời gian đến đòi hỏi sự quan tâm nỗ lực của các cấp chính quyền từ tỉnh đến cơ sở. Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp tục quan tâm chỉ đạo các cấp, các ngành quan tâm nâng cao chất lượng phục vụ trên tất cả các yếu tố; trong đó cần tập trung các nội dung sau:

1. Cải thiện Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ

- Nghiên cứu cải thiện cơ sở vật chất tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp; chuẩn hóa các tiêu chuẩn, định mức và các điều kiện tối thiểu về trang thiết bị cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tùy theo khả năng và đặc thù của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Thường xuyên kiểm tra, đánh giá hiệu quả và chất lượng hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp, nhằm có sự điều chỉnh kịp thời về nhân sự và quy trình phục vụ; rà soát, đánh

giá năng lực, phẩm chất của công chức, viên chức trực tiếp làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để có kế hoạch bồi dưỡng các kỹ năng còn thiếu, nâng cao năng lực giải quyết công việc, hoặc sắp xếp, bố trí lại.

- Đẩy mạnh thực hiện cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính đối với cá nhân, tổ chức theo hướng hiện đại, hiệu quả, thuận lợi, minh bạch; phối hợp với hệ thống bưu điện triển khai thực hiện Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Tăng cường hoàn thiện hệ thống một cửa điện tử, tăng số lượng thủ tục và số lượng hồ sơ thủ tục hành chính được giải quyết trực tuyến ở mức độ 3,4; đồng thời, tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ cá nhân, tổ chức sử dụng.

2. Cải thiện Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính

- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch, thủ tục hành chính theo Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính và hướng dẫn tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính. Vị trí, hình thức niêm yết công khai thủ tục hành chính phải có sự nghiên cứu theo đặc thù lĩnh vực, đối tượng để đảm bảo thuận tiện cho cá nhân, tổ chức khai thác và tra cứu thông tin.

- Niêm yết, công khai thủ tục hành chính phải đảm bảo sự chính xác với cách thức và nội dung trình bày đúng theo hướng dẫn tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP. Đồng thời, tăng cường kiểm tra công tác niêm yết thủ tục hành chính; chuẩn hóa các mẫu, biểu; nhanh chóng cập nhật, điều chỉnh các sai sót (nếu có). Khuyến khích sáng kiến về hình thức công khai, niêm yết, ứng dụng công nghệ trong công khai, niêm yết thủ tục hành chính hướng tới tạo điều kiện thuận lợi hơn trong việc tiếp cận và sử dụng của cá nhân, tổ chức.

- Tăng cường và đa dạng các hình thức thông tin, tuyên truyền đến cá nhân, tổ chức các quy định về thành phần hồ sơ, mức phí hoặc lệ phí (nếu có), quy trình và thời hạn giải quyết thủ tục hành chính. Thực hiện nghiêm quy định chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ một lần.

- Tăng cường đo lường, thống kê chi tiết về thời gian giải quyết công việc, xây dựng lưu đồ chi tiết cho từng công đoạn, từng bộ phận để từ đó có hướng cải tiến, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

3. Cải thiện Chỉ số hài lòng về công chức

- Theo dõi, kiểm tra thái độ, hành vi của công chức, viên chức; xử lý nghiêm đối với công chức, viên chức vi phạm nội quy, giờ giấc làm việc hoặc có thái độ không hài lòng với cá nhân, tổ chức. Nghiên cứu, xem xét tích hợp các tiêu chí đánh giá về thái độ phục vụ của công chức, viên chức vào kết quả đánh giá công chức, viên chức hằng năm.

- Cử công chức, viên chức tham gia các lớp bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, tương tác với cá nhân, tổ chức; các lớp bồi dưỡng chuyên sâu kỹ năng về lắng nghe, trả lời, giải thích, hướng dẫn kê khai hồ sơ để làm hài lòng đối tượng phục vụ là cá nhân, tổ chức.

- Tăng cường tuyên truyền về các chuẩn mực, tinh thần phục vụ, trách nhiệm của công chức, viên chức được phân công thực hiện thủ tục hành chính; từ đó nâng cao thái độ phục vụ của công chức, viên chức thuộc Sở.

4. Cải thiện Chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ công

- Tiếp tục đẩy mạnh thực hiện Thư xin lỗi theo quy định tại Quyết định số 3200/QĐ-UBND ngày 07 tháng 10 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy định về thư xin lỗi trong trường hợp giải quyết thủ tục hành chính trễ hạn trên địa bàn tỉnh Quảng Nam. Tăng cường công tác kiểm tra việc thực hiện thư xin lỗi đối với thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn; đảm bảo mỗi hồ sơ giải quyết trễ hạn phải thực hiện thư xin lỗi không quá một lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ; có hình thức xử lý đối với công chức, viên chức giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trễ hạn nhiều lần nếu không có lý do chính đáng.

- Rà soát hình thức, cách thức thể hiện kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. Kết quả giải quyết phải có thông tin đầy đủ, đúng quy định và chính xác; căn cứ giải quyết, nội dung xử lý, đầu mối liên hệ để giải thích trực tiếp từng nội dung xử lý phải được thể hiện rõ. Nghiên cứu, thiết kế các kênh tra cứu để cá nhân, tổ chức dễ dàng kiểm tra thông tin trong kết quả giải quyết hồ sơ.

- Rà soát, kiểm tra công tác phối hợp với đơn vị bưu chính công ích trong triển khai thực hiện quy trình tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính thông qua dịch vụ bưu chính công ích. Đẩy mạnh thực hiện trả kết quả thông qua dịch vụ bưu chính công ích đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; các thủ tục hành chính không có thu phí, lệ phí.

5. Cải thiện Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

- Các đơn vị, cơ quan, địa phương rà soát, có thể đa dạng các hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức; bố trí công chức, viên chức thường xuyên theo dõi, kịp thời tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo hướng dẫn tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

- Chuẩn hóa các điều kiện về phương tiện, cơ sở vật chất, thái độ ứng xử, giao tiếp trong quy trình tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

- Kết nối với các kênh khác trong tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức liên quan đến lĩnh vực phụ trách; theo dõi các luồng thông tin, dư luận để nhận diện vấn đề, từ đó có hướng cải thiện đối với Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị.

6. Các đơn vị, địa phương sử dụng hiệu quả kết quả đo lường sự hài lòng năm 2021; xác định, thực hiện các giải pháp phù hợp để khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công thuộc ngành, lĩnh vực, địa phương, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

7. Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp tục bố trí nguồn lực để tiếp tục tổ chức điều tra, đo lường sự hài lòng năm 2022. Trong đó tập trung ứng dụng công nghệ thông tin trong khảo sát mức độ hài lòng; mở rộng đối tượng điều tra trên tất cả các lĩnh; đồng thời có giải pháp nâng cao hơn nữa chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh những năm tiếp theo.

PHỤ LỤC 1: CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC SỞ, BAN, NGÀNH NĂM 2021

1. Sở Thông tin và Truyền thông

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	78,57%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	21,43%
	Khác	0,00%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	7,14%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	14,29%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	50,00%
	Biết thông tin qua Internet	7,14%
	Khác	28,57%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	92,86%
	Từ 3-4 lần	7,14%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	69,23%
	Sớm hơn	30,77%
	Trễ hạn	0,00%
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	0,00%
	Không	0,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	0,00%
	Không	0,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	35,71%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	35,71%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	64,29%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	0,00%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	42,86%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	57,14%

7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	7,14%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	0,00%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	0,00%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	7,14%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	7,14%
12	Ý kiến khác	0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Chỉ số Hài lòng thành phần
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	7,14%	0,00%	92,86%	98,21 %
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	0,00%	100,00%	
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	0,00%	100,00%	
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	0,00%	100,00%	
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	0,00%	100,00%	
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	0,00%	100,00%	100,00 %
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	0,00%	100,00%	
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	0,00%	100,00%	
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	0,00%	0,00%	100,00%	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	0,00%	100,00%	
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	0,00%	100,00%	100,00 %
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	0,00%	100,00%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	0,00%	100,00%	
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,00%	0,00%	100,00%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	0,00%	100,00%	
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,00%	0,00%	100,00%	100,00 %
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	0,00%	100,00%	
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	0,00%	100,00%	
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	0,00%	100,00%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	0,00%	100,00%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0,00%	0,00%	100,00%	100,00 %
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0,00%	0,00%	100,00%	

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

99,67%

2. Sở Nội vụ

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	69,23%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	11,54%
	Khác	19,23%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	5,77%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	28,85%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	34,62%
	Biết thông tin qua Internet	17,31%
	Khác	26,92%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	86,54%
	Từ 3-4 lần	13,46%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	84,62%
	Sớm hơn	11,54%
	Trễ hẹn	3,85%
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	53,85%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	21,15%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	76,92%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	13,46%

5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	46,15%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	59,62%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	7,69%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	7,69%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	7,69%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	5,77%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	1,92%
12	Ý kiến khác	1,92%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Chỉ số Hài lòng thành phần
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	1,92%	98,08%	95,19 %
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	3,85%	96,15%	
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	5,77%	94,23%	
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	7,69%	92,31%	
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	1,96%	98,04%	98,07 %
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	1,92%	98,08%	
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	1,92%	98,08%	
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	1,92%	98,08%	
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	1,92%	0,00%	98,08%	98,72 %
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	1,92%	98,08%	
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	0,00%	100,00%	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	0,00%	100,00%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	1,92%	98,08%	97,44 %
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,00%	1,92%	98,08%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	1,92%	98,08%	
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,00%	3,85%	96,15%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	1,92%	98,08%	97,44 %
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	1,92%	98,08%	
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	3,45%	3,45%	93,10%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	7,14%	92,86%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	3,45%	6,90%	89,66%	

22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0,00%	7,14%	92,86%	92,11%
----	---	-------	-------	--------	--------

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

96,95%

3. Sở Giáo dục và Đào tạo

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	88,24%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	0,00%
	Khác	11,76%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	11,76%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	47,06%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	23,53%
	Biết thông tin qua Internet	11,76%
	Khác	5,88%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	100,00%
	Từ 3-4 lần	0,00%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	100,00%
	Sớm hơn	0,00%
	Trễ hạn	0,00%
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	0,00%
	Không	0,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	0,00%
	Không	0,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	52,94%

2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	29,41%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	76,47%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	5,88%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	41,18%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	52,94%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	0,00%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	5,88%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	5,88%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	11,76%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	5,88%
12	Ý kiến khác	0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Chỉ số Hài lòng thành phần
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	0,00%	100,00%	97,06%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	0,00%	100,00%	
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	5,88%	94,12%	
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	5,88%	94,12%	
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	17,65%	82,35%	91,57%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	11,76%	88,24%	
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	5,88%	94,12%	
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	6,67%	93,33%	
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	0,00%	0,00%	100,00%	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	0,00%	100,00%	97,06%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	0,00%	100,00%	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	0,00%	100,00%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	5,88%	94,12%	
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ	0,00%	5,88%	94,12%	

	hiếu				
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	5,88%	94,12%	
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	0,00%	100,00%	
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	0,00%	100,00%	
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	0,00%	100,00%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0,00%	0,00%	100,00%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0,00%	0,00%	100,00%	
	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính	96,55%			

4. Sở Tư pháp

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	78,95%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	11,84%
	Khác	9,21%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	18,42%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	44,74%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	28,95%
	Biết thông tin qua Internet	6,58%
	Khác	1,32%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	90,79%
	Từ 3-4 lần	9,21%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	98,68%
	Có	1,32%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%

6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	96,05%
	Sớm hơn	2,63%
	Trễ hạn	1,32%
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	48,68%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	15,79%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	57,89%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	17,11%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	30,26%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	56,58%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	14,47%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	2,63%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	1,32%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	5,26%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	0,00%
12	Ý kiến khác	0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Chỉ số Hài lòng thành phần
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	5,33%	94,67%	91,67 %
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	9,33%	90,67%	
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	1,33%	9,33%	89,33%	
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	1,33%	6,67%	92,00%	
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	4,00%	96,00%	94,67 %
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	6,67%	93,33%	
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	1,33%	2,67%	96,00%	
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	8,00%	92,00%	
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	0,00%	4,00%	96,00%	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	6,67%	93,33%	

11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1,33%	5,33%	93,33%	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	6,67%	93,33%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	4,00%	96,00%	
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,00%	4,00%	96,00%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	5,33%	94,67%	94,44 %
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,00%	2,67%	97,33%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	2,67%	97,33%	
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	1,33%	98,67%	97,78 %
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	3,45%	3,45%	93,10%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	3,45%	0,00%	96,55%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	3,45%	3,45%	93,10%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	3,45%	13,79%	82,76%	91,38 %

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

94,20%

5. Sở Y tế

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	85,37%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	7,32%
	Khác	7,32%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	26,83%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	25,61%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	32,93%
	Biết thông tin qua Internet	12,20%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	86,59%
	Từ 3-4 lần	13,41%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%

6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	93,59%
	Sớm hơn	3,85%
	Trễ hạn	2,56%
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	42,68%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	12,20%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	71,95%
4	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	19,51%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	36,59%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	63,41%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	19,51%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	6,10%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	2,44%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	8,54%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	1,22%
12	Ý kiến khác	1,22%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	3,70%	96,30%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	5,00%	95,00%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	7,41%	92,59%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	7,41%	92,59%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	4,94%	95,06%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	4,94%	95,06%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	6,17%	93,83%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	6,17%	93,83%
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	0,00%	6,17%	93,83%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**94,12
%**

**94,32
%**

10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	6,17%	93,83%	
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	7,41%	92,59%	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	8,64%	91,36%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	7,41%	92,59%	
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,00%	7,41%	92,59%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	7,41%	92,59%	92,59%
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,00%	3,70%	96,30%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	3,70%	96,30%	
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	3,70%	96,30%	96,30%
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	7,94%	92,06%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	7,94%	92,06%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0,00%	7,94%	92,06%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0,00%	7,94%	92,06%	92,06%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

93,74%

6. Ban quản lý các Khu kinh tế và khu công nghiệp tỉnh

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	68,75%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	25,00%
	Khác	6,25%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	6,25%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	25,00%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	25,00%
	Biết thông tin qua Internet	25,00%
	Khác	18,75%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	75,00%
	Từ 3-4 lần	25,00%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%

		Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn		
		Đúng hẹn	100,00%
		Sớm hơn	0,00%
		Trễ hẹn	0,00%
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn		
		Có	0,00%
		Không	0,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn		
		Có	0,00%
		Không	0,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.		37,50%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.		25,00%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.		68,75%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.		18,75%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục		31,25%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.		87,50%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.		12,50%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.		0,00%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.		6,25%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.		12,50%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.		0,00%
12	Ý kiến khác		0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	0,00%	100,00%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	0,00%	100,00%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	12,50%	87,50%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	6,25%	93,75%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	12,50%	87,50%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	12,50%	87,50%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	6,25%	93,75%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	0,00%	100,00%
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy	0,00%	0,00%	100,00%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**95,31
%**

**93,75
%**

	định				
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	6,25%	93,75%	
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	6,25%	93,75%	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	0,00%	100,00%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	0,00%	100,00%	
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,00%	6,25%	93,75%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	6,25%	93,75%	95,83 %
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,00%	0,00%	100,00%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	0,00%	100,00%	
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	0,00%	100,00%	100,00 %
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	8,33%	91,67%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	25,00%	75,00%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0,00%	33,33%	66,67%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0,00%	25,00%	75,00%	77,08 %

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

93,15%

7. Sở Tài nguyên và Môi trường

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	67,01%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	29,90%
	Khác	3,09%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	5,15%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	52,58%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	35,05%
	Biết thông tin qua Internet	4,12%
	Khác	1,03%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	92,78%
	Từ 3-4 lần	7,22%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	97,94%

		Có	2,06%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí		
		Không	100,00%
		Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn		
		Đúng hẹn	94,38%
		Sớm hơn	0,00%
		Trễ hẹn	5,62%
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn		
		Có	0,00%
		Không	100,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn		
		Có	0,00%
		Không	100,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%	
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	48,45%	
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	17,53%	
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	62,89%	
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	26,80%	
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	39,18%	
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	61,86%	
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	19,59%	
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	11,34%	
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	7,22%	
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	6,19%	
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	1,03%	
12	Ý kiến khác	1,03%	

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	4,12%	95,88%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	4,12%	95,88%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	4,12%	95,88%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	3,09%	96,91%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	4,12%	95,88%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	4,12%	95,88%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy	0,00%	5,15%	94,85%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**96,13
%**

	định				
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	6,32%	93,68%	
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	1,04%	5,21%	93,75%	94,81 %
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	1,03%	6,19%	92,78%	
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1,03%	7,22%	91,75%	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	10,31%	89,69%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	9,28%	90,72%	
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	1,03%	7,22%	91,75%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	9,38%	90,63%	91,22 %
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	2,06%	6,19%	91,75%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	3,09%	5,15%	91,75%	
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	1,04%	7,29%	91,67%	91,72 %
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	1,79%	7,14%	91,07%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	1,79%	8,93%	89,29%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	1,79%	8,93%	89,29%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	1,79%	8,93%	89,29%	89,73 %

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

92,98%

8. Sở Công Thương

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	84,21%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	10,53%
	Khác	5,26%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	5,26%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	18,42%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	40,79%
	Biết thông tin qua Internet	32,89%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	78,95%
	Từ 3-4 lần	21,05%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%

4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	94,52%
	Sớm hơn	2,74%
	Trễ hạn	2,74%
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	50,00%
	Không	50,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	52,63%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	14,47%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	85,53%
4	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	22,37%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	36,84%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	64,47%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	3,95%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	5,26%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	3,95%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	10,53%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	0,00%
12	Ý kiến khác	0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Chỉ số Hài lòng thành phần
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	5,41%	94,59%	95,25%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	4,05%	95,95%	
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	4,11%	95,89%	

4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	5,41%	94,59%	
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	1,39%	6,94%	91,67%	
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	6,85%	93,15%	
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	1,37%	4,11%	94,52%	
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	5,48%	94,52%	
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	2,74%	5,48%	91,78%	93,13%
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	8,22%	91,78%	
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	8,22%	91,78%	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	2,74%	5,48%	91,78%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	4,11%	4,11%	91,78%	
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	4,11%	4,11%	91,78%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	1,37%	6,85%	91,78%	91,78%
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	1,39%	8,33%	90,28%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	9,72%	90,28%	
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	8,11%	91,89%	90,83%
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	21,74%	78,26%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	4,35%	17,39%	78,26%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	8,70%	8,70%	82,61%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	8,70%	13,04%	78,26%	79,35%
	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính	91,90%			

9. Sở Giao thông Vận tải

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	80,00%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	12,94%

		Khác	7,06%
2	Biết thông tin về dịch vụ		
		Biết thông tin qua người thân, bạn bè	28,24%
		Biết thông tin qua chính quyền địa phương	41,18%
		Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	24,71%
		Biết thông tin qua Internet	4,71%
		Khác	1,18%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc		
		Từ 1-2 lần	98,82%
		Từ 3-4 lần	1,18%
		Từ 5-6 lần	0,00%
		>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu		
		Không	98,82%
		Có	1,18%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí		
		Không	98,82%
		Có	1,18%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn		
		Đúng hạn	97,26%
		Sớm hơn	2,74%
		Trễ hạn	0,00%
	Cơ quan thông báo về trễ hạn		
		Có	0,00%
		Không	0,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn		
		Có	0,00%
		Không	0,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%	
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.		49,41%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.		20,00%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.		68,24%
4	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.		27,06%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục		16,47%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.		56,47%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.		17,65%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.		9,41%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.		10,59%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.		5,88%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.		1,18%
12	Ý kiến khác		1,18%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Chỉ số Hài lòng thành phần
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	8,33%	91,67%	92,86 %
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	4,76%	95,24%	
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	7,14%	92,86%	
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	8,33%	91,67%	
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	7,14%	92,86%	90,48 %
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	1,19%	9,52%	89,29%	
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	1,19%	9,52%	89,29%	
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	1,19%	7,14%	91,67%	
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	0,00%	10,71%	89,29%	89,09 %
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	10,71%	89,29%	
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1,19%	10,71%	88,10%	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	3,57%	7,14%	89,29%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	2,38%	9,52%	88,10%	90,87 %
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	3,57%	8,33%	88,10%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	2,38%	5,95%	91,67%	
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	1,19%	8,33%	90,48%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	1,19%	8,33%	90,48%	90,78 %
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	1,19%	7,14%	91,67%	
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	6,76%	93,24%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	6,85%	93,15%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	1,37%	9,59%	89,04%	90,78 %
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0,00%	12,33%	87,67%	

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

90,64%

10. Sở Khoa học và Công nghệ

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	

	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	88,89%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	5,56%
	Khác	5,56%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	0,00%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	22,22%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	61,11%
	Biết thông tin qua Internet	27,78%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	88,89%
	Từ 3-4 lần	11,11%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	100,00%
	Sớm hơn	0,00%
	Trễ hạn	0,00%
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	0,00%
	Không	0,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	0,00%
	Không	0,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	33,33%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	11,11%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	72,22%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	11,11%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	38,89%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	61,11%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	11,11%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	0,00%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	5,56%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	27,78%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	0,00%
12	Ý kiến khác	0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Chỉ số Hài lòng thành phần
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	5,56%	94,44%	88,89 %
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	11,11%	88,89%	
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	16,67%	83,33%	
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	11,11%	88,89%	
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	23,53%	76,47%	
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	17,65%	82,35%	
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	11,76%	88,24%	84,71 %
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	17,65%	82,35%	
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	0,00%	5,88%	94,12%	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	0,00%	100,00%	
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	0,00%	100,00%	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	11,76%	88,24%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	11,76%	88,24%	91,18 %
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,00%	17,65%	82,35%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	11,76%	88,24%	
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,00%	11,76%	88,24%	92,16 %
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	5,88%	94,12%	
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	5,88%	94,12%	
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	0,00%	100,00%	93,33 %
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	12,50%	87,50%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0,00%	14,29%	85,71%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0,00%	0,00%	100,00%	

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

89,41%

11. Sở Lao động, Thương binh và Xã hội

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	64,18%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	23,88%
	Khác	11,94%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	11,94%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	37,31%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	32,84%
	Biết thông tin qua Internet	17,91%
	Khác	2,99%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	86,57%
	Từ 3-4 lần	13,43%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	98,51%
	Có	1,49%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	98,51%
	Có	1,49%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	95,31%
	Sớm hơn	4,69%
	Trễ hẹn	0,00%
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
	Có	0,00%
	Không	0,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	0,00%
	Không	0,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	46,27%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	14,93%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	67,16%
4	Tăng cường niềm ýet công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	17,91%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	52,24%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	74,63%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	8,96%

8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	4,48%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	1,49%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	10,45%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	1,49%
12	Ý kiến khác	0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Chỉ số Hài lòng thành phần
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	13,43%	86,57%	87,69 %
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	8,96%	91,04%	
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	10,45%	89,55%	
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	16,42%	83,58%	
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	1,49%	10,45%	88,06%	89,19 %
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	12,12%	87,88%	
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	9,09%	90,91%	
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	11,94%	88,06%	
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	1,49%	7,46%	91,04%	88,75 %
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	2,99%	5,97%	91,04%	
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1,49%	7,46%	91,04%	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1,49%	8,96%	89,55%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	1,49%	11,94%	86,57%	92,89 %
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,00%	11,94%	88,06%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	1,54%	12,31%	86,15%	
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	1,52%	6,06%	92,42%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	1,52%	6,06%	92,42%	87,33 %
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	1,54%	4,62%	93,85%	
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	2,63%	10,53%	86,84%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	13,51%	86,49%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	2,63%	10,53%	86,84%	87,33 %
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0,00%	10,81%	89,19%	

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

89,09%

12. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	68,85%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	22,95%
	Khác	8,20%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	18,03%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	50,82%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	24,59%
	Biết thông tin qua Internet	0,00%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	88,52%
	Từ 3-4 lần	11,48%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	96,30%
	Sớm hơn	0,00%
	Trễ hạn	3,70%
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	27,87%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	4,92%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	32,79%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	8,20%

5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	9,84%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	34,43%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	8,20%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	4,92%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	4,92%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	8,20%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	0,00%
12	Ý kiến khác	0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Chỉ số Hài lòng thành phần
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	5,77%	94,23%	90,38 %
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	7,69%	92,31%	
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	11,54%	88,46%	
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	13,46%	86,54%	
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	1,96%	98,04%	92,94 %
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	5,88%	94,12%	
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	7,84%	92,16%	
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	5,88%	94,12%	
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	0,00%	13,73%	86,27%	84,64 %
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	1,96%	7,84%	90,20%	
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	17,65%	82,35%	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	17,65%	82,35%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	15,69%	84,31%	92,11 %
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,00%	19,61%	80,39%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	1,96%	9,80%	88,24%	
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,00%	9,80%	90,20%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	5,88%	94,12%	73,68 %
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	8,00%	92,00%	
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	10,00%	15,00%	75,00%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	11,11%	88,89%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	10,53%	15,79%	73,68%	

22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	5,56%	16,67%	77,78%	78,67%
----	---	-------	--------	--------	--------

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

88,65%

13. Sở Kế hoạch và Đầu tư

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	85,39%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	11,24%
	Khác	3,37%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	16,85%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	38,20%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	35,96%
	Biết thông tin qua Internet	13,48%
	Khác	1,12%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	95,51%
	Từ 3-4 lần	4,49%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	98,88%
	Có	1,12%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	100,00%
	Sớm hơn	0,00%
	Trễ hạn	0,00%
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	0,00%
	Không	0,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	0,00%
	Không	0,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	37,08%

2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	22,47%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	74,16%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	25,84%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	33,71%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	59,55%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	12,36%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	3,37%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	7,87%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	17,98%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	1,12%
12	Ý kiến khác	0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Chỉ số Hài lòng thành phần
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	13,64%	86,36%	87,89 %
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	10,11%	89,89%	
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	11,24%	88,76%	
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	13,48%	86,52%	
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	12,36%	87,64%	86,97 %
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	13,48%	86,52%	
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	12,36%	87,64%	
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	13,48%	86,52%	
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	0,00%	13,48%	86,52%	86,89 %
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	1,12%	12,36%	86,52%	
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1,12%	13,48%	85,39%	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1,12%	12,36%	86,52%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	1,12%	13,48%	85,39%	86,89 %
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	1,12%	10,11%	88,76%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	1,12%	10,11%	88,76%	
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,00%	14,61%	85,39%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	12,36%	87,64%	86,89 %
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	12,36%	87,64%	

19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	13,04%	86,96%
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	13,24%	86,76%
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0,00%	17,65%	82,35%
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0,00%	13,24%	86,76%

**85,71
%**
Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính
86,93%

14. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	86,67%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	11,11%
	Khác	2,22%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	15,56%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	28,89%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	28,89%
	Biết thông tin qua Internet	20,00%
	Khác	8,89%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	82,22%
	Từ 3-4 lần	17,78%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	95,56%
	Có	4,44%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	97,78%
	Có	2,22%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	93,33%
	Sớm hơn	4,44%
	Trễ hạn	2,22%
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%

TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin đến người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	51,11%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	15,56%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	64,44%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	8,89%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	40,00%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	53,33%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	11,11%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	11,11%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	11,11%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	15,56%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	2,22%
12	Ý kiến khác	2,22%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	2,27%	15,91%	81,82%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	16,28%	83,72%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	18,18%	81,82%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	2,27%	18,18%	79,55%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	2,33%	13,95%	83,72%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	18,60%	81,40%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	11,63%	88,37%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	13,95%	86,05%
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	0,00%	11,63%	88,37%
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	6,98%	4,65%	88,37%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	6,98%	9,30%	83,72%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	6,98%	11,63%	81,40%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	6,98%	13,95%	79,07%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	6,98%	11,63%	81,40%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	4,65%	16,28%	79,07%
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	2,38%	11,90%	85,71%
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	4,65%	11,63%	83,72%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**81,71
%**

**85,58
%**

**82,17
%**

18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	4,65%	11,63%	83,72%	84,38 %
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	4,55%	27,27%	68,18%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	4,55%	27,27%	68,18%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	13,04%	13,04%	73,91%	70,79 %
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	4,55%	22,73%	72,73%	

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

82,08%**15. Sở Xây dựng**

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	90,63%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	1,56%
	Khác	7,81%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	6,25%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	15,63%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	51,56%
	Biết thông tin qua Internet	31,25%
	Khác	7,81%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	73,44%
	Từ 3-4 lần	26,56%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	96,88%
	Có	3,13%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	86,89%
	Sớm hơn	4,92%
	Trễ hạn	8,20%
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	0,00%

		Không	100,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.		43,75%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.		10,94%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.		84,38%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.		18,75%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục		40,63%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.		48,44%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.		12,50%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.		14,06%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.		9,38%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.		15,63%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.		1,56%
12	Ý kiến khác		0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	11,11%	88,89%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	7,94%	92,06%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	1,59%	12,70%	85,71%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	3,17%	17,46%	79,37%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	1,61%	12,90%	85,48%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	19,35%	80,65%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	13,11%	86,89%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	13,11%	86,89%
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	4,84%	17,74%	77,42%
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	1,61%	17,74%	80,65%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1,61%	20,97%	77,42%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	3,23%	22,58%	74,19%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	1,61%	22,58%	75,81%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	3,23%	22,58%	74,19%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	1,64%	21,31%	77,05%
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	1,67%	16,67%	81,67%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**86,51
%**

**83,44
%**

**76,55
%**

17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	14,75%	85,25%	83,98 %
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	15,00%	85,00%	
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	25,64%	74,36%	73,03 %
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5,26%	21,05%	73,68%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	2,63%	26,32%	71,05%	73,03 %
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	2,70%	24,32%	72,97%	

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

80,85%

PHỤ LỤC 2: CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN NGÀNH DỤC CẤP TỈNH NĂM 2021

1. Công an tỉnh

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Ông/Bà biết thông tin về phương thức giao dịch trực tuyến từ đâu?	
	1. Bảng niêm yết tại trụ sở	89,19%
	2. Cung cấp tài liệu tại bàn viết hồ sơ	9,46%
	3. Công chức giới thiệu, hướng dẫn	0,00%
	4. Qua website (trang tin điện tử), báo, đài	0,00%
	5. Tờ rơi hướng dẫn	0,00%
	6. Hội nghị, cuộc họp, đối thoại	0,00%
	7. Bảng rôn, panô tuyên truyền	0,00%
	8. Qua email, các ứng dụng di động	0,00%
	9. Màn hình thông báo tại cơ quan	0,00%
	10. Hình thức khác	0,00%
2	Thông qua các hình thức nêu trên, cơ quan đã cung cấp những thông tin nào sau đây?	
	1. Danh mục thủ tục nộp trực tuyến	10,81%
	2. Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet	25,68%
	3. Danh mục thủ tục cho phép thanh toán trực tuyến	47,30%
	4. Thông tin, hướng dẫn các tiện ích hỗ trợ	12,16%
	5. Các kênh liên lạc để hỗ trợ, giải đáp trực tuyến	9,46%
	6. Khác	0,00%
3	Ông/Bà nhận kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến bằng cách nào?	
	1. Nhận trực tiếp trên tài khoản đã đăng ký	5,41%
	2. Nhận qua email	72,97%
	3. Đến trực tiếp Bộ phận một cửa để nhận	6,76%
	4. Nhận qua đường bưu chính	14,86%
	5. Khác	0,00%
4a	Ông/Bà có phải bổ sung sau khi đã nộp hồ sơ trực tuyến hay không?	
	Có	0,00%
	Không	100,00%
4b	Nếu Có, nội dung đề nghị bổ sung được gửi đến Ông/Bà bằng cách nào?	
	1. Gửi thông báo vào tài khoản đã đăng ký	0,00%
	2. Gửi văn bản yêu cầu bổ sung vào tài khoản đã đăng ký	0,00%
	3. Gửi thông tin qua thư điện tử (email)	0,00%
	4. Gọi điện thoại	0,00%
	5. Tin nhắn SMS	0,00%
	6. Khác	0,00%
5	Mỗi lần nộp 01 hồ sơ điện tử, Ông/Bà tiết kiệm bao nhiêu thời gian so với trước kia?	
	1. Khoảng 01 buổi	93,24%
	2. Khoảng 01 ngày	5,41%
	3. Khoảng 02 ngày	1,35%

	4. Khoảng 03 ngày	0,00%
	5. Trên 03 ngày	0,00%
	6. Ý kiến khác	0,00%
6	Mỗi lần nộp hồ sơ điện tử, Ông/Bà đỡ phải đi lại bao xa?	
	1. Dưới 50 km	100,00%
	2. Từ 50 - 100 km	0,00%
	3. Từ 100 – 200 km	0,00%
	4. Từ 200 – 300 km	0,00%
	5. Trên 300 km	0,00%
	6. Ý kiến khác	0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
	1. Ông/Bà đánh giá như thế nào về giao diện của ứng dụng/website cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan?	0,00%	5,37%	94,63%
	2. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thao tác thực hiện trên ứng dụng/website dịch vụ công trực tuyến?	0,00%	6,76%	93,24%
	3. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự ổn định, thông suốt của hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan?	0,00%	4,05%	95,95%
	4. Ông/Bà đánh giá như thế nào về hình thức công khai cung cấp thông tin dịch vụ công trực tuyến?	0,00%	5,41%	94,59%
	5. Ông/Bà đánh giá như thế nào về danh mục thủ tục hành chính được công khai trực tuyến?	0,00%	6,76%	93,24%
	6. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thành phần hồ sơ điện tử phải nộp trực tuyến?	0,00%	5,41%	94,59%
	7. Ông/Bà đánh giá như thế nào về việc kê khai các biểu mẫu?	0,00%	6,76%	93,24%
	8. Ông/Bà nhận thấy việc tạo lập và nộp hồ sơ điện tử như thế nào?	0,00%	4,05%	95,95%
	9. Ông bà đánh giá thế nào về thời gian được bộ phận Một cửa phản hồi việc tiếp nhận hồ sơ?	0,00%	4,05%	95,95%
	10. Ông/Bà đánh giá như thế nào về việc thanh toán trực tuyến?	0,00%	4,05%	95,95%
	11. Ông/bà đánh giá thế nào về các dịch vụ công trực tuyến nói chung mà cơ quan đã cung cấp?	0,00%	8,11%	91,89%
	12. Khi có thắc mắc về thủ tục hành chính hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thì việc hướng dẫn của công chức như thế nào?	0,00%	8,11%	91,89%
	13. Trong quá trình giải quyết công việc, công chức có đòi hỏi chi phí bồi dưỡng, dịch vụ hay không?	0,00%	9,46%	90,54%
	14. Ông/Bà đánh giá thế nào về việc phản hồi thông tin, thông báo của cơ quan thực hiện dịch vụ công trực tuyến?	1,35%	8,11%	90,54%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**94,59
%**

**94,40
%**

15. Ông/Bà đánh giá thế nào về các dịch vụ bưu chính công ích?	1,35%	9,46%	89,19%	90,54%
16. Ông/Bà đánh giá thế nào về thời hạn giải quyết dịch vụ công trực tuyến?	0,00%	10,81%	89,19%	
17. Ông/Bà đánh giá thế nào về việc trả kết quả?	0,00%	2,74%	97,26%	93,20%
18. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức?	0,00%	5,48%	94,52%	
19. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị?	0,00%	5,48%	94,52%	
20. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà?	0,00%	2,70%	97,30%	
21. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà?	0,00%	2,70%	97,30%	95,45%
Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính	93,66%			

2. Kho bạc nhà nước tỉnh

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Ông/Bà biết thông tin về phương thức giao dịch trực tuyến từ đâu?	
	1. Bảng niêm yết tại trụ sở	38,95%
	2. Cung cấp tài liệu tại bàn viết hồ sơ	12,63%
	3. Công chức giới thiệu, hướng dẫn	42,11%
	4. Qua website (trang tin điện tử), báo, đài	49,47%
	5. Tờ rơi hướng dẫn	11,58%
	6. Hội nghị, cuộc họp, đối thoại	32,63%
	7. Bảng rôn, panô tuyên truyền	6,32%
	8. Qua email, các ứng dụng di động	29,47%
	9. Màn hình thông báo tại cơ quan	10,53%
	10. Hình thức khác	10,53%
2	Thông qua các hình thức nêu trên, cơ quan đã cung cấp những thông tin nào sau đây?	
	1. Danh mục thủ tục nộp trực tuyến	56,84%
	2. Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet	61,05%
	3. Danh mục thủ tục cho phép thanh toán trực tuyến	45,26%
	4. Thông tin, hướng dẫn các tiện ích hỗ trợ	30,53%
	5. Các kênh liên lạc để hỗ trợ, giải đáp trực tuyến	23,16%
	6. Khác	2,11%
3	Ông/Bà nhận kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến bằng cách nào?	
	1. Nhận trực tiếp trên tài khoản đã đăng ký	55,79%
	2. Nhận qua email	46,32%
	3. Đến trực tiếp Bộ phận một cửa để nhận	30,53%

	4. Nhận qua đường bưu chính	11,58%
	5. Khác	0,00%
4a	Ông/Bà có phải bổ sung sau khi đã nộp hồ sơ trực tuyến hay không?	
	Có	35,79%
	Không	64,21%
4b	Nếu Có, nội dung đề nghị bổ sung được gửi đến Ông/Bà bằng cách nào?	
	1. Gửi thông báo vào tài khoản đã đăng ký	58,82%
	2. Gửi văn bản yêu cầu bổ sung vào tài khoản đã đăng ký	26,47%
	3. Gửi thông tin qua thư điện tử (email)	38,24%
	4. Gọi điện thoại	38,24%
	5. Tin nhắn SMS	29,41%
	6. Khác	8,82%
5	Mỗi lần nộp 01 hồ sơ điện tử, Ông/Bà tiết kiệm bao nhiêu thời gian so với trước kia?	
	1. Khoảng 01 buổi	61,05%
	2. Khoảng 01 ngày	15,79%
	3. Khoảng 02 ngày	13,68%
	4. Khoảng 03 ngày	2,11%
	5. Trên 03 ngày	4,21%
	6. Ý kiến khác	3,16%
6	Mỗi lần nộp hồ sơ điện tử, Ông/Bà đỡ phải đi lại bao xa?	
	1. Dưới 50 km	91,40%
	2. Từ 50 - 100 km	5,38%
	3. Từ 100 – 200 km	1,08%
	4. Từ 200 – 300 km	0,00%
	5. Trên 300 km	0,00%
	6. Ý kiến khác	2,15%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
	1. Ông/Bà đánh giá như thế nào về giao diện của ứng dụng/website cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan?	0,00%	7,37%	92,63%
	2. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thao tác thực hiện trên ứng dụng/website dịch vụ công trực tuyến?	0,00%	11,58%	88,42%
	3. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự ổn định, thông suốt của hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan?	0,00%	25,53%	74,47%
	4. Ông/Bà đánh giá như thế nào về hình thức công khai cung cấp thông tin dịch vụ công trực tuyến?	3,16%	6,32%	90,53%
	5. Ông/Bà đánh giá như thế nào về danh mục thủ tục hành chính được công khai trực tuyến?	0,00%	9,47%	90,53%
	6. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thành phần hồ sơ điện tử phải nộp trực tuyến?	1,05%	7,37%	91,58%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**86,54
%**

	7. Ông/Bà đánh giá như thế nào về việc kê khai các biểu mẫu?	0,00%	15,38%	84,62%	
	8. Ông/Bà nhận thấy việc tạo lập và nộp hồ sơ điện tử như thế nào?	0,00%	14,89%	85,11%	
	9. Ông bà đánh giá thế nào về thời gian được bộ phận Một cửa phản hồi việc tiếp nhận hồ sơ?	0,00%	11,70%	88,30%	
	10. Ông/Bà đánh giá như thế nào về việc thanh toán trực tuyến?	1,05%	10,53%	88,42%	
	11. Ông/bà đánh giá thế nào về các dịch vụ công trực tuyến nói chung mà cơ quan đã cung cấp?	0,00%	10,64%	89,36%	88,30 %
	12. Khi có thắc mắc về thủ tục hành chính hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thì việc hướng dẫn của công chức như thế nào?	0,00%	6,38%	93,62%	
	13. Trong quá trình giải quyết công việc, công chức có đòi hỏi chi phí bồi dưỡng, dịch vụ hay không?	0,00%	8,14%	91,86%	
	14. Ông/Bà đánh giá thế nào về việc phản hồi thông tin, thông báo của cơ quan thực hiện dịch vụ công trực tuyến?	0,00%	8,51%	91,49%	
	15. Ông/Bà đánh giá thế nào về các dịch vụ bưu chính công ích?	0,00%	11,70%	88,30%	91,30 %
	16. Ông/Bà đánh giá thế nào về thời hạn giải quyết dịch vụ công trực tuyến?	0,00%	11,58%	88,42%	
	17. Ông/Bà đánh giá thế nào về việc trả kết quả?	0,00%	11,58%	88,42%	88,42 %
	18. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức?	0,00%	12,28%	87,72%	
	19. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị?	1,75%	8,77%	89,47%	
	20. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà?	1,79%	5,36%	92,86%	
	21. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà?	1,79%	7,14%	91,07%	90,27 %
	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính	88,80%			

3. CỤC THUẾ TỈNH

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Ông/Bà biết thông tin về phương thức giao dịch trực tuyến từ đâu?	
	1. Bảng niêm yết tại trụ sở	10,14%
	2. Cung cấp tài liệu tại bàn viết hồ sơ	4,35%
	3. Công chức giới thiệu, hướng dẫn	10,14%
	4. Qua website (trang tin điện tử), báo, đài	55,07%

	5. Tờ rơi hướng dẫn	2,90%
	6. Hội nghị, cuộc họp, đối thoại	11,59%
	7. Bảng rôn, panô tuyên truyền	2,90%
	8. Qua email, các ứng dụng di động	39,13%
	9. Màn hình thông báo tại cơ quan	7,25%
	10. Hình thức khác	2,90%
2	Thông qua các hình thức nêu trên, cơ quan đã cung cấp những thông tin nào sau đây?	
	1. Danh mục thủ tục nộp trực tuyến	37,68%
	2. Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet	47,83%
	3. Danh mục thủ tục cho phép thanh toán trực tuyến	13,04%
	4. Thông tin, hướng dẫn các tiện ích hỗ trợ	28,99%
	5. Các kênh liên lạc để hỗ trợ, giải đáp trực tuyến	28,99%
	6. Khác	0,00%
3	Ông/Bà nhận kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến bằng cách nào?	
	1. Nhận trực tiếp trên tài khoản đã đăng ký	30,43%
	2. Nhận qua email	56,52%
	3. Đến trực tiếp Bộ phận một cửa để nhận	18,84%
	4. Nhận qua đường bưu chính	17,39%
	5. Khác	0,00%
4a	Ông/Bà có phải bổ sung sau khi đã nộp hồ sơ trực tuyến hay không?	
	Có	24,64%
	Không	75,36%
4b	Nếu Có, nội dung đề nghị bổ sung được gửi đến Ông/Bà bằng cách nào?	
	1. Gửi thông báo vào tài khoản đã đăng ký	47,06%
	2. Gửi văn bản yêu cầu bổ sung vào tài khoản đã đăng ký	29,41%
	3. Gửi thông tin qua thư điện tử (email)	105,88%
	4. Gọi điện thoại	23,53%
	5. Tin nhắn SMS	11,76%
	6. Khác	11,76%
5	Mỗi lần nộp 01 hồ sơ điện tử, Ông/Bà tiết kiệm bao nhiêu thời gian so với trước kia?	
	1. Khoảng 01 buổi	41,38%
	2. Khoảng 01 ngày	20,69%
	3. Khoảng 02 ngày	18,97%
	4. Khoảng 03 ngày	0,00%
	5. Trên 03 ngày	10,34%
	6. Ý kiến khác	8,62%
6	Mỗi lần nộp hồ sơ điện tử, Ông/Bà đỡ phải đi lại bao xa?	
	1. Dưới 50 km	75,00%
	2. Từ 50 - 100 km	1,79%
	3. Từ 100 – 200 km	0,00%
	4. Từ 200 – 300 km	0,00%
	5. Trên 300 km	1,79%
	6. Ý kiến khác	21,43%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Chỉ số Hài lòng thành phần
	1. Ông/Bà đánh giá như thế nào về giao diện của ứng dụng/website cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan?	1,49%	13,43%	85,07%	85,34 %
	2. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thao tác thực hiện trên ứng dụng/website dịch vụ công trực tuyến?	1,49%	8,96%	89,55%	
	3. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự ổn định, thông suốt của hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan?	3,03%	19,70%	77,27%	
	4. Ông/Bà đánh giá như thế nào về hình thức công khai cung cấp thông tin dịch vụ công trực tuyến?	3,03%	7,58%	89,39%	
	5. Ông/Bà đánh giá như thế nào về danh mục thủ tục hành chính được công khai trực tuyến?	1,54%	6,15%	92,31%	
	6. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thành phần hồ sơ điện tử phải nộp trực tuyến?	1,52%	19,70%	78,79%	
	7. Ông/Bà đánh giá như thế nào về việc kê khai các biểu mẫu?	1,52%	10,61%	87,88%	
	8. Ông/Bà nhận thấy việc tạo lập và nộp hồ sơ điện tử như thế nào?	1,52%	9,09%	89,39%	
	9. Ông bà đánh giá thế nào về thời gian được bộ phận Một cửa phản hồi việc tiếp nhận hồ sơ?	1,52%	7,58%	90,91%	
	10. Ông/Bà đánh giá như thế nào về việc thanh toán trực tuyến?	1,52%	12,12%	86,36%	
	11. Ông/bà đánh giá thế nào về các dịch vụ công trực tuyến nói chung mà cơ quan đã cung cấp?	1,52%	12,12%	86,36%	87,42 %
	12. Khi có thắc mắc về thủ tục hành chính hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thì việc hướng dẫn của công chức như thế nào?	1,52%	13,64%	84,85%	85,50 %
	13. Trong quá trình giải quyết công việc, công chức có đòi hỏi chi phí bồi dưỡng, dịch vụ hay không?	1,54%	12,31%	86,15%	
	14. Ông/Bà đánh giá thế nào về việc phản hồi thông tin, thông báo của cơ quan thực hiện dịch vụ công trực tuyến?	1,52%	15,15%	83,33%	84,09 %
	15. Ông/Bà đánh giá thế nào về các dịch vụ bưu chính công ích?	1,54%	10,77%	87,69%	
	16. Ông/Bà đánh giá thế nào về thời hạn giải quyết dịch vụ công trực tuyến?	3,03%	13,64%	83,33%	84,09 %
	17. Ông/Bà đánh giá thế nào về việc trả kết quả?	1,52%	13,64%	84,85%	
	18. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức?	2,08%	14,58%	83,33%	
	19. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị?	2,08%	14,58%	83,33%	

20. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà?	2,08%	14,58%	83,33%
21. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà?	2,08%	14,58%	83,33%

83,33
%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính	85,68%
---	---------------

4. Cục Hải quan tỉnh

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Ông/Bà biết thông tin về phương thức giao dịch trực tuyến từ đâu?	
	1. Bảng niêm yết tại trụ sở	15,58%
	2. Cung cấp tài liệu tại bàn viết hồ sơ	7,79%
	3. Công chức giới thiệu, hướng dẫn	40,26%
	4. Qua website (trang tin điện tử), báo, đài	51,95%
	5. Tờ rơi hướng dẫn	2,60%
	6. Hội nghị, cuộc họp, đối thoại	19,48%
	7. Bảng rôn, panô tuyên truyền	2,60%
	8. Qua email, các ứng dụng di động	27,27%
	9. Màn hình thông báo tại cơ quan	6,49%
	10. Hình thức khác	6,49%
2	Thông qua các hình thức nêu trên, cơ quan đã cung cấp những thông tin nào sau đây?	
	1. Danh mục thủ tục nộp trực tuyến	44,16%
	2. Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet	62,34%
	3. Danh mục thủ tục cho phép thanh toán trực tuyến	14,29%
	4. Thông tin, hướng dẫn các tiện ích hỗ trợ	16,88%
	5. Các kênh liên lạc để hỗ trợ, giải đáp trực tuyến	19,48%
	6. Khác	1,30%
3	Ông/Bà nhận kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến bằng cách nào?	
	1. Nhận trực tiếp trên tài khoản đã đăng ký	74,03%
	2. Nhận qua email	22,08%
	3. Đến trực tiếp Bộ phận một cửa để nhận	12,99%
	4. Nhận qua đường bưu chính	12,99%
	5. Khác	1,30%
4a	Ông/Bà có phải bổ sung sau khi đã nộp hồ sơ trực tuyến hay không?	
	Có	51,95%
	Không	48,05%
4b	Nếu Có, nội dung đề nghị bổ sung được gửi đến Ông/Bà bằng cách nào?	
	1. Gửi thông báo vào tài khoản đã đăng ký	70,00%
	2. Gửi văn bản yêu cầu bổ sung vào tài khoản đã đăng ký	27,50%
	3. Gửi thông tin qua thư điện tử (email)	32,50%
	4. Gọi điện thoại	15,00%

	5. Tin nhắn SMS	5,00%
	6. Khác	2,50%
5	Mỗi lần nộp 01 hồ sơ điện tử, Ông/Bà tiết kiệm bao nhiêu thời gian so với trước kia?	
	1. Khoảng 01 buổi	41,56%
	2. Khoảng 01 ngày	22,08%
	3. Khoảng 02 ngày	16,88%
	4. Khoảng 03 ngày	3,90%
	5. Trên 03 ngày	10,39%
	6. Ý kiến khác	5,19%
6	Mỗi lần nộp hồ sơ điện tử, Ông/Bà đỡ phải đi lại bao xa?	
	1. Dưới 50 km	68,42%
	2. Từ 50 - 100 km	15,79%
	3. Từ 100 – 200 km	2,63%
	4. Từ 200 – 300 km	0,00%
	5. Trên 300 km	5,26%
	6. Ý kiến khác	7,89%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
	1. Ông/Bà đánh giá như thế nào về giao diện của ứng dụng/website cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan?	0,00%	11,69%	88,31%
	2. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thao tác thực hiện trên ứng dụng/website dịch vụ công trực tuyến?	0,00%	7,79%	92,21%
	3. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự ổn định, thông suốt của hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan?	2,60%	16,88%	80,52%
	4. Ông/Bà đánh giá như thế nào về hình thức công khai cung cấp thông tin dịch vụ công trực tuyến?	0,00%	12,99%	87,01%
	5. Ông/Bà đánh giá như thế nào về danh mục thủ tục hành chính được công khai trực tuyến?	0,00%	9,09%	90,91%
	6. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thành phần hồ sơ điện tử phải nộp trực tuyến?	0,00%	12,99%	87,01%
	7. Ông/Bà đánh giá như thế nào về việc kê khai các biểu mẫu?	0,00%	18,42%	81,58%
	8. Ông/Bà nhận thấy việc tạo lập và nộp hồ sơ điện tử như thế nào?	0,00%	9,09%	90,91%
	9. Ông bà đánh giá thế nào về thời gian được bộ phận Một cửa phản hồi việc tiếp nhận hồ sơ?	0,00%	14,29%	85,71%
	10. Ông/Bà đánh giá như thế nào về việc thanh toán trực tuyến?	2,63%	18,42%	78,95%
	11. Ông/bà đánh giá thế nào về các dịch vụ công trực tuyến nói chung mà cơ quan đã cung cấp?	0,00%	7,79%	92,21%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**87,01
%**

**86,78
%**

	12. Khi có thắc mắc về thủ tục hành chính hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thì việc hướng dẫn của công chức như thế nào?	0,00%	11,69%	88,31%	
	13. Trong quá trình giải quyết công việc, công chức có đòi hỏi chi phí bồi dưỡng, dịch vụ hay không?	2,60%	11,69%	85,71%	
	14. Ông/Bà đánh giá thế nào về việc phản hồi thông tin, thông báo của cơ quan thực hiện dịch vụ công trực tuyến?	0,00%	15,58%	84,42%	
	15. Ông/Bà đánh giá thế nào về các dịch vụ bưu chính công ích?	0,00%	15,79%	84,21%	85,67 %
	16. Ông/Bà đánh giá thế nào về thời hạn giải quyết dịch vụ công trực tuyến?	0,00%	12,99%	87,01%	
	17. Ông/Bà đánh giá thế nào về việc trả kết quả?	0,00%	11,69%	88,31%	87,66 %
	18. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức?	0,00%	22,86%	77,14%	
	19. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị?	0,00%	28,57%	71,43%	
	20. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà?	0,00%	25,71%	74,29%	
	21. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà?	0,00%	32,35%	67,65%	72,66 %
	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính	85,33%			

5. Bảo hiểm xã hội tỉnh

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Ông/Bà biết thông tin về phương thức giao dịch trực tuyến từ đâu?	
	1. Bảng niêm yết tại trụ sở	5,81%
	2. Cung cấp tài liệu tại bàn viết hồ sơ	5,81%
	3. Công chức giới thiệu, hướng dẫn	9,30%
	4. Qua website (trang tin điện tử), báo, đài	63,95%
	5. Tờ rơi hướng dẫn	2,33%
	6. Hội nghị, cuộc họp, đối thoại	9,30%
	7. Băng rôn, panô tuyên truyền	3,49%
	8. Qua email, các ứng dụng di động	39,53%
	9. Màn hình thông báo tại cơ quan	4,65%
	10. Hình thức khác	0,00%
2	Thông qua các hình thức nêu trên, cơ quan đã cung cấp những thông tin nào sau đây?	
	1. Danh mục thủ tục nộp trực tuyến	63,95%
	2. Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng Internet	47,67%
	3. Danh mục thủ tục cho phép thanh toán trực tuyến	11,63%

	4. Thông tin, hướng dẫn các tiện ích hỗ trợ	22,09%
	5. Các kênh liên lạc để hỗ trợ, giải đáp trực tuyến	15,12%
	6. Khác	1,16%
3	Ông/Bà nhận kết quả giải quyết hồ sơ trực tuyến bằng cách nào?	
	1. Nhận trực tiếp trên tài khoản đã đăng ký	19,77%
	2. Nhận qua email	60,47%
	3. Đến trực tiếp Bộ phận một cửa để nhận	20,93%
	4. Nhận qua đường bưu chính	24,42%
	5. Khác	1,16%
4a	Ông/Bà có phải bổ sung sau khi đã nộp hồ sơ trực tuyến hay không?	
	Có	60,47%
	Không	39,53%
4b	Nếu Có, nội dung đề nghị bổ sung được gửi đến Ông/Bà bằng cách nào?	
	1. Gửi thông báo vào tài khoản đã đăng ký	17,31%
	2. Gửi văn bản yêu cầu bổ sung vào tài khoản đã đăng ký	11,54%
	3. Gửi thông tin qua thư điện tử (email)	92,31%
	4. Gọi điện thoại	34,62%
	5. Tin nhắn SMS	9,62%
	6. Khác	3,85%
5	Mỗi lần nộp 01 hồ sơ điện tử, Ông/Bà tiết kiệm bao nhiêu thời gian so với trước kia?	
	1. Khoảng 01 buổi	60,47%
	2. Khoảng 01 ngày	17,44%
	3. Khoảng 02 ngày	10,47%
	4. Khoảng 03 ngày	2,33%
	5. Trên 03 ngày	6,98%
	6. Ý kiến khác	2,33%
6	Mỗi lần nộp hồ sơ điện tử, Ông/Bà đỡ phải đi lại bao xa?	
	1. Dưới 50 km	90,59%
	2. Từ 50 - 100 km	3,53%
	3. Từ 100 – 200 km	1,18%
	4. Từ 200 – 300 km	2,35%
	5. Trên 300 km	2,35%
	6. Ý kiến khác	0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
	1. Ông/Bà đánh giá như thế nào về giao diện của ứng dụng/website cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan?	0,00%	17,44%	82,56%
	2. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thao tác thực hiện trên ứng dụng/website dịch vụ công trực tuyến?	0,00%	23,26%	76,74%
	3. Ông/Bà đánh giá như thế nào về sự ổn định, thông suốt của hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến	0,00%	20,93%	79,07%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

	của cơ quan?				
	4. Ông/Bà đánh giá như thế nào về hình thức công khai cung cấp thông tin dịch vụ công trực tuyến?	1,16%	17,44%	81,40%	79,94 %
	5. Ông/Bà đánh giá như thế nào về danh mục thủ tục hành chính được công khai trực tuyến?	0,00%	18,60%	81,40%	
	6. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thành phần hồ sơ điện tử phải nộp trực tuyến?	1,16%	18,60%	80,23%	
	7. Ông/Bà đánh giá như thế nào về việc kê khai các biểu mẫu?	0,00%	21,18%	78,82%	
	8. Ông/Bà nhận thấy việc tạo lập và nộp hồ sơ điện tử như thế nào?	0,00%	19,77%	80,23%	
	9. Ông bà đánh giá thế nào về thời gian được bộ phận Một cửa phản hồi việc tiếp nhận hồ sơ?	1,16%	19,77%	79,07%	
	10. Ông/Bà đánh giá như thế nào về việc thanh toán trực tuyến?	0,00%	19,77%	80,23%	
	11. Ông/bà đánh giá thế nào về các dịch vụ công trực tuyến nói chung mà cơ quan đã cung cấp?	0,00%	20,93%	79,07%	79,87 %
	12. Khi có thắc mắc về thủ tục hành chính hoặc cách thức đăng ký, sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thì việc hướng dẫn của công chức như thế nào?	3,49%	13,95%	82,56%	
	13. Trong quá trình giải quyết công việc, công chức có đòi hỏi chi phí bồi dưỡng, dịch vụ hay không?	2,38%	16,67%	80,95%	
	14. Ông/Bà đánh giá thế nào về việc phản hồi thông tin, thông báo của cơ quan thực hiện dịch vụ công trực tuyến?	1,16%	16,28%	82,56%	
	15. Ông/Bà đánh giá thế nào về các dịch vụ bưu chính công ích?	1,16%	20,93%	77,91%	80,99 %
	16. Ông/Bà đánh giá thế nào về thời hạn giải quyết dịch vụ công trực tuyến?	2,33%	16,28%	81,40%	
	17. Ông/Bà đánh giá thế nào về việc trả kết quả?	1,16%	16,28%	82,56%	81,98 %
	18. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức?	1,28%	15,38%	83,33%	
	19. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị?	2,56%	17,95%	79,49%	
	20. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà?	1,28%	12,82%	85,90%	
	21. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà?	2,56%	11,54%	85,90%	83,65 %
	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính	80,97%			

PHỤ LỤC 3: CHỈ SỐ HÀI LÒNG UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ NĂM 2021

1. Huyện Hiệp Đức

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	68,64%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	30,51%
	Khác	0,85%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	2,54%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	86,44%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	9,32%
	Biết thông tin qua Internet	1,69%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	84,75%
	Từ 3-4 lần	15,25%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	99,15%
	Có	0,85%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	94,07%
	Sớm hơn	0,00%
	Trễ hẹn	5,93%
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
	Có	14,29%
	Không	85,71%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	63,56%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	27,97%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	81,36%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	16,95%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	16,95%

6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	70,34%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	4,24%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	3,39%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	4,24%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	12,71%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	0,00%
12	Y kiến khác	0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Chỉ số Hài lòng thành phần
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	3,39%	96,61%	96,40 %
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	0,85%	99,15%	
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	4,24%	95,76%	
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	1,69%	4,24%	94,07%	
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	2,54%	97,46%	97,79 %
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,85%	1,69%	97,46%	
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	0,85%	99,15%	
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	1,69%	98,31%	
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	1,71%	1,71%	96,58%	97,59 %
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	1,69%	98,31%	
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	1,71%	98,29%	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	0,85%	99,15%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	3,42%	96,58%	97,44 %
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,00%	3,39%	96,61%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,85%	2,56%	96,58%	
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,85%	4,24%	94,92%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	1,72%	98,28%	95,61 %
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	0,85%	99,15%	
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	3,51%	0,00%	96,49%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	1,75%	1,75%	96,49%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	1,75%	3,51%	94,74%	95,61 %
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	1,75%	3,51%	94,74%	

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

97,19%

2. Thành phố Hội An

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	54,79%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	41,10%
	Khác	4,11%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	18,26%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	66,21%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	10,96%
	Biết thông tin qua Internet	1,83%
	Khác	2,74%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	90,87%
	Từ 3-4 lần	9,13%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	100,00%
	Sớm hơn	0,00%
	Trễ hẹn	0,00%
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
	Có	0,00%
	Không	0,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	0,00%
	Không	0,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	61,64%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	30,14%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	61,64%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	23,74%

5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	38,36%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	38,81%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	7,31%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	5,02%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	2,74%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	3,20%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	0,46%
12	Y kiến khác	0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Chỉ số Hài lòng thành phần
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,46%	3,69%	95,85%	93,66 %
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	4,15%	95,85%	
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	8,29%	91,71%	
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	8,76%	91,24%	
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,46%	5,09%	94,44%	94,53 %
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	4,63%	95,37%	
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	3,24%	96,76%	
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,46%	6,48%	93,06%	
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	0,93%	6,05%	93,02%	94,09 %
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,92%	4,15%	94,93%	
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,46%	5,99%	93,55%	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,46%	5,07%	94,47%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,46%	5,53%	94,01%	93,69 %
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,46%	5,99%	93,55%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,46%	5,53%	94,01%	
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,92%	6,45%	92,63%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,46%	5,99%	93,55%	93,69 %
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,46%	4,63%	94,91%	
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	12,90%	9,68%	77,42%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	14,81%	14,81%	70,37%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	22,58%	9,68%	67,74%	

22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	11,54%	15,38%	73,08%	72,17%
----	---	--------	--------	--------	--------

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

93,42%

3. Thành phố Tam Kỳ

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	70,37%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	19,14%
	Khác	10,49%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	17,28%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	59,88%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	18,52%
	Biết thông tin qua Internet	6,79%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	85,80%
	Từ 3-4 lần	14,20%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	98,77%
	Có	1,23%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	95,68%
	Có	4,32%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	93,79%
	Sớm hơn	1,24%
	Trễ hẹn	4,97%
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
	Có	12,50%
	Không	87,50%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	43,21%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	21,60%

3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	68,52%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	14,81%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	25,31%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	57,41%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	12,96%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	5,56%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	2,47%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	13,58%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	0,00%
12	Y kiến khác	1,23%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Chỉ số Hài lòng thành phần
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	6,17%	93,83%	92,12 %
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	6,17%	93,83%	
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	9,88%	90,12%	
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,62%	8,70%	90,68%	
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	7,41%	92,59%	92,83 %
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,62%	6,21%	93,17%	
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	6,17%	93,83%	
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	6,17%	93,83%	
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	1,23%	8,02%	90,74%	91,24 %
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,62%	6,79%	92,59%	
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	10,49%	89,51%	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	9,26%	90,74%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	1,24%	6,83%	91,93%	93,20 %
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,00%	8,02%	91,98%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	9,32%	90,68%	
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,00%	7,41%	92,59%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	6,79%	93,21%	93,20 %
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	6,21%	93,79%	
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	8,70%	91,30%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	13,04%	86,96%	

21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0,87%	8,70%	90,43%
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0,88%	8,77%	90,35%

**89,76
%**
Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính
91,87%

4. Huyện Nông Sơn

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	66,67%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	31,67%
	Khác	1,67%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	4,17%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	82,50%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	9,17%
	Biết thông tin qua Internet	4,17%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	92,50%
	Từ 3-4 lần	7,50%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	99,17%
	Có	0,83%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	90,83%
	Sớm hơn	2,50%
	Trễ hạn	6,67%
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	12,50%
	Không	87,50%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	69,17%

2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	35,83%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	68,33%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	11,67%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	19,17%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	63,33%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	11,67%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	4,17%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	2,50%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	16,67%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	0,00%
12	Y kiến khác	0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	10,00%	90,00%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	9,17%	90,83%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,83%	10,00%	89,17%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	10,00%	90,00%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	5,00%	95,00%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	6,67%	93,33%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	5,83%	94,17%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	6,67%	93,33%
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	1,67%	5,83%	92,50%
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,83%	12,50%	86,67%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1,67%	10,00%	88,33%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1,67%	11,67%	86,67%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,83%	15,00%	84,17%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,00%	10,83%	89,17%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	8,33%	91,67%
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,00%	4,17%	95,83%
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	5,83%	94,17%
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	5,00%	95,00%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**90,00
%**

**93,67
%**

**87,78
%**

**95,00
%**

19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	9,78%	90,22%
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	18,48%	81,52%
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0,00%	17,39%	82,61%
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0,00%	16,30%	83,70%

**84,51
%**

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

90,15%

5. Huyện Phước Sơn

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	29,41%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	69,41%
	Khác	1,18%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	2,35%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	90,59%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	7,06%
	Biết thông tin qua Internet	0,00%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	98,82%
	Từ 3-4 lần	1,18%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	97,65%
	Có	2,35%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	98,82%
	Sớm hơn	1,18%
	Trễ hạn	0,00%
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	0,00%
	Không	0,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	0,00%
	Không	0,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%

1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	54,12%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	44,71%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	63,53%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	34,12%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	22,35%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	12,94%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	5,88%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	3,53%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	4,71%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	8,24%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	1,18%
12	Y kiến khác	0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	4,71%	95,29%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	8,24%	91,76%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	8,24%	91,76%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	7,06%	92,94%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	9,41%	90,59%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	10,59%	89,41%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	14,12%	85,88%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	10,59%	89,41%
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	0,00%	9,41%	90,59%
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	8,24%	91,76%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	11,76%	88,24%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	12,94%	87,06%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	14,12%	85,88%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,00%	9,41%	90,59%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	8,24%	91,76%
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,00%	14,12%	85,88%
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	9,41%	90,59%
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	9,41%	90,59%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**92,94
%**

**89,18
%**

**89,22
%**

89,02

19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	10,59%	89,41%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	10,59%	89,41%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0,00%	9,41%	90,59%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0,00%	8,24%	91,76%	
					90,29%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

90,05%

6. Huyện Tiên Phước

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	60,90%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	36,84%
	Khác	2,26%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	6,77%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	84,21%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	6,77%
	Biết thông tin qua Internet	1,50%
	Khác	1,50%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	86,47%
	Từ 3-4 lần	13,53%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	98,50%
	Có	1,50%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	94,40%
	Sớm hơn	0,80%
	Trễ hạn	4,80%
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	16,67%
	Không	83,33%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	16,67%
	Không	83,33%

TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	59,40%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	32,33%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	63,91%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	18,80%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	17,29%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	69,92%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	16,54%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	3,76%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	4,51%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	8,27%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	0,75%
12	Y kiến khác	2,26%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,75%	11,28%	87,97%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	9,02%	90,98%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	11,28%	88,72%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,75%	11,28%	87,97%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	1,52%	12,12%	86,36%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	15,91%	84,09%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	11,28%	88,72%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,75%	14,29%	84,96%
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	3,76%	9,77%	86,47%
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	15,15%	84,85%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	12,03%	87,97%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,75%	14,29%	84,96%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	2,26%	12,03%	85,71%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	1,50%	12,03%	86,47%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	1,52%	12,12%	86,36%
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	1,52%	9,09%	89,39%
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	1,50%	9,77%	88,72%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**88,91
%**

**86,12
%**

**86,06
%**

18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	1,50%	8,27%	90,23%	89,45%
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	2,82%	9,86%	87,32%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	2,82%	5,63%	91,55%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	2,82%	9,86%	87,32%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	2,82%	7,04%	90,14%	89,08%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

87,47%

7. Huyện Quế Sơn

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	52,76%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	37,42%
	Khác	9,82%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	11,66%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	82,21%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	1,23%
	Biết thông tin qua Internet	0,00%
	Khác	0,61%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	90,18%
	Từ 3-4 lần	9,82%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	96,32%
	Có	3,68%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	99,39%
	Có	0,61%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	91,28%
	Sớm hơn	2,01%
	Trễ hạn	6,71%
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	20,00%
	Không	80,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	0,00%

		Không	100,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.		40,49%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.		23,31%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.		61,35%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.		12,88%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục		18,40%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.		44,79%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.		20,25%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.		4,29%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.		6,13%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.		8,59%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.		0,61%
12	Y kiến khác		4,91%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,63%	12,58%	86,79%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,63%	11,95%	87,42%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	1,26%	16,35%	82,39%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	2,53%	15,82%	81,65%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,63%	9,43%	89,94%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,63%	12,03%	87,34%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	13,29%	86,71%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,63%	10,76%	88,61%
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	1,90%	12,66%	85,44%
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	11,95%	88,05%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,63%	15,00%	84,38%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,63%	12,50%	86,88%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,63%	14,38%	85,00%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,63%	13,75%	85,63%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,63%	12,50%	86,88%
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	1,27%	11,39%	87,34%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**84,57
%**

**87,61
%**

**86,13
%**

17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	1,89%	9,43%	88,68%	87,82 %
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	1,26%	11,32%	87,42%	
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	1,06%	19,15%	79,79%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	2,15%	20,43%	77,42%	77,69 %
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	4,30%	18,28%	77,42%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	4,35%	19,57%	76,09%	

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

85,46%

8. Bắc Trà My

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	54,17%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	43,33%
	Khác	2,50%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	5,83%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	83,33%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	8,33%
	Biết thông tin qua Internet	0,83%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	87,50%
	Từ 3-4 lần	12,50%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	98,33%
	Có	1,67%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	98,33%
	Có	1,67%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	78,45%
	Sớm hơn	2,59%
	Trễ hạn	18,97%
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	13,64%
	Không	86,36%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	

		Có	0,00%
		Không	100,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.		52,50%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.		22,50%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.		60,83%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.		21,67%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục		21,67%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.		62,50%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.		25,00%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.		10,83%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.		4,17%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.		10,83%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.		0,83%
12	Y kiến khác		0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	22,03%	77,97%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	13,56%	86,44%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,85%	18,80%	80,34%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	4,24%	16,10%	79,66%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	2,54%	13,56%	83,90%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,85%	23,73%	75,42%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	8,47%	91,53%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,85%	7,69%	91,45%
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	4,27%	16,24%	79,49%
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	21,19%	78,81%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1,69%	18,64%	79,66%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1,69%	16,10%	82,20%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	1,69%	12,71%	85,59%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	2,56%	11,97%	85,47%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	2,56%	13,68%	83,76%
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,00%	14,53%	85,47%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**81,10
%**

**84,35
%**

**82,58
%**

17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	1,69%	5,08%	93,22%
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	2,54%	8,47%	88,98%
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	4,11%	21,92%	73,97%
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	2,74%	30,14%	67,12%
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5,56%	27,78%	66,67%
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	5,63%	35,21%	59,15%

**89,24
%**

**66,78
%**

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

81,80%

9. Huyện Đông Giang

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	61,39%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	7,92%
	Khác	30,69%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	0,00%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	93,07%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	1,98%
	Biết thông tin qua Internet	0,00%
	Khác	1,98%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	93,07%
	Từ 3-4 lần	6,93%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	97,03%
	Có	2,97%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	95,05%
	Có	4,95%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	77,78%
	Sớm hơn	0,00%
	Trễ hạn	22,22%
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	86,36%
	Không	13,64%

	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	52,48%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	33,66%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	53,47%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	15,84%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	18,81%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	35,64%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	27,72%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	5,94%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	7,92%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	6,93%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	0,99%
12	Y kiến khác	0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	20,83%	79,17%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	1,04%	26,04%	72,92%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	1,04%	30,21%	68,75%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	35,42%	64,58%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	22,92%	77,08%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	23,96%	76,04%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	17,71%	82,29%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	16,67%	83,33%
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	0,00%	15,79%	84,21%
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	1,03%	18,56%	80,41%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1,03%	17,53%	81,44%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1,03%	15,46%	83,51%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	20,62%	79,38%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	1,03%	23,71%	75,26%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**71,35
%**

**80,58
%**

15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	25,77%	74,23%	79,04 %
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	1,04%	21,88%	77,08%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	1,03%	7,22%	91,75%	
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	1,03%	7,22%	91,75%	86,90 %
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	5,36%	94,64%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	5,26%	94,74%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0,00%	10,53%	89,47%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0,00%	12,50%	87,50%	91,59 %

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

80,52%

10. Huyện Đại Lộc

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	72,91%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	25,12%
	Khác	1,97%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	23,15%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	63,55%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	9,85%
	Biết thông tin qua Internet	2,46%
	Khác	0,99%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	80,30%
	Từ 3-4 lần	19,70%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	97,54%
	Có	2,46%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	99,01%
	Có	0,99%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	88,61%
	Sớm hơn	0,50%
	Trễ hẹn	10,89%
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	

		Có	31,82%
		Không	68,18%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn		
		Có	0,00%
		Không	100,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%	
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.		43,35%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.		21,18%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.		77,34%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.		17,73%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục		25,12%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.		71,92%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.		18,23%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.		4,93%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.		2,96%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.		13,79%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.		0,49%
12	Y kiến khác		2,96%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,99%	18,72%	80,30%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	14,29%	85,71%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,99%	20,69%	78,33%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	1,97%	25,62%	72,41%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,49%	18,72%	80,79%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,99%	19,21%	79,80%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,49%	15,76%	83,74%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,99%	17,24%	81,77%
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	5,94%	13,86%	80,20%
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	2,97%	17,82%	79,21%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	2,96%	18,72%	78,33%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	3,45%	16,75%	79,80%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	4,93%	16,75%	78,33%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**79,19
%**

**81,26
%**

14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	2,48%	18,81%	78,71%	78,78 %
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	2,46%	19,21%	78,33%	
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	4,95%	13,86%	81,19%	83,00 %
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	3,47%	11,88%	84,65%	
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	2,97%	13,86%	83,17%	73,26 %
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	3,33%	23,33%	73,33%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5,62%	20,22%	74,16%	73,26 %
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5,56%	20,00%	74,44%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	7,78%	21,11%	71,11%	

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

79,64%

11. Huyện Nam Giang

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	29,63%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	64,81%
	Khác	5,56%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	43,52%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	52,78%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	0,93%
	Biết thông tin qua Internet	1,85%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	88,89%
	Từ 3-4 lần	11,11%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	100,00%
	Sớm hơn	0,00%
	Trễ hẹn	0,00%

	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
	Có	0,00%
	Không	0,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	0,00%
	Không	0,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	57,41%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	55,56%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	53,70%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	37,04%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	17,59%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	33,33%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	28,70%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	4,63%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	2,78%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	3,70%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	0,93%
12	Y kiến khác	0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	22,22%	77,78%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	22,22%	77,78%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	25,93%	74,07%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	30,56%	69,44%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	33,64%	66,36%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	32,41%	67,59%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	25,00%	75,00%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	22,22%	77,78%
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	0,00%	24,07%	75,93%
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	17,92%	82,08%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	21,30%	78,70%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	20,37%	79,63%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	22,22%	77,78%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**74,77
%**

**72,54
%**

14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,00%	19,44%	80,56%	80,03 %
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	18,52%	81,48%	
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,00%	17,76%	82,24%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	14,81%	85,19%	83,90 %
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	15,74%	84,26%	
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	21,88%	78,13%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	20,00%	80,00%	78,86 %
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0,00%	20,00%	80,00%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	3,23%	19,35%	77,42%	

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

77,51%

12. Huyện Phú Ninh

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	82,35%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	13,97%
	Khác	3,68%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	5,88%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	90,44%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	5,15%
	Biết thông tin qua Internet	0,74%
	Khác	1,47%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	90,44%
	Từ 3-4 lần	9,56%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	95,42%
	Sớm hơn	1,53%
	Trễ hẹn	3,05%

	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	25,00%
	Không	75,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	54,41%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	21,32%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	61,03%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	27,21%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	33,09%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	46,32%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	8,82%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	1,47%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	0,74%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	18,38%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	0,74%
12	Y kiến khác	0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,74%	23,53%	75,74%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,74%	25,74%	73,53%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,74%	25,19%	74,07%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	2,21%	27,21%	70,59%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	29,41%	70,59%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	32,35%	67,65%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,74%	25,74%	73,53%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	1,47%	28,68%	69,85%
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	2,21%	27,94%	69,85%
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	16,91%	83,09%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,74%	16,18%	83,09%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,74%	18,38%	80,88%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**73,48
%**

**70,29
%**

13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	26,67%	73,33%	
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,74%	27,94%	71,32%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	25,19%	74,81%	77,76 %
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,00%	19,85%	80,15%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,74%	16,18%	83,09%	
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,74%	16,18%	83,09%	82,11 %
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	7,69%	7,69%	84,62%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	2,56%	10,26%	87,18%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0,00%	17,95%	82,05%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	2,63%	13,16%	84,21%	84,52 %

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

76,00%

13. Thị xã Điện Bàn

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	65,15%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	24,75%
	Khác	10,10%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	9,60%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	68,18%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	11,11%
	Biết thông tin qua Internet	9,60%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	91,92%
	Từ 3-4 lần	8,08%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	97,47%
	Có	2,53%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	99,49%
	Có	0,51%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	95,03%
	Sớm hơn	0,00%

		Trễ hẹn	4,97%
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn		
		Có	44,44%
		Không	55,56%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn		
		Có	22,22%
		Không	77,78%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.		72,22%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.		12,63%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.		66,67%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.		26,77%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục		20,20%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.		53,54%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.		17,17%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.		6,06%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.		2,53%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.		6,06%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.		0,51%
12	Y kiến khác		3,54%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	1,02%	17,26%	81,73%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	1,02%	17,26%	81,73%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,51%	19,29%	80,20%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	1,02%	22,34%	76,65%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,51%	15,90%	83,59%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,51%	19,39%	80,10%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,51%	21,03%	78,46%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,51%	20,92%	78,57%
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	2,04%	21,43%	76,53%
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	1,54%	24,10%	74,36%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	2,05%	23,08%	74,87%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**80,08
%**

**79,45
%**

12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1,53%	25,00%	73,47%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	1,02%	26,02%	72,96%	
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	1,02%	23,98%	75,00%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	1,53%	25,00%	73,47%	74,02 %
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,51%	23,98%	75,51%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	2,04%	23,47%	74,49%	
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	1,53%	24,49%	73,98%	74,66 %
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	3,17%	26,98%	69,84%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	3,33%	29,17%	67,50%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	1,65%	29,75%	68,60%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	1,65%	32,23%	66,12%	68,03 %

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

75,90%

14. Huyện Duy Xuyên

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	83,08%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	9,74%
	Khác	7,18%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	8,72%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	75,90%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	8,72%
	Biết thông tin qua Internet	4,10%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	83,08%
	Từ 3-4 lần	16,92%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	97,95%
	Có	2,05%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%

6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	93,75%
	Sớm hơn	1,04%
	Trễ hẹn	5,21%
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
	Có	30,00%
	Không	70,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	10,00%
	Không	90,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin đề người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	58,97%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	17,95%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	70,77%
4	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	16,92%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	29,23%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	65,13%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	13,85%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	10,26%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	6,67%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	11,79%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	0,00%
12	Y kiến khác	0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,52%	25,39%	74,09%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	22,28%	77,72%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	24,87%	75,13%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	1,04%	25,91%	73,06%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	24,87%	75,13%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	23,96%	76,04%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	24,74%	75,26%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	26,29%	73,71%
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	1,55%	24,74%	73,71%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**75,00
%**

**74,77
%**

10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	1,03%	21,65%	77,32%	
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,52%	23,32%	76,17%	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,52%	23,20%	76,29%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	1,03%	21,13%	77,84%	
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,52%	23,32%	76,17%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	1,03%	22,68%	76,29%	76,68 %
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,52%	23,20%	76,29%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,52%	24,23%	75,26%	
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,52%	23,83%	75,65%	75,73 %
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	3,06%	25,51%	71,43%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	27,55%	72,45%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	3,06%	23,47%	73,47%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	2,06%	25,77%	72,16%	72,38 %

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

75,29%

15. Huyện Tây Giang

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	45,28%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	50,00%
	Khác	4,72%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	12,26%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	78,30%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	3,77%
	Biết thông tin qua Internet	2,83%
	Khác	1,89%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	96,23%
	Từ 3-4 lần	3,77%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	97,17%
	Có	2,83%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	95,28%

		Có	4,72%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn		
		Đúng hẹn	92,08%
		Sớm hơn	3,96%
		Trễ hẹn	3,96%
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn		
		Có	50,00%
		Không	50,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn		
		Có	0,00%
		Không	100,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.		41,51%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.		51,89%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.		28,30%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.		16,98%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục		51,89%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.		37,74%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.		25,47%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.		9,43%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.		6,60%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.		12,26%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.		0,94%
12	Y kiến khác		0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Chỉ số Hài lòng thành phần
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	1,89%	18,87%	79,25%	
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	6,60%	32,08%	61,32%	
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	17,92%	19,81%	62,26%	
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	5,66%	30,19%	64,15%	66,75 %
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	7,55%	24,53%	67,92%	
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	4,76%	28,57%	66,67%	
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,94%	17,92%	81,13%	
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	6,60%	13,21%	80,19%	
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	5,77%	16,35%	77,88%	74,76 %

10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	4,72%	15,09%	80,19%	
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	2,86%	26,67%	70,48%	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	3,77%	32,08%	64,15%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	5,66%	21,70%	72,64%	
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	5,66%	24,53%	69,81%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	5,77%	19,23%	75,00%	72,04 %
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	10,38%	17,92%	71,70%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	5,66%	20,75%	73,58%	
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	4,76%	23,81%	71,43%	72,24 %
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	2,83%	18,87%	78,30%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	6,67%	28,57%	64,76%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5,66%	22,64%	71,70%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	4,72%	19,81%	75,47%	72,58 %

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

71,82%

16. Huyện Thăng Bình

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	80,20%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	15,74%
	Khác	4,06%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	12,18%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	76,14%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	8,63%
	Biết thông tin qua Internet	0,00%
	Khác	2,54%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	76,65%
	Từ 3-4 lần	23,35%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	93,91%
	Có	6,09%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%

		Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn		
		Đúng hẹn	89,69%
		Sớm hơn	0,52%
		Trễ hẹn	9,79%
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn		
		Có	31,58%
		Không	68,42%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn		
		Có	21,05%
		Không	78,95%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.		51,27%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.		15,23%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.		55,84%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.		12,18%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục		14,72%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.		47,72%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.		13,71%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.		10,66%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.		12,69%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.		15,23%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.		0,51%
12	Y kiến khác		6,09%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	1,52%	24,87%	73,60%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,51%	26,40%	73,10%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	1,02%	27,41%	71,57%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	1,02%	28,93%	70,05%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	1,03%	29,23%	69,74%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	1,54%	29,74%	68,72%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	2,05%	26,15%	71,79%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	3,08%	29,74%	67,18%
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy	4,62%	30,77%	64,62%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**72,08
%**

**68,41
%**

	định				
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	3,57%	26,53%	69,90%	
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	3,59%	25,13%	71,28%	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	4,12%	28,87%	67,01%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	4,10%	28,72%	67,18%	
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	4,62%	27,18%	68,21%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	3,09%	28,87%	68,04%	68,61 %
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	3,09%	28,35%	68,56%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	1,55%	25,91%	72,54%	
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	2,06%	26,80%	71,13%	70,74 %
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	7,14%	33,67%	59,18%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	9,18%	29,59%	61,22%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	9,18%	26,53%	64,29%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	8,25%	26,80%	64,95%	62,40 %

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

68,95%

17. Huyện Núi Thành

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	64,65%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	15,15%
	Khác	20,20%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	5,56%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	81,31%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	8,08%
	Biết thông tin qua Internet	1,52%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	77,27%
	Từ 3-4 lần	22,73%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	98,48%

		Có	1,52%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí		
		Không	100,00%
		Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn		
		Đúng hẹn	89,04%
		Sớm hơn	0,00%
		Trễ hẹn	10,96%
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn		
		Có	50,00%
		Không	50,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn		
		Có	12,50%
		Không	87,50%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.		35,35%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.		8,08%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.		63,64%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.		28,79%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục		13,13%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.		62,12%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.		8,59%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.		3,54%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.		1,52%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.		39,39%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.		0,51%
12	Y kiến khác		1,01%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,51%	32,14%	67,35%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,51%	32,65%	66,84%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,51%	33,67%	65,82%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,51%	34,18%	65,31%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	1,02%	32,14%	66,84%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	1,02%	34,69%	64,29%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	1,02%	33,67%	65,31%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**66,33
%**

8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	1,02%	34,69%	64,29%	
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	3,06%	32,14%	64,80%	65,10 %
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	2,04%	21,43%	76,53%	
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1,03%	25,13%	73,85%	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	2,55%	23,98%	73,47%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	3,06%	21,43%	75,51%	
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	2,04%	21,94%	76,02%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	2,05%	25,64%	72,31%	74,62 %
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	3,08%	30,77%	66,15%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	1,54%	31,28%	67,18%	
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	1,54%	30,77%	67,69%	67,01 %
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	1,76%	44,12%	54,12%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	2,35%	43,53%	54,12%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	2,34%	45,61%	52,05%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	2,92%	45,61%	51,46%	52,93 %

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

66,28%

PHỤ LỤC 4: CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CHI NHÁNH VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI TỈNH QUẢNG NAM NĂM 2021

1. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Thăng Bình

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	100,00%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	0,00%
	Khác	0,00%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	0,00%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	96,67%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	3,33%
	Biết thông tin qua Internet	0,00%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	63,33%
	Từ 3-4 lần	36,67%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	96,67%
	Có	3,33%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	96,67%
	Sớm hơn	0,00%
	Trễ hẹn	3,33%
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
	Có	100,00%
	Không	0,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	73,33%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	36,67%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	46,67%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	20,00%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	30,00%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	60,00%

7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	10,00%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	0,00%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	0,00%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	0,00%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	0,00%
12	Y kiến khác	0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Chỉ số Hài lòng thành phần
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	1,20%	98,80%	98,03 %
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	2,00%	98,00%	
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	2,60%	97,40%	
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	2,10%	97,90%	
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	3,20%	96,80%	98,06 %
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	1,10%	98,90%	
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	1,50%	98,50%	
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	2,10%	97,90%	
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	0,00%	1,80%	98,20%	97,72 %
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	2,30%	97,70%	
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	3,70%	96,30%	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	2,40%	97,60%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	1,90%	98,10%	98,83 %
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,00%	2,20%	97,80%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	1,20%	98,80%	
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,00%	1,40%	98,60%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	0,80%	99,20%	98,55 %
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	1,30%	98,70%	
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	1,40%	98,60%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	0,80%	99,20%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0,00%	1,90%	98,10%	98,55 %
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0,00%	1,70%	98,30%	

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

98,38%

2. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Phú Ninh

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	96,55%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	0,00%
	Khác	3,45%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	17,24%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	37,93%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	41,38%
	Biết thông tin qua Internet	0,00%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	100,00%
	Từ 3-4 lần	0,00%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	96,55%
	Sớm hơn	0,00%
	Trễ hẹn	3,45%
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	100,00%
	Không	0,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	37,93%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	0,00%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	34,48%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	6,90%

5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	6,90%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	58,62%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	48,28%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	0,00%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	0,00%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	6,90%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	0,00%
12	Y kiến khác	0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Chỉ số Hài lòng thành phần
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	1,20%	98,80%	97,70 %
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	2,30%	97,70%	
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	3,60%	96,40%	
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	2,10%	97,90%	
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	3,20%	96,80%	
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	0,40%	99,60%	97,66 %
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	1,50%	98,50%	
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	2,10%	97,90%	
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	0,00%	4,50%	95,50%	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	2,00%	98,00%	
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	3,10%	96,90%	98,05 %
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	1,70%	98,30%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	1,90%	98,10%	
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,00%	2,20%	97,80%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	0,80%	99,20%	
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,00%	1,40%	98,60%	98,08 %
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	1,20%	98,80%	
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	1,00%	99,00%	
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	1,10%	98,90%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	2,10%	97,90%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0,00%	2,70%	97,30%	

22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0,00%	2,80%	97,20%	97,83 %
----	---	-------	-------	--------	---------

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

98,01%

3. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Hiệp Đức

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	86,67%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	13,33%
	Khác	0,00%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	3,33%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	96,67%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	0,00%
	Biết thông tin qua Internet	0,00%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	56,67%
	Từ 3-4 lần	43,33%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	96,67%
	Sớm hơn	0,00%
	Trễ hạn	3,33%
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	36,67%

2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	10,00%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	83,33%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	13,33%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	43,33%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	76,67%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	20,00%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	6,67%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	0,00%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	6,67%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	0,00%
12	Y kiến khác	0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	0,00%	100,00%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	0,00%	100,00%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	0,00%	100,00%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	0,00%	100,00%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	0,00%	100,00%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	0,00%	100,00%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	3,33%	96,67%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	3,33%	96,67%
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	0,00%	6,67%	93,33%
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	0,00%	100,00%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	0,00%	100,00%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	0,00%	100,00%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	0,00%	100,00%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,00%	6,67%	93,33%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	6,67%	93,33%
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,00%	3,33%	96,67%
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	3,33%	96,67%
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	3,33%	96,67%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**100,00
%**

**97,33
%**

**97,78
%**

**96,67
%**

19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	5,56%	94,44%
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	11,11%	88,89%
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0,00%	0,00%	100,00%
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0,00%	0,00%	100,00%

95,83
%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính
97,71%

4. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thành phố Hội An

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	93,33%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	0,00%
	Khác	6,67%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	30,00%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	46,67%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	20,00%
	Biết thông tin qua Internet	3,33%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	93,33%
	Từ 3-4 lần	6,67%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	96,67%
	Sớm hơn	0,00%
	Trễ hạn	3,33%
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%

1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	30,00%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	43,33%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	63,33%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	16,67%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	6,67%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	56,67%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	36,67%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	3,33%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	3,33%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	0,00%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	3,33%
12	Y kiến khác	0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	13,33%	86,67%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	6,67%	93,33%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	17,24%	82,76%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	13,33%	86,67%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	6,67%	93,33%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	6,67%	93,33%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	6,67%	93,33%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	10,00%	90,00%
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	0,00%	6,67%	93,33%
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	6,67%	93,33%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	3,33%	96,67%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	6,67%	93,33%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	6,67%	93,33%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,00%	6,67%	93,33%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	3,33%	96,67%
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,00%	3,33%	96,67%
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	3,33%	96,67%
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	3,33%	96,67%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**87,39
%**

**92,67
%**

**94,44
%**

96,67

					%
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	0,00%	100,00%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	0,00%	100,00%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	12,50%	0,00%	87,50%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0,00%	0,00%	100,00%	96,55%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

92,96%

5. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Quế Sơn

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	58,33%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	25,00%
	Khác	16,67%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	0,00%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	91,67%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	0,00%
	Biết thông tin qua Internet	0,00%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	91,67%
	Từ 3-4 lần	8,33%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	91,67%
	Có	8,33%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	83,33%
	Sớm hơn	0,00%
	Trễ hạn	16,67%
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	50,00%
	Không	50,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%

TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin đến người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	33,33%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	8,33%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	75,00%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	0,00%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	16,67%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	58,33%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	0,00%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	16,67%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	0,00%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	0,00%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	8,33%
12	Y kiến khác	0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	8,33%	91,67%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	8,33%	91,67%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	0,00%	100,00%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	16,67%	83,33%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	8,33%	91,67%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	16,67%	83,33%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	8,33%	91,67%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	8,33%	91,67%
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	8,33%	0,00%	91,67%
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	8,33%	91,67%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	8,33%	91,67%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	8,33%	0,00%	91,67%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	8,33%	91,67%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,00%	8,33%	91,67%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	8,33%	91,67%
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,00%	0,00%	100,00%
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	0,00%	100,00%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**91,67
%**

**90,00
%**

**91,67
%**

18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	0,00%	100,00%	100,00 %
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	0,00%	100,00%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	0,00%	100,00%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0,00%	0,00%	100,00%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0,00%	0,00%	100,00%	100,00 %

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

92,63%

6. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện Bắc Trà My

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	80,00%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	20,00%
	Khác	0,00%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	3,33%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	76,67%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	20,00%
	Biết thông tin qua Internet	0,00%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	76,67%
	Từ 3-4 lần	23,33%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	93,33%
	Có	6,67%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	83,33%
	Sớm hơn	0,00%
	Trễ hạn	16,67%
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	60,00%
	Không	40,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	

		Có	0,00%
		Không	100,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.		63,33%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.		23,33%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.		76,67%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.		20,00%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục		20,00%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.		56,67%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.		30,00%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.		6,67%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.		0,00%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.		10,00%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.		3,33%
12	Y kiến khác		0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Chỉ số Hài lòng thành phần
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	10,00%	90,00%	92,50 %
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	3,33%	96,67%	
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	6,67%	93,33%	
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	10,00%	90,00%	
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	0,00%	100,00%	96,00 %
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	3,33%	96,67%	
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	3,33%	96,67%	
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	0,00%	100,00%	
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	10,00%	3,33%	86,67%	87,22 %
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	10,00%	90,00%	
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	13,33%	86,67%	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	13,33%	86,67%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	13,33%	86,67%	87,22 %
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,00%	13,33%	86,67%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	13,33%	86,67%	
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	3,33%	20,00%	76,67%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	3,33%	3,33%	93,33%	

18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	3,33%	3,33%	93,33%	87,78 %
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	5,56%	94,44%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	0,00%	100,00%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0,00%	5,56%	94,44%	95,77 %
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0,00%	5,56%	94,44%	

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

91,49%

7. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thị xã Điện Bàn

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	84,00%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	12,00%
	Khác	4,00%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	4,00%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	68,00%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	24,00%
	Biết thông tin qua Internet	0,00%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	72,00%
	Từ 3-4 lần	28,00%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	84,00%
	Sớm hơn	0,00%
	Trễ hạn	16,00%
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	25,00%
	Không	75,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	

		Có	25,00%
		Không	75,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%	
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.		60,00%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.		28,00%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.		56,00%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.		28,00%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục		20,00%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.		64,00%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.		20,00%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.		4,00%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.		8,00%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.		8,00%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.		0,00%
12	Y kiến khác		0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	20,00%	80,00%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	4,00%	12,00%	84,00%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	8,00%	4,00%	88,00%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	8,33%	8,33%	83,33%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	8,00%	92,00%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	8,33%	91,67%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	4,17%	95,83%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	8,00%	92,00%
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	12,00%	8,00%	80,00%
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	4,00%	4,00%	92,00%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	4,00%	0,00%	96,00%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	4,00%	0,00%	96,00%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	4,00%	96,00%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,00%	4,17%	95,83%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	0,00%	100,00%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**83,84
%**

**90,24
%**

**95,97
%**

16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,00%	12,00%	88,00%
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	4,00%	96,00%
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	8,00%	92,00%
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	0,00%	0,00%
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	0,00%	0,00%
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0,00%	0,00%	0,00%
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0,00%	0,00%	0,00%

92,00
%
0,00%
Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính
91,03%

8. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Đông Giang

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	61,54%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	30,77%
	Khác	7,69%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	7,69%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	84,62%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	0,00%
	Biết thông tin qua Internet	0,00%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	92,31%
	Từ 3-4 lần	7,69%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	83,33%
	Sớm hơn	0,00%
	Trễ hạn	16,67%
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	100,00%
	Không	0,00%

	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	69,23%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	38,46%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	46,15%
4	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	7,69%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	30,77%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	7,69%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	0,00%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	7,69%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	0,00%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	0,00%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	0,00%
12	Y kiến khác	0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	16,67%	83,33%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	8,33%	91,67%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	8,33%	91,67%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	16,67%	83,33%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	16,67%	83,33%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	0,00%	100,00%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	0,00%	100,00%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	16,67%	83,33%
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	0,00%	8,33%	91,67%
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	16,67%	83,33%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	0,00%	100,00%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	8,33%	91,67%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	0,00%	100,00%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,00%	8,33%	91,67%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**87,50
%**

**91,67
%**

15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	8,33%	91,67%	93,06 %
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,00%	16,67%	83,33%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	8,33%	91,67%	
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	8,33%	91,67%	88,89 %
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	0,00%	100,00%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	10,00%	90,00%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0,00%	20,00%	80,00%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0,00%	10,00%	90,00%	90,00 %

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

90,63%

9. Chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai huyện Đại Lộc

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	44,83%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	51,72%
	Khác	3,45%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	3,45%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	93,10%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	3,45%
	Biết thông tin qua Internet	0,00%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	31,03%
	Từ 3-4 lần	68,97%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	96,55%
	Có	3,45%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	71,43%
	Sớm hơn	0,00%
	Trễ hẹn	28,57%
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	

		Có	37,50%
		Không	62,50%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn		
		Có	25,00%
		Không	75,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%	
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.		20,69%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.		13,79%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.		86,21%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.		3,45%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục		13,79%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.		79,31%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.		17,24%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.		6,90%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.		6,90%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.		31,03%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.		3,45%
12	Y kiến khác		13,79%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	3,45%	20,69%	75,86%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	24,14%	75,86%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	17,24%	82,76%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	24,14%	75,86%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	10,71%	89,29%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	10,71%	89,29%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	20,69%	79,31%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	24,14%	75,86%
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	0,00%	34,48%	65,52%
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	17,24%	82,76%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	17,24%	82,76%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	6,90%	93,10%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	6,90%	93,10%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**77,59
%**

**79,72
%**

14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,00%	10,34%	89,66%	88,51%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	10,34%	89,66%	
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	3,45%	13,79%	82,76%	80,46%
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	3,45%	17,24%	79,31%	
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	3,45%	17,24%	79,31%	75,00%
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	28,57%	71,43%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	14,29%	85,71%	75,00%
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0,00%	35,71%	64,29%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0,00%	21,43%	78,57%	75,00%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

81,60%**10. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Nông Sơn**

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	58,62%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	41,38%
	Khác	0,00%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	13,79%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	72,41%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	13,79%
	Biết thông tin qua Internet	0,00%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	89,66%
	Từ 3-4 lần	10,34%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	96,55%
	Sớm hơn	0,00%
	Trễ hẹn	3,45%

	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	0,00%
	Không	100,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	34,48%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	27,59%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	62,07%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	34,48%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	6,90%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	62,07%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	24,14%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	3,45%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	3,45%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	41,38%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	0,00%
12	Y kiến khác	0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	10,71%	89,29%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	17,24%	82,76%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	13,79%	86,21%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	13,79%	86,21%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	20,69%	79,31%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	24,14%	75,86%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	20,69%	79,31%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	20,69%	79,31%
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	0,00%	20,69%	79,31%
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	24,14%	75,86%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	20,69%	79,31%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	20,69%	79,31%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**86,09
%**

**78,62
%**

13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	27,59%	72,41%	
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,00%	20,69%	79,31%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	27,59%	72,41%	76,44 %
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,00%	13,79%	86,21%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	13,79%	86,21%	
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	13,79%	86,21%	86,21 %
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	27,78%	72,22%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	22,22%	77,78%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0,00%	22,22%	77,78%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	5,56%	16,67%	77,78%	76,39 %

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

80,27%

11. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thành phố Tam Kỳ

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	95,83%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	4,17%
	Khác	0,00%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	8,33%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	66,67%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	16,67%
	Biết thông tin qua Internet	4,17%
	Khác	4,17%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	62,50%
	Từ 3-4 lần	37,50%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	87,50%
	Có	12,50%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	91,67%
	Có	8,33%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	73,91%
	Sớm hơn	0,00%

		Trễ hẹn	26,09%
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn		
		Có	16,67%
		Không	83,33%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn		
		Có	16,67%
		Không	83,33%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%	
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.		62,50%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.		12,50%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.		70,83%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.		33,33%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục		20,83%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.		58,33%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.		12,50%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.		4,17%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.		8,33%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.		8,33%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.		0,00%
12	Y kiến khác		0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Chỉ số Hài lòng thành phần
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	9,09%	13,64%	77,27%	
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	4,17%	8,33%	87,50%	
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	20,83%	79,17%	
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	4,17%	20,83%	75,00%	79,79 %
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	8,33%	12,50%	79,17%	
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	20,83%	79,17%	
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	16,67%	83,33%	
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	4,17%	12,50%	83,33%	
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	12,50%	16,67%	70,83%	79,17 %
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	4,17%	16,67%	79,17%	
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	8,33%	16,67%	75,00%	

12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	12,50%	16,67%	70,83%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	8,33%	16,67%	75,00%	
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	12,50%	12,50%	75,00%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	12,50%	16,67%	70,83%	74,31 %
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	12,50%	12,50%	75,00%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	8,33%	16,67%	75,00%	
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	8,33%	12,50%	79,17%	76,39 %
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	13,33%	13,33%	73,33%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	20,00%	6,67%	73,33%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	13,33%	13,33%	73,33%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	26,67%	0,00%	73,33%	73,33 %

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

76,73%

12. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Phước Sơn

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	13,33%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	86,67%
	Khác	0,00%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	0,00%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	93,33%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	6,67%
	Biết thông tin qua Internet	0,00%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	76,67%
	Từ 3-4 lần	23,33%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	

		Đúng hẹn	96,67%
		Sớm hơn	0,00%
		Trễ hẹn	3,33%
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn		
		Có	100,00%
		Không	0,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn		
		Có	100,00%
		Không	0,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%	
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	70,00%	
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	40,00%	
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	86,67%	
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	30,00%	
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	13,33%	
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	30,00%	
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	6,67%	
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	0,00%	
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	3,33%	
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	16,67%	
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	3,33%	
12	Y kiến khác	0,00%	

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	30,00%	70,00%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	20,00%	80,00%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	30,00%	70,00%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	40,00%	60,00%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	26,67%	73,33%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	26,67%	73,33%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	23,33%	76,67%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	20,00%	80,00%
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	0,00%	20,00%	80,00%
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	20,00%	80,00%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**70,00
%**

**76,67
%**

11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	20,00%	80,00%	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	20,00%	80,00%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	20,00%	80,00%	
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,00%	20,00%	80,00%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	23,33%	76,67%	79,44 %
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,00%	20,00%	80,00%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	20,00%	80,00%	
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	20,00%	80,00%	80,00 %
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	27,59%	72,41%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	31,03%	68,97%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0,00%	27,59%	72,41%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0,00%	31,03%	68,97%	70,69 %

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

75,61%

13. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Duy Xuyên

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	92,86%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	7,14%
	Khác	0,00%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	10,71%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	85,71%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	0,00%
	Biết thông tin qua Internet	0,00%
	Khác	3,57%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	32,14%
	Từ 3-4 lần	67,86%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%
	Có	0,00%

6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	64,29%
	Sớm hơn	0,00%
	Trễ hẹn	35,71%
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
	Có	30,00%
	Không	70,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	30,00%
	Không	70,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	50,00%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	7,14%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	71,43%
4	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	10,71%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	7,14%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	85,71%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	21,43%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	7,14%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	3,57%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	25,00%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	0,00%
12	Y kiến khác	0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	17,86%	82,14%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	17,86%	82,14%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	17,86%	82,14%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	7,14%	17,86%	75,00%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	21,43%	78,57%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	3,57%	14,29%	82,14%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	17,86%	82,14%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	22,22%	77,78%
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	17,86%	21,43%	60,71%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**80,36
%**

**76,26
%**

10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	7,14%	25,00%	67,86%	
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	3,57%	21,43%	75,00%	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	3,57%	21,43%	75,00%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	22,22%	77,78%	
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	3,57%	28,57%	67,86%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	3,57%	17,86%	78,57%	73,65 %
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	14,29%	25,00%	60,71%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	7,41%	29,63%	62,96%	
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	7,14%	25,00%	67,86%	63,86 %
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	33,33%	66,67%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	40,00%	60,00%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	16,67%	16,67%	66,67%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	33,33%	16,67%	50,00%	60,87 %

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

73,66%

14. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Nam Giang

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	50,00%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	46,67%
	Khác	3,33%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	10,00%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	90,00%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	0,00%
	Biết thông tin qua Internet	0,00%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	30,00%
	Từ 3-4 lần	70,00%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	100,00%
	Có	0,00%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00%

		Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn		
		Đúng hẹn	100,00%
		Sớm hơn	0,00%
		Trễ hẹn	0,00%
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn		
		Có	0,00%
		Không	0,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn		
		Có	0,00%
		Không	0,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.		40,00%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.		23,33%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.		86,67%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.		26,67%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục		16,67%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.		96,67%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.		6,67%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.		0,00%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.		3,33%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.		0,00%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.		0,00%
12	Y kiến khác		0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	26,67%	73,33%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	26,67%	73,33%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	26,67%	73,33%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	30,00%	70,00%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	26,67%	73,33%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	26,67%	73,33%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	26,67%	73,33%
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	30,00%	70,00%
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy	0,00%	27,59%	72,41%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**72,50
%**

**72,48
%**

	định				
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	26,67%	73,33%	
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	26,67%	73,33%	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	30,00%	70,00%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	30,00%	70,00%	
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,00%	26,67%	73,33%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	26,67%	73,33%	72,22 %
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0,00%	23,33%	76,67%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0,00%	23,33%	76,67%	
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0,00%	26,67%	73,33%	75,56 %
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0,00%	0,00%	0,00%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,00%	0,00%	0,00%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0,00%	0,00%	0,00%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

72,91%

15. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Tiên Phước

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	64,00%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	32,00%
	Khác	4,00%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	8,00%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	92,00%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	0,00%
	Biết thông tin qua Internet	0,00%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	72,00%
	Từ 3-4 lần	28,00%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	96,00%

		Có	4,00%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí		
		Không	100,00%
		Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn		
		Đúng hẹn	76,00%
		Sớm hơn	4,00%
		Trễ hẹn	20,00%
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn		
		Có	40,00%
		Không	60,00%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn		
		Có	0,00%
		Không	100,00%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.		52,00%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.		28,00%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.		44,00%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.		24,00%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục		16,00%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.		84,00%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.		20,00%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.		4,00%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.		16,00%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.		16,00%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.		4,00%
12	Y kiến khác		0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	4,00%	20,00%	76,00%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	24,00%	76,00%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	24,00%	76,00%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	4,17%	25,00%	70,83%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	4,00%	32,00%	64,00%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	4,00%	32,00%	64,00%
7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	4,00%	24,00%	72,00%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**74,75
%**

8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	4,00%	24,00%	72,00%	67,74 %
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	8,33%	25,00%	66,67%	
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	4,00%	16,00%	80,00%	
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	4,00%	24,00%	72,00%	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	4,00%	20,00%	76,00%	72,67 %
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	4,00%	28,00%	68,00%	
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	4,00%	24,00%	72,00%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	12,00%	20,00%	68,00%	
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	4,00%	24,00%	72,00%	70,67 %
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	8,00%	24,00%	68,00%	
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	8,00%	20,00%	72,00%	
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	6,25%	12,50%	81,25%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5,88%	23,53%	70,59%	74,63 %
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	11,76%	17,65%	70,59%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	5,88%	17,65%	76,47%	

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

71,84%

16. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Núi Thành

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	47,62%
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	47,62%
	Khác	4,76%
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	0,00%
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	71,43%
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	23,81%
	Biết thông tin qua Internet	0,00%
	Khác	0,00%
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	52,38%
	Từ 3-4 lần	47,62%
	Từ 5-6 lần	0,00%
	>=7 lần	0,00%
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	

		Không	100,00%
		Có	0,00%
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí		
		Không	100,00%
		Có	0,00%
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn		
		Đúng hẹn	28,57%
		Sớm hơn	0,00%
		Trễ hẹn	71,43%
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn		
		Có	53,33%
		Không	46,67%
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn		
		Có	53,33%
		Không	46,67%
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		%
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.		0,00%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.		4,76%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.		4,76%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.		0,00%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục		4,76%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.		47,62%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.		52,38%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.		0,00%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.		0,00%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.		14,29%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.		0,00%
12	Y kiến khác		0,00%

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng
1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	4,76%	52,38%	42,86%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	40,00%	60,00%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	50,00%	50,00%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	50,00%	50,00%
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	42,86%	57,14%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	4,76%	38,10%	57,14%

**Chỉ số
Hài lòng
thành
phần**

**50,62
%**

7	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	4,76%	38,10%	57,14%	
8	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	4,76%	38,10%	57,14%	
9	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	4,76%	38,10%	57,14%	57,14 %
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	4,76%	38,10%	57,14%	
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	4,76%	38,10%	57,14%	
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	4,76%	33,33%	61,90%	
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	4,76%	38,10%	57,14%	
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	4,76%	38,10%	57,14%	
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	4,76%	38,10%	57,14%	57,94 %
16	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	4,76%	38,10%	57,14%	
17	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	4,76%	38,10%	57,14%	
18	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	4,76%	38,10%	57,14%	57,14 %
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	4,76%	42,86%	52,38%	
20	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	4,76%	42,86%	52,38%	
21	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	4,76%	42,86%	52,38%	
22	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	4,76%	42,86%	52,38%	52,38 %

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

55,34%