

BÁO CÁO TÓM TẮT

Kết quả đo lường sự hài lòng của tổ chức, người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023 trên địa bàn tỉnh Bình Định

I. 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 NĂM 2023

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 2023 được thực hiện đối với các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh; các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố trong phạm vi toàn tỉnh thông qua việc đo lường sự hài lòng đối với gần 5.000 người dân, tổ chức. Đây là nguồn thông tin khách quan, tương đối chính xác về kết quả cải cách hành chính trong năm 2023 trên địa bàn tỉnh Bình Định. Kết quả này đã cung cấp thông tin về cảm nhận, đánh giá của người được lựa chọn khảo sát đối với việc ban hành, tổ chức thực hiện các chính sách và việc cung cấp dịch vụ hành chính công tại các cơ quan, địa phương thuộc phạm vi khảo sát. Thông qua ý kiến phản hồi về cảm nhận, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức từ việc đánh giá sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách, trách nhiệm giải trình của cơ quan, kết quả, tác động chính sách; và trong việc cung ứng dịch vụ hành chính công, công khai và tuân thủ các quy định thủ tục hành chính, việc giao tiếp và xử lý công việc của đội ngũ công chức, kết quả dịch vụ mà người dân, tổ chức nhận được cho đến việc tiếp nhận, xử lý của cơ quan hành chính nhà nước đối với các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức.

Điều tra viên của cuộc khảo sát là các viên chức, nhân viên của Bưu điện tỉnh và Bưu điện huyện, xã tại các địa phương và được Sở Nội vụ hướng dẫn về nội dung, phương pháp phát phiếu, thu thập thông tin điều tra xã hội học. Việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học do điều tra viên thực hiện. Điều tra viên phát phiếu điều tra xã hội học đến từng người dân, người đại diện tổ chức có tên trong danh sách mẫu điều tra; giải thích phiếu điều tra, để đối tượng điều tra tự trả lời; thu phiếu điều tra. Điều tra viên thực hiện phát phiếu theo nguyên tắc đúng đối tượng điều tra trong danh sách mẫu, không gọi ý nội dung trả lời.

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 với tổng số phiếu phát ra là: 4.824. Tổng số phiếu thu về hợp lệ là: 4.824, đạt 100%.

II. KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2023

1. Các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh

Bảng 1: Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan thuộc UBND tỉnh

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng(%)		
		2023	2022	2021
1	Sở Văn hóa và Thể thao	91.67	93.53	84.91
2	Sở Thông tin và Truyền thông	88.72	97.98	84.48
3	Sở Tài chính	87.05	86.06	86.06
4	Sở Nội vụ	86.61	97.38	90.66
5	Sở Tư pháp	86.57	99.33	90.66
6	Sở Khoa học và Công nghệ	86.55	94.22	90.92
7	Sở Du lịch	85.87	90.30	91.86
8	Ban Quản lý Khu kinh tế	85.56	83.73	80.41
9	Sở Giáo dục và Đào tạo	84.99	97.37	79.79
10	Sở Kế hoạch và Đầu tư	84.51	83.77	80.32
11	Sở Y tế	84.01	87.09	82.52
12	Sở Tài nguyên và Môi trường	83.55	85.10	82.58
13	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	83.52	87.10	89.79
14	Sở Ngoại vụ	83.19		
15	Sở Xây dựng	82.87	89.03	79.55
16	Sở Giao thông vận tải	82.64	89.06	85.62

17	Sở Công Thương	82.53	93.59	77.26
18	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	82.38	81.93	71.10
Giá trị trung bình		85.15	90.38	83.76

Chỉ số hài lòng trung bình năm 2023 của 18 cơ quan thuộc UBND tỉnh đạt 85.15%, thấp hơn kết quả khảo sát của năm 2022 (đạt 90.38%). Sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công đối với các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh được đánh giá theo từng nội dung:

- Tỷ lệ hài lòng về thủ tục hành chính năm 2023 đạt 85.00%, giảm so với năm 2022 đạt 89.93%, tăng so với năm 2021 (đạt 77.43%). Qua khảo sát, mức độ hài lòng chung của người dân, tổ chức đánh giá các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh qua 04 tiêu chí: Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu có giá trị chung là 84.61%; Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định có giá trị chung là 84.72%; Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định có giá trị chung là 85.12%; Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định có giá trị chung là 85.56%.

- Kết quả hài lòng về sự phục vụ của công chức, viên chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính năm 2023 (đạt 85.74%) là nội dung được đánh giá cao nhất trong 04 nội dung đánh giá về sự phục vụ của các cơ quan; tuy nhiên, tỷ lệ hài lòng năm 2023 giảm rõ rệt, giảm 6.19% so với năm 2022 mặc dù ở nội dung này đạt tỷ lệ hài lòng cao ở năm 2022 (đạt 91.93%). Khi được hỏi sâu hơn về sự phục vụ của công chức viên chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính cho người dân/tổ chức, ghi nhận kết quả đánh giá chung của các cơ quan qua 05 tiêu chí: Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân có giá trị chung là 85.96%; Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân có giá trị chung là 85.49%; Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn có giá trị chung là 85.67%; Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân có giá trị chung là 85.69%; Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc 85.90%.

- Tỷ lệ hài lòng về Kết quả dịch vụ có giá trị hài lòng chung của người dân đạt 85.54%, giảm so với năm 2022 (đạt 92.88%) về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công đánh giá tính công bằng, có thông tin đầy đủ, chính xác và được trả đúng hạn kết quả cung ứng dịch vụ hành chính. Đối với các nội dung được hỏi, người dân/tổ chức đánh giá chung cho các cơ quan thuộc UBND tỉnh với tỷ lệ hài lòng chung qua 03 tiêu chí: Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn có giá trị chung là 85.32%; Kết quả giải quyết thủ tục hành

chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác có giá trị chung là 85.62%; Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng có giá trị chung là 85.69%;

- Tỷ lệ hài lòng về việc tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị năm 2023 đạt 84.33%, giảm so với năm 2022 (đạt 86.79%) và nội dung này có tỷ lệ đánh giá thấp nhất trong 04 nội dung về sự phục vụ của các cơ quan. Kết quả tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị được cá nhân, tổ chức đánh giá chung qua 03 tiêu chí: Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng có giá trị chung là 84.15%; Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định có giá trị chung là 84.52%; Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời có giá trị chung là 84.30%;

2. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố

Bảng 2: Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của UBND các huyện, thị xã, thành phố

TT	UBND huyện, thị xã, thành phố	Chỉ số hài lòng (%)		
		2023	2022	2021
1	Hoài Nhơn	87.43	87.60	79.41
2	Vân Canh	87.00	94.32	74.87
3	Phù Mỹ	84.34	86.83	74.69
4	Vĩnh Thạnh	82.19	94.97	97.10
5	Quy Nhơn	78.46	80.47	83.24
6	An Nhơn	78.14	82.44	72.84
7	Tuy Phước	77.56	78.11	82.01
8	Phù Cát	76.81	86.95	75.18
9	Hoài Ân	75.38	84.51	77.92
10	Tây Sơn	73.84	88.08	85.66
11	An Lão	73.22	91.51	87.36
Giá trị trung bình		79.49	86.89	80.94

Chỉ số hài lòng năm 2023 của UBND các huyện, thị xã, thành phố có giá trị trung bình là 79.49%, giảm 7.4% so với năm 2022 (86.89%). Sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công đối với Ủy ban nhân dân các

huyện, thị xã, thành phố được đánh giá theo từng nội dung:

- Chỉ số hài lòng về việc ban hành, tổ chức thực hiện các chính sách năm 2023 đạt 78.84% được đo lường thông qua 04 tiêu chí:

+ Chỉ số hài lòng về Trách nhiệm giải trình năm 2023 đạt 78.32%. Cụ thể các nội dung về Trách nhiệm giải trình của cơ quan đánh giá chung qua 02 nội dung: Cơ quan nhà nước cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy có giá trị chung là 78.03%; Cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân có giá trị chung là 78.60%.

+ Chỉ số hài lòng về Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách năm 2023 đạt 78.51%. Cụ thể các nội dung về Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách đánh giá chung qua 02 nội dung: Cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng có giá trị chung là 78.42%; Cơ quan nhà nước tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng có giá trị chung là 78.59%.

+ Chỉ số hài lòng về Chất lượng chính sách năm 2023 đạt 79.10%. Cụ thể các nội dung về Chất lượng chính sách đánh giá chung qua 08 nội dung: Chính sách về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương phù hợp có giá trị chung là 77.78%; Chính sách về khám chữa bệnh phù hợp có giá trị chung là 80.52%; Chính sách về giáo dục phổ thông phù hợp có giá trị chung là 79.85%; Chính sách trật tự, an toàn xã hội phù hợp có giá trị chung là 79.29%; Chính sách về giao thông đường bộ phù hợp có giá trị chung là 79.30%; Chính sách về điện sinh hoạt phù hợp có giá trị chung là 78.33%; Chính sách về nước sinh hoạt phù hợp có giá trị chung là 77.46%; Chính sách về an sinh xã hội phù hợp có giá trị chung là 80.24%.

+ Chỉ số hài lòng về Kết quả, tác động của chính sách năm 2023 đạt 79.44%. Cụ thể các nội dung về Kết quả, tác động của chính sách đánh giá chung qua 02 nội dung: Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua có giá trị chung là 79.26%; Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua có giá trị chung là 79.63%.

- Việc cung ứng dịch vụ hành chính công năm 2023 đạt 80.14% được đo lường thông qua 05 tiêu chí:

+ Chỉ số hài lòng về Tiếp cận dịch vụ năm 2023 đạt 81.22%, giảm 10.69% so với năm 2022 (đạt 91.19%). Cụ thể các nội dung về Tiếp cận dịch vụ được người dân, tổ chức đánh giá chung qua 04 nội dung: Cơ quan cung cấp thông tin

về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân có giá trị chung là 80.55%; Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy có giá trị chung là 81.14%; Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh có giá trị chung là 81.92%; Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn có giá trị chung là 81.26%.

+ Chỉ số hài lòng về Thủ tục hành chính năm 2023 đạt 79.82%, giảm 11.51% so với năm 2022 (đạt 91.33%). Cụ thể các nội dung về Thủ tục hành chính được người dân, tổ chức đánh giá chung qua 04 nội dung: Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu có giá trị chung là 80.01%; Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định có giá trị chung là 81.11%; Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định có giá trị chung là 78.23%; Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định có giá trị chung là 78.94%.

+ Chỉ số hài lòng về công chức trực tiếp giải quyết công việc năm 2023 đạt 79.46%, giảm 12.13% so với năm 2022 (đạt 91.59%). Cụ thể các nội dung về công chức trực tiếp giải quyết công việc được người dân, tổ chức đánh giá chung qua 05 nội dung:: Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân có giá trị chung là 79.00%; Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân có giá trị chung là 79.20%; Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn có giá trị chung là 79.02%; Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân có giá trị chung là 80.82%; Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc có giá trị chung là 79.27%.

+ Chỉ số hài lòng về Kết quả dịch vụ năm 2023 đạt 80.16%, tăng 8.53% so với năm 2022 (đạt 73.63%). Cụ thể các nội dung về Kết quả dịch vụ được người dân, tổ chức đánh giá chung qua 03 nội dung: Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn có giá trị chung là 79.39%; Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác có giá trị chung là 80.73%; Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng có giá trị chung là 80.36%.

+ Chỉ số hài lòng về Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị 80.02%, tăng 1.95% so với năm 2022 (đạt 78.07). Cụ thể các nội dung về Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị được người dân, tổ chức đánh giá chung qua 03 nội dung:: Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng có giá trị chung là 80.03%; Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến

ngợi của người dân đúng quy định có giá trị chung là 80.08%; Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời có giá trị chung là 79.95%.

3. Các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh

Bảng 3: Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh

TT	Tên cơ quan	Chỉ số hài lòng (%)		
		2023	2022	2021
1	Kho bạc Nhà nước tỉnh	82.97	86.73	81.27
2	Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh	82.96	85.81	79.53
3	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	82.27	81.17	75.33
4	Cục Thuế tỉnh	80.63	80.14	75.98
5	Cục Hải quan	80.34	74.33	81.30
Giá trị trung bình		81.83	81.64	78.68

Theo kết quả đo lường sự hài lòng đối với các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh giá trị trung bình năm 2023 đạt tỷ lệ 81.83%, cao hơn năm 2022 (đạt 81.64%). Sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công đối với các cơ quan trung ương trên địa bàn tỉnh được đánh giá theo từng nội dung:

- Chỉ số hài lòng về Tiếp cận dịch vụ đạt 82.30%, giảm 5.65% so với năm 2022 (đạt 87.95%). Cụ thể các nội dung về Tiếp cận dịch vụ của các cơ quan Trung ương được người dân, tổ chức đánh giá chung qua 04 tiêu chí: Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân có giá trị chung là 81.63%; Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy có giá trị chung là 82.29%; Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sách sẽ, văn minh có giá trị chung là 83.12%; Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn giá trị chung là 82.16%.

- Chỉ số hài lòng về Thủ tục hành chính đạt 81.95%, giảm 3.27% so với năm 2022 (đạt 85.22%). Cụ thể các nội dung về Thủ tục hành chính của các cơ quan Trung ương được người dân, tổ chức đánh giá chung qua 04 tiêu chí: Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu có giá trị chung là 81.81%; Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định có giá trị chung

là 81.92%; Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định có giá trị chung là 82.05%; Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định có giá trị chung là 82.03%.

- Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của công chức trực tiếp giải quyết công việc đạt 82.30%, giảm 2.76% so với năm 2022 (đạt 85.06%). Cụ thể các nội dung về công chức trực tiếp giải quyết công việc của các cơ quan Trung ương được người dân, tổ chức đánh giá chung qua 05 tiêu chí: Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân có giá trị chung là 82.37%; Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân có giá trị chung là 82.35%; Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn có giá trị chung là 82.21%; Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân có giá trị chung là 82.45%; Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc có giá trị chung là 82.11%.

- Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ đạt 81.97%, tăng 11.20% so với năm 2022 (đạt 70.77%). Cụ thể các nội dung về kết quả dịch vụ của các cơ quan Trung ương được người dân, tổ chức đánh giá chung qua 03 tiêu chí: Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn có giá trị chung là 82.11%; Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác có giá trị chung là 82.13%; Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng có giá trị chung là 81.68%.

- Chỉ số hài lòng về cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đạt 80.64%, tăng 1.46% so với năm 2022 (đạt 79.18%). Cơ quan đứng đầu là Kho bạc Nhà nước tỉnh 82.18% và cơ quan đứng cuối bảng là Cục Thuế tỉnh 78.22%. Cụ thể các nội dung về cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của các cơ quan Trung ương được người dân, tổ chức đánh giá chung qua 03 tiêu chí: Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng có giá trị chung là 80.51%; Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định có giá trị chung là 80.77%; Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời có giá trị chung là 80.64%.

III. KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2023 CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐỊA PHƯƠNG

(Tại Phụ lục kèm theo)

PHỤ LỤC 1
ĐỐI VỚI CÁC CƠ QUAN
THUỘC ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

1. SỞ VĂN HÓA VÀ THỂ THAO

STT	Các đánh giá Về cung ứng dịch vụ hành chính công	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
1	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	88.00
2	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	88.67
3	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	90.67
4	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	90.00
Thủ tục hành chính chung		89.33
B	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
5	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	94.67
6	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	93.33
7	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	93.33
8	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	94.00
9	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	94.67
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		94.00
C	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
10	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	93.33
11	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	94.00
12	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	93.33
Kết quả dịch vụ chung		93.56
D	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
13	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	90.00
14	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	90.00

15	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	89.33
	Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung	89.78
	CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH	91.67

2. SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

STT	Các đánh giá Về cung ứng dịch vụ hành chính công	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
1	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	85.33
2	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	86.00
3	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	88.67
4	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	90.67
Thủ tục hành chính chung		87.67
B	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
5	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	89.33
6	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	88.67
7	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	88.67
8	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	87.33
9	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	88.67
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		88.53
C	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
10	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	89.33
11	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	90.00
12	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	90.00
Kết quả dịch vụ chung		89.78
D	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
13	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	88.67
14	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	88.67
15	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	89.33
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		88.89
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		88.72

3. SỞ TÀI CHÍNH

STT	Các đánh giá Về cung ứng dịch vụ hành chính công	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
1	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	86.00
2	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	86.67
3	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	86.67
4	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	89.33
Thủ tục hành chính chung		87.17
B	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
5	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	88.67
6	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	88.67
7	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	87.33
8	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	88.00
9	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	88.00
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		88.13
C	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
10	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	85.33
11	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	86.00
12	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	87.33
Kết quả dịch vụ chung		86.22
D	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
13	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	85.33
14	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	86.67
15	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	88.00
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		86.67
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		87.05

4. SỞ NỘI VỤ

STT	Các đánh giá Về cung ứng dịch vụ hành chính công	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
1	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	86.51
2	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	85.81
3	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	86.28
4	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	86.74
Thủ tục hành chính chung		86.34
B	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
5	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	87.44
6	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	87.44
7	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	86.74
8	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	86.98
9	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	87.21
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		87.16
C	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
10	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	86.05
11	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	86.28
12	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	86.74
Kết quả dịch vụ chung		86.36
D	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
13	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	85.81
14	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	86.98
15	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	86.98
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		86.59
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		86.61

5. SỞ TƯ PHÁP

STT	Các đánh giá Về cung ứng dịch vụ hành chính công	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
1	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	86.80
2	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	87.07
3	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	88.00
4	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	86.80
Thủ tục hành chính chung		87.17
B	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
5	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	86.13
6	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	86.67
7	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	86.93
8	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	86.93
9	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	86.62
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		86.66
C	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
10	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	86.27
11	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	86.40
12	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	86.93
Kết quả dịch vụ chung		86.53
D	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
13	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	86.13
14	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	85.33
15	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	86.27
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		85.91
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		86.57

6. SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

STT	Các đánh giá Về cung ứng dịch vụ hành chính công	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
1	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	85.26
2	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	85.26
3	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	88.42
4	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	88.42
Thủ tục hành chính chung		86.84
B	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
5	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	88.42
6	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	85.26
7	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	86.32
8	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	86.32
9	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	87.37
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		86.74
C	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
10	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	87.37
11	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	87.37
12	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	86.32
Kết quả dịch vụ chung		87.02
D	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
13	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	85.26
14	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	86.32
15	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	85.26
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		85.61
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		86.55

7. SỞ DU LỊCH

STT	Các đánh giá Về cung ứng dịch vụ hành chính công	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
1	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	87.33
2	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	86.67
3	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	89.33
4	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	88.67
Thủ tục hành chính chung		88.00
B	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
5	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	84.67
6	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	85.33
7	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	85.33
8	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	86.00
9	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	86.00
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		85.47
C	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
10	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	84.67
11	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	85.33
12	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	86.67
Kết quả dịch vụ chung		85.56
D	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
13	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	84.00
14	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	84.00
15	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	85.33
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		84.44
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		85.87

8. BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ

STT	Các đánh giá Về cung ứng dịch vụ hành chính công	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
1	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	84.95
2	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	84.95
3	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	84.73
4	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	85.59
Thủ tục hành chính chung		85.05
B	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
5	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	86.45
6	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	86.24
7	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	86.88
8	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	86.45
9	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	86.88
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		86.58
C	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
10	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	85.16
11	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	85.81
12	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	85.81
Kết quả dịch vụ chung		85.59
D	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
13	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	85.38
14	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	84.73
15	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	84.95
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		85.02
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		85.56

9. SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

STT	Các đánh giá Về cung ứng dịch vụ hành chính công	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
1	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	84.53
2	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	85.60
3	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	84.93
4	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	84.67
Thủ tục hành chính chung		84.93
B	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
5	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	86.27
6	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	85.33
7	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	85.47
8	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	85.60
9	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	85.73
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		85.68
C	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
10	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	84.80
11	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	84.80
12	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	85.07
Kết quả dịch vụ chung		84.89
D	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
13	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	84.53
14	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	84.93
15	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	83.87
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		84.44
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		84.99

10. SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ

STT	Các đánh giá Về cung ứng dịch vụ hành chính công	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
1	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	86.93
2	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	85.60
3	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	83.47
4	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	83.33
Thủ tục hành chính chung		84.83
B	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
5	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	84.67
6	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	85.07
7	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	85.07
8	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	85.07
9	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	86.00
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		85.17
C	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
10	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	85.07
11	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	85.47
12	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	85.07
Kết quả dịch vụ chung		85.20
D	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
13	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	83.87
14	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	84.13
15	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	80.53
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		82.84
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		84.51

11. SỞ Y TẾ

STT	Các đánh giá Về cung ứng dịch vụ hành chính công	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
1	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	82.80
2	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	84.13
3	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	84.00
4	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	84.53
Thủ tục hành chính chung		83.87
B	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
5	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	84.40
6	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	83.33
7	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	84.40
8	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	84.00
9	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	84.00
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		84.03
C	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
10	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	85.33
11	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	85.60
12	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	84.80
Kết quả dịch vụ chung		85.24
D	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
13	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	82.67
14	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	83.38
15	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	82.67
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		82.90
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		84.01

12. SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG

STT	Các đánh giá Về cung ứng dịch vụ hành chính công	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
1	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	84.13
2	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	83.33
3	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	83.47
4	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	84.40
Thủ tục hành chính chung		83.83
B	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
5	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	84.77
6	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	83.60
7	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	83.60
8	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	84.27
9	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	84.13
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		84.07
C	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
10	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	83.33
11	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	84.53
12	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	83.87
Kết quả dịch vụ chung		83.91
D	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
13	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	82.00
14	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	82.53
15	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	82.67
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		82.40
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		83.55

13. SỞ LAO ĐỘNG – THƯƠNG BÌNH VÀ XÃ HỘI

STT	Các đánh giá Về cung ứng dịch vụ hành chính công	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
1	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	82.93
2	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	82.93
3	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	82.13
4	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	84.27
Thủ tục hành chính chung		83.07
B	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
5	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	84.80
6	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	83.87
7	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	84.27
8	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	83.60
9	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	84.27
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		84.16
C	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
10	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	83.07
11	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	83.47
12	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	83.73
Kết quả dịch vụ chung		83.42
D	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
13	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	83.07
14	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	84.00
15	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	83.20
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		83.42
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		83.52

14. SỞ NGOẠI VỤ

STT	Các đánh giá Về cung ứng dịch vụ hành chính công	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
1	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	81.25
2	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	81.25
3	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	81.25
4	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	81.25
Thủ tục hành chính chung		81.25
B	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
5	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	83.75
6	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	83.75
7	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	85.00
8	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	83.75
9	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	83.75
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		84.00
C	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
10	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	85.00
11	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	85.00
12	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	85.00
Kết quả dịch vụ chung		85.00
D	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
13	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	82.50
14	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	82.50
15	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	82.50
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		82.50
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		83.19

15. SỞ XÂY DỰNG

STT	Các đánh giá Về cung ứng dịch vụ hành chính công	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
1	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	83.33
2	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	82.80
3	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	82.40
4	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	82.93
Thủ tục hành chính chung		82.87
B	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
5	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	84.40
6	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	83.60
7	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	83.60
8	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	83.20
9	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	83.87
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		83.73
C	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
10	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	82.80
11	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	82.67
12	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	83.47
Kết quả dịch vụ chung		82.98
D	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
13	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	81.87
14	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	82.00
15	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	81.87
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		81.91
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		82.87

16. SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI

STT	Các đánh giá Về cung ứng dịch vụ hành chính công	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
1	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	82.27
2	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	82.67
3	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	82.93
4	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	83.20
Thủ tục hành chính chung		82.77
B	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
5	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	82.00
6	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	82.13
7	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	82.27
8	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	83.47
9	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	82.40
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		82.45
C	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
10	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	83.07
11	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	83.20
12	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	83.07
Kết quả dịch vụ chung		83.11
D	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
13	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	82.00
14	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	82.27
15	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	82.40
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		82.22
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		82.64

17. SỞ CÔNG THƯƠNG

STT	Các đánh giá Về cung ứng dịch vụ hành chính công	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
1	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	82.53
2	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	82.40
3	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	82.27
4	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	83.07
Thủ tục hành chính chung		82.57
B	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
5	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	82.00
6	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	82.93
7	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	83.07
8	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	83.73
9	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	83.20
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		82.99
C	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
10	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	83.47
11	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	83.07
12	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	83.20
Kết quả dịch vụ chung		83.24
D	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
13	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	81.20
14	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	81.33
15	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	81.47
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		81.33
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		82.53

18. SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN

STT	Các đánh giá Về cung ứng dịch vụ hành chính công	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
1	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	82.13
2	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	83.20
3	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	82.53
4	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	82.27
Thủ tục hành chính chung		82.53
B	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
5	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	84.40
6	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	83.60
7	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	83.87
8	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	83.73
9	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	83.47
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		83.81
C	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
10	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	82.27
11	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	82.13
12	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	82.00
Kết quả dịch vụ chung		82.13
D	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
13	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	80.53
14	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	81.60
15	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	80.93
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		81.02
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		82.38

PHỤ LỤC 2

ĐỐI VỚI ỦY BAN NHÂN DÂN CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ

1. HOÀI NHƠN

STT	Các đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
I	VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH	87.19
A	Trách nhiệm giải trình của cơ quan	
1	Cơ quan nhà nước cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy	89.70
2	Cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân	86.81
Trách nhiệm giải trình của cơ quan chung		88.26
B	Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	
3	Cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng	85.70
4	Cơ quan nhà nước tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	87.19
Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách chung		86.44
C	Chất lượng chính sách	
5	Chính sách về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương phù hợp? (Gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)	87.56
6	Chính sách về khám chữa bệnh phù hợp (Gồm các quy định về bệnh viện, phòng khám, trạm y tế; việc khám, chữa bệnh; bảo hiểm y tế; về viện phí... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	88.00
7	Chính sách về giáo dục phổ thông phù hợp (Gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học... ở các trường phổ thông công lập)	85.33
8	Chính sách trật tự, an toàn xã hội phù hợp. (Gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm...)	87.85
9	Chính sách về giao thông đường bộ phù hợp. (Gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...)	85.56
10	Chính sách về điện sinh hoạt phù hợp. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	84.74
11	Chính sách về nước sinh hoạt phù hợp. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	84.15
12	Chính sách về an sinh xã hội phù hợp (Gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công; người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	87.85
Chất lượng chính sách chung		86.38
D	Kết quả, tác động của chính sách	
13	Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	87.56
14	Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	87.78
Kết quả, tác động của chính sách chung		87.67
II	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	87.66

STT	Các đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
15	Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân	87.41
16	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	88.30
17	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh	89.78
18	Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn	89.04
Tiếp cận dịch vụ chung		88.63
B	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
19	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	88.59
20	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	89.11
21	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	86.52
22	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	87.78
Thủ tục hành chính chung		88.00
C	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
23	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	86.52
24	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	85.78
25	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	86.37
26	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	86.74
27	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	88.74
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		86.83
D	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
28	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	88.00
29	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	87.93
30	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	88.22
Kết quả dịch vụ chung		88.05
E	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
31	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	86.96
32	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	87.48
33	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	86.00
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		86.81
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		87.43

2. VẬN CANH

STT	Các đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
I	VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH	87.08
A	Trách nhiệm giải trình của cơ quan	
1	Cơ quan nhà nước cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy	88.33
2	Cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân	90.33
Trách nhiệm giải trình của cơ quan chung		89.33
B	Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	
3	Cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng	87.83
4	Cơ quan nhà nước tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	87.50
Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách chung		87.67
C	Chất lượng chính sách	
5	Chính sách về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương phù hợp? (Gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)	84.50
6	Chính sách về khám chữa bệnh phù hợp (Gồm các quy định về bệnh viện, phòng khám, trạm y tế; việc khám, chữa bệnh; bảo hiểm y tế; về viện phí... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	86.17
7	Chính sách về giáo dục phổ thông phù hợp (Gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học... ở các trường phổ thông công lập)	88.33
8	Chính sách trật tự, an toàn xã hội phù hợp. (Gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm...)	86.33
9	Chính sách về giao thông đường bộ phù hợp. (Gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...)	88.33
10	Chính sách về điện sinh hoạt phù hợp. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	88.17
11	Chính sách về nước sinh hoạt phù hợp. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	87.33
12	Chính sách về an sinh xã hội phù hợp (Gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công; người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	88.00
Chất lượng chính sách chung		87.15
D	Kết quả, tác động của chính sách	
13	Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	83.00
14	Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	85.33
Kết quả, tác động của chính sách chung		84.17
II	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	86.92
A	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
15	Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân	87.33

STT	Các đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
16	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	87.50
17	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh	89.67
18	Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn	91.17
Tiếp cận dịch vụ chung		88.92
B	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
19	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	86.50
20	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	88.33
21	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	76.83
22	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	80.00
Thủ tục hành chính chung		82.92
C	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
23	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	88.33
24	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	90.00
25	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	88.33
26	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	88.67
27	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	89.33
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		88.93
D	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
28	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	80.67
29	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	87.00
30	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	86.17
Kết quả dịch vụ chung		84.61
E	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
31	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	88.33
32	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	89.17
33	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	90.17
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		89.22
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		87.00

3. PHÙ MỸ

STT	Các đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
I	VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH	82.99
A	Trách nhiệm giải trình của cơ quan	
1	Cơ quan nhà nước cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy	80.37
2	Cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân	81.33
Trách nhiệm giải trình của cơ quan chung		80.85
B	Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	
3	Cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng	82.67
4	Cơ quan nhà nước tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	86.15
Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách chung		84.41
C	Chất lượng chính sách	
5	Chính sách về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương phù hợp? (Gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)	84.44
6	Chính sách về khám chữa bệnh phù hợp (Gồm các quy định về bệnh viện, phòng khám, trạm y tế; việc khám, chữa bệnh; bảo hiểm y tế; về viện phí... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	85.56
7	Chính sách về giáo dục phổ thông phù hợp (Gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học... ở các trường phổ thông công lập)	84.15
8	Chính sách trật tự, an toàn xã hội phù hợp. (Gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm...)	79.26
9	Chính sách về giao thông đường bộ phù hợp. (Gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...)	79.70
10	Chính sách về điện sinh hoạt phù hợp. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	78.89
11	Chính sách về nước sinh hoạt phù hợp. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	81.19
12	Chính sách về an sinh xã hội phù hợp (Gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công; người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	84.67
Chất lượng chính sách chung		82.23
D	Kết quả, tác động của chính sách	
13	Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	84.89
14	Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	84.07
Kết quả, tác động của chính sách chung		84.48
II	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	85.70
A	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
15	Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân	86.96

STT	Các đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
16	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	85.70
17	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh	86.89
18	Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn	87.04
Tiếp cận dịch vụ chung		86.65
B	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
19	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	87.19
20	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	86.74
21	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	80.44
22	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	81.56
Thủ tục hành chính chung		83.98
C	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
23	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	84.30
24	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	87.26
25	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	87.48
26	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	87.11
27	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	86.81
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		86.59
D	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
28	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	86.89
29	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	87.11
30	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	86.96
Kết quả dịch vụ chung		86.99
E	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
31	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	84.96
32	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	83.78
33	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	84.07
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		84.27
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		84.34

4. VĨNH THẠNH

STT	Các đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
I	VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH	81.15
A	Trách nhiệm giải trình của cơ quan	
1	Cơ quan nhà nước cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy	79.00
2	Cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân	80.50
Trách nhiệm giải trình của cơ quan chung		79.75
B	Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	
3	Cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng	82.67
4	Cơ quan nhà nước tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	80.83
Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách chung		81.75
C	Chất lượng chính sách	
5	Chính sách về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương phù hợp? (Gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)	79.50
6	Chính sách về khám chữa bệnh phù hợp (Gồm các quy định về bệnh viện, phòng khám, trạm y tế; việc khám, chữa bệnh; bảo hiểm y tế; về viện phí... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	83.83
7	Chính sách về giáo dục phổ thông phù hợp (Gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học... ở các trường phổ thông công lập)	82.83
8	Chính sách trật tự, an toàn xã hội phù hợp. (Gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm...)	80.83
9	Chính sách về giao thông đường bộ phù hợp. (Gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...)	82.50
10	Chính sách về điện sinh hoạt phù hợp. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	78.50
11	Chính sách về nước sinh hoạt phù hợp. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	76.50
12	Chính sách về an sinh xã hội phù hợp (Gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công; người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	82.33
Chất lượng chính sách chung		80.85
D	Kết quả, tác động của chính sách	
13	Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	81.67
14	Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	82.83
Kết quả, tác động của chính sách chung		82.25
II	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	83.23
A	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
15	Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân	81.50

STT	Các đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
16	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	83.17
17	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh	85.17
18	Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn	83.67
Tiếp cận dịch vụ chung		83.38
B	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
19	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	84.50
20	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	84.17
21	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	80.33
22	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	82.50
Thủ tục hành chính chung		82.88
C	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
23	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	83.00
24	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	83.00
25	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	82.17
26	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	82.17
27	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	80.83
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		82.23
D	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
28	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	82.83
29	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	84.17
30	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	83.50
Kết quả dịch vụ chung		83.50
E	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
31	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	83.50
32	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	85.33
33	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	83.67
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		84.17
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		82.19

5. QUY NHƠN

STT	Các đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
I	VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH	78.19
A	Trách nhiệm giải trình của cơ quan	
1	Cơ quan nhà nước cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy	77.85
2	Cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân	79.04
Trách nhiệm giải trình của cơ quan chung		78.44
B	Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	
3	Cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng	78.37
4	Cơ quan nhà nước tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	77.70
Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách chung		78.04
C	Chất lượng chính sách	
5	Chính sách về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương phù hợp? (Gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)	78.22
6	Chính sách về khám chữa bệnh phù hợp (Gồm các quy định về bệnh viện, phòng khám, trạm y tế; việc khám, chữa bệnh; bảo hiểm y tế; về viện phí... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	77.93
7	Chính sách về giáo dục phổ thông phù hợp (Gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học... ở các trường phổ thông công lập)	76.07
8	Chính sách trật tự, an toàn xã hội phù hợp. (Gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm...)	78.07
9	Chính sách về giao thông đường bộ phù hợp. (Gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...)	77.56
10	Chính sách về điện sinh hoạt phù hợp. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	78.00
11	Chính sách về nước sinh hoạt phù hợp. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	78.52
12	Chính sách về an sinh xã hội phù hợp (Gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công; người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	79.41
Chất lượng chính sách chung		77.97
D	Kết quả, tác động của chính sách	
13	Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	78.00
14	Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	78.59
Kết quả, tác động của chính sách chung		78.30
II	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	78.73
A	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
15	Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân	78.59

STT	Các đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
16	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	79.41
17	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh	79.33
18	Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn	78.59
Tiếp cận dịch vụ chung		78.98
B	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
19	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	78.81
20	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	79.41
21	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	78.07
22	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	78.44
Thủ tục hành chính chung		78.69
C	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
23	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	79.26
24	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	79.85
25	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	79.78
26	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	79.70
27	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	78.89
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		79.50
D	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
28	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	78.74
29	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	78.96
30	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	78.30
Kết quả dịch vụ chung		78.67
E	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
31	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	77.93
32	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	77.85
33	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	77.70
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		77.83
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		78.46

6. AN NHƠN

STT	Các đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
I	VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH	77.89
A	Trách nhiệm giải trình của cơ quan	
1	Cơ quan nhà nước cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy	78.59
2	Cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân	78.52
Trách nhiệm giải trình của cơ quan chung		78.56
B	Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	
3	Cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng	78.37
4	Cơ quan nhà nước tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	78.44
Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách chung		78.41
C	Chất lượng chính sách	
5	Chính sách về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương phù hợp? (Gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)	78.30
6	Chính sách về khám chữa bệnh phù hợp (Gồm các quy định về bệnh viện, phòng khám, trạm y tế; việc khám, chữa bệnh; bảo hiểm y tế; về viện phí... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	79.19
7	Chính sách về giáo dục phổ thông phù hợp (Gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học... ở các trường phổ thông công lập)	77.93
8	Chính sách trật tự, an toàn xã hội phù hợp. (Gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm...)	77.93
9	Chính sách về giao thông đường bộ phù hợp. (Gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...)	78.37
10	Chính sách về điện sinh hoạt phù hợp. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	77.04
11	Chính sách về nước sinh hoạt phù hợp. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	76.22
12	Chính sách về an sinh xã hội phù hợp (Gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công; người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	79.11
Chất lượng chính sách chung		78.01
D	Kết quả, tác động của chính sách	
13	Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	76.59
14	Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	76.59
Kết quả, tác động của chính sách chung		76.59
II	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	78.40
A	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	

STT	Các đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
15	Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân	79.04
16	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	79.93
17	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh	80.22
18	Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn	78.74
Tiếp cận dịch vụ chung		79.48
B	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
19	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	79.26
20	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	79.85
21	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	78.89
22	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	77.56
Thủ tục hành chính chung		78.89
C	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
23	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	78.52
24	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	78.74
25	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	77.93
26	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	79.11
27	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	78.22
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		78.50
D	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
28	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	77.33
29	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	78.07
30	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	77.93
Kết quả dịch vụ chung		77.78
E	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
31	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	77.63
32	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	77.63
33	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	76.74
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		77.33
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		78.14

7. TUY PHƯỚC

STT	Các đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
I	VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH	77.91
A	Trách nhiệm giải trình của cơ quan	
1	Cơ quan nhà nước cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy	78.95
2	Cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân	79.52
Trách nhiệm giải trình của cơ quan chung		79.24
B	Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	
3	Cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng	79.52
4	Cơ quan nhà nước tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	78.76
Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách chung		79.14
C	Chất lượng chính sách	
5	Chính sách về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương phù hợp? (Gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)	78.76
6	Chính sách về khám chữa bệnh phù hợp (Gồm các quy định về bệnh viện, phòng khám, trạm y tế; việc khám, chữa bệnh; bảo hiểm y tế; về viện phí... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	79.62
7	Chính sách về giáo dục phổ thông phù hợp (Gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học... ở các trường phổ thông công lập)	78.86
8	Chính sách trật tự, an toàn xã hội phù hợp. (Gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm...)	78.86
9	Chính sách về giao thông đường bộ phù hợp. (Gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...)	78.19
10	Chính sách về điện sinh hoạt phù hợp. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	77.14
11	Chính sách về nước sinh hoạt phù hợp. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	73.43
12	Chính sách về an sinh xã hội phù hợp (Gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công; người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	77.71
Chất lượng chính sách chung		77.82
D	Kết quả, tác động của chính sách	
13	Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	75.33
14	Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	75.52
Kết quả, tác động của chính sách chung		75.43
II	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	77.22
A	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
15	Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân	79.52

STT	Các đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
16	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	80.95
17	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh	81.24
18	Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn	80.38
Tiếp cận dịch vụ chung		80.52
B	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
19	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	79.62
20	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	78.57
21	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	73.43
22	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	75.14
Thủ tục hành chính chung		76.69
C	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
23	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	77.33
24	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	76.57
25	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	76.67
26	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	77.24
27	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	76.95
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		76.95
D	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
28	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	75.43
29	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	76.86
30	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	76.67
Kết quả dịch vụ chung		76.32
E	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
31	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	75.24
32	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	75.62
33	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	76.00
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		75.62
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		77.56

8. PHÙ CÁT

STT	Các đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
I	VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH	76.70
A	Trách nhiệm giải trình của cơ quan	
1	Cơ quan nhà nước cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy	77.63
2	Cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân	77.78
Trách nhiệm giải trình của cơ quan chung		77.70
B	Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	
3	Cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng	76.59
4	Cơ quan nhà nước tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	76.52
Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách chung		76.56
C	Chất lượng chính sách	
5	Chính sách về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương phù hợp? (Gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)	75.93
6	Chính sách về khám chữa bệnh phù hợp (Gồm các quy định về bệnh viện, phòng khám, trạm y tế; việc khám, chữa bệnh; bảo hiểm y tế; về viện phí... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	76.30
7	Chính sách về giáo dục phổ thông phù hợp (Gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học... ở các trường phổ thông công lập)	76.37
8	Chính sách trật tự, an toàn xã hội phù hợp. (Gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm...)	76.30
9	Chính sách về giao thông đường bộ phù hợp. (Gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...)	76.30
10	Chính sách về điện sinh hoạt phù hợp. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	75.41
11	Chính sách về nước sinh hoạt phù hợp. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	73.78
12	Chính sách về an sinh xã hội phù hợp (Gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công; người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	76.81
Chất lượng chính sách chung		75.90
D	Kết quả, tác động của chính sách	
13	Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	76.81
14	Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	76.44
Kết quả, tác động của chính sách chung		76.63
II	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	76.92
A	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
15	Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân	75.93

STT	Các đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
16	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	77.04
17	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh	78.15
18	Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn	77.26
Tiếp cận dịch vụ chung		77.09
B	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
19	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	76.74
20	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	76.81
21	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	77.41
22	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	77.48
Thủ tục hành chính chung		77.11
C	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
23	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	77.33
24	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	76.96
25	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	77.41
26	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	77.56
27	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	76.96
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		77.24
D	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
28	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	76.15
29	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	77.26
30	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	76.89
Kết quả dịch vụ chung		76.77
E	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
31	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	76.37
32	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	76.30
33	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	76.52
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		76.40
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		76.81

9. HOÀI AN

STT	Các đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
I	VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH	74.94
A	Trách nhiệm giải trình của cơ quan	
1	Cơ quan nhà nước cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy	74.10
2	Cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân	74.67
Trách nhiệm giải trình của cơ quan chung		74.38
B	Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	
3	Cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng	75.43
4	Cơ quan nhà nước tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	75.62
Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách chung		75.52
C	Chất lượng chính sách	
5	Chính sách về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương phù hợp? (Gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)	74.95
6	Chính sách về khám chữa bệnh phù hợp (Gồm các quy định về bệnh viện, phòng khám, trạm y tế; việc khám, chữa bệnh; bảo hiểm y tế; về viện phí... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	76.38
7	Chính sách về giáo dục phổ thông phù hợp (Gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học... ở các trường phổ thông công lập)	75.71
8	Chính sách trật tự, an toàn xã hội phù hợp. (Gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm...)	74.76
9	Chính sách về giao thông đường bộ phù hợp. (Gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...)	75.52
10	Chính sách về điện sinh hoạt phù hợp. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	75.14
11	Chính sách về nước sinh hoạt phù hợp. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	73.43
12	Chính sách về an sinh xã hội phù hợp (Gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công; người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	75.24
Chất lượng chính sách chung		75.14
D	Kết quả, tác động của chính sách	
13	Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	74.48
14	Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	74.95
Kết quả, tác động của chính sách chung		74.71
II	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	75.81
A	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
15	Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân	74.67

STT	Các đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
16	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	74.95
17	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh	74.76
18	Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn	74.10
Tiếp cận dịch vụ chung		74.62
B	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
19	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	75.43
20	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	75.14
21	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	76.29
22	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	75.05
Thủ tục hành chính chung		75.48
C	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
23	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	77.05
24	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	76.57
25	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	76.57
26	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	77.05
27	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	77.05
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		76.86
D	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
28	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	74.86
29	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	77.14
30	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	76.38
Kết quả dịch vụ chung		76.13
E	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
31	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	76.38
32	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	75.14
33	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	76.38
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		75.97
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		75.38

10. TÂY SƠN

STT	Các đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
I	VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH	73.49
A	Trách nhiệm giải trình của cơ quan	
1	Cơ quan nhà nước cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy	72.00
2	Cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân	73.81
Trách nhiệm giải trình của cơ quan chung		72.90
B	Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	
3	Cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng	73.81
4	Cơ quan nhà nước tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	74.29
Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách chung		74.05
C	Chất lượng chính sách	
5	Chính sách về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương phù hợp? (Gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)	72.76
6	Chính sách về khám chữa bệnh phù hợp (Gồm các quy định về bệnh viện, phòng khám, trạm y tế; việc khám, chữa bệnh; bảo hiểm y tế; về viện phí... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	73.24
7	Chính sách về giáo dục phổ thông phù hợp (Gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học... ở các trường phổ thông công lập)	73.24
8	Chính sách trật tự, an toàn xã hội phù hợp. (Gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm...)	73.14
9	Chính sách về giao thông đường bộ phù hợp. (Gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...)	72.48
10	Chính sách về điện sinh hoạt phù hợp. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	69.24
11	Chính sách về nước sinh hoạt phù hợp. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	67.81
12	Chính sách về an sinh xã hội phù hợp (Gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công; người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	72.86
Chất lượng chính sách chung		71.85
D	Kết quả, tác động của chính sách	
13	Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	74.67
14	Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	75.62
Kết quả, tác động của chính sách chung		75.14
II	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	74.19
A	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
15	Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân	75.43

STT	Các đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
16	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	76.10
17	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh	76.29
18	Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn	74.86
Tiếp cận dịch vụ chung		75.67
B	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
19	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	74.86
20	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	74.57
21	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	72.48
22	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	72.95
Thủ tục hành chính chung		73.71
C	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
23	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	75.24
24	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	74.67
25	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	74.67
26	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	75.14
27	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	74.67
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		74.88
D	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
28	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	73.24
29	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	73.81
30	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	73.62
Kết quả dịch vụ chung		73.56
E	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
31	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	73.14
32	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	73.24
33	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	73.05
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		73.14
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		73.84

11. AN LÃO

STT	Các đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
I	VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH	69.73
A	Trách nhiệm giải trình của cơ quan	
1	Cơ quan nhà nước cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy	61.83
2	Cơ quan nhà nước cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân	62.33
Trách nhiệm giải trình của cơ quan chung		62.08
B	Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách	
3	Cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng	61.67
4	Cơ quan nhà nước tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các chính sách, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	61.50
Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách chung		61.58
C	Chất lượng chính sách	
5	Chính sách về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương phù hợp? (Gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...)	60.67
6	Chính sách về khám chữa bệnh phù hợp (Gồm các quy định về bệnh viện, phòng khám, trạm y tế; việc khám, chữa bệnh; bảo hiểm y tế; về viện phí... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	79.50
7	Chính sách về giáo dục phổ thông phù hợp (Gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học... ở các trường phổ thông công lập)	79.50
8	Chính sách trật tự, an toàn xã hội phù hợp. (Gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, quản lý an ninh mạng; phòng chống tội phạm...)	78.83
9	Chính sách về giao thông đường bộ phù hợp. (Gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...)	77.83
10	Chính sách về điện sinh hoạt phù hợp. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	79.33
11	Chính sách về nước sinh hoạt phù hợp. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	79.67
12	Chính sách về an sinh xã hội phù hợp (Gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công; người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp mất mùa, thiên tai...)	78.67
Chất lượng chính sách chung		76.75
D	Kết quả, tác động của chính sách	
13	Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	78.83
14	Chính sách của địa phương đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân địa phương ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	78.17
Kết quả, tác động của chính sách chung		78.50
II	VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	76.71
A	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
15	Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân	79.67

STT	Các đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
16	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	79.50
17	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh	79.67
18	Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn	79.00
Tiếp cận dịch vụ chung		79.46
B	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
19	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	79.67
20	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	79.50
21	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	79.83
22	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	79.83
Thủ tục hành chính chung		79.71
C	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
23	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	62.17
24	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	61.83
25	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	61.83
26	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	78.50
27	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	63.50
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		65.57
D	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
28	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	79.17
29	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	79.67
30	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	79.33
Kết quả dịch vụ chung		79.39
E	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
31	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	79.83
32	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	79.33
33	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	79.17
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		79.44
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		73.22

PHỤ LỤC 3**ĐỐI VỚI CÁC CƠ QUAN TRUNG ƯƠNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH****1. KHO BẠC NHÀ NƯỚC TỈNH**

STT	Các đánh giá Về cung ứng dịch vụ hành chính công	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
1	Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân	82.13
2	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	82.80
3	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh	84.13
4	Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn	83.07
Tiếp cận dịch vụ chung		83.03
B	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	82.80
6	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	83.20
7	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	82.93
8	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	82.53
Thủ tục hành chính chung		82.87
C	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
9	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	83.73
10	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	84.00
11	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	83.73
12	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	83.47
13	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	83.07
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		83.60
D	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
14	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	82.93
15	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	83.20
16	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	83.33
Kết quả dịch vụ chung		83.16
E	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	

STT	Các đánh giá Về cung ứng dịch vụ hành chính công	Tỉ lệ hài lòng (%)
17	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	82.40
18	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	82.27
19	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	81.87
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		82.18
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		82.97

2. NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC CHI NHÁNH TỈNH

STT	Các đánh giá Về cung ứng dịch vụ hành chính công	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
1	Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân	83.20
2	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	83.60
3	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh	84.40
4	Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn	83.20
Tiếp cận dịch vụ chung		83.60
B	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	83.60
6	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	83.20
7	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	82.80
8	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	83.20
Thủ tục hành chính chung		83.20
C	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
9	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	82.40
10	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	83.20
11	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	82.80
12	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	83.60
13	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	82.00
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		82.80
D	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
14	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	84.00
15	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	83.20
16	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	82.00
Kết quả dịch vụ chung		83.07
E	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
17	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	81.60
18	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	82.00
19	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	82.80
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		82.13
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		82.96

3. BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH

STT	Các đánh giá Về cung ứng dịch vụ hành chính công	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
1	Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân	81.73
2	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	82.93
3	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh	82.67
4	Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn	82.40
Tiếp cận dịch vụ chung		82.43
B	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	81.87
6	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	82.67
7	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	82.93
8	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	82.93
Thủ tục hành chính chung		82.60
C	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
9	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	82.27
10	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	82.27
11	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	81.47
12	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	82.93
13	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	82.40
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		82.27
D	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
14	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	82.00
15	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	82.80
16	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	82.13
Kết quả dịch vụ chung		82.31
E	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
17	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	81.47
18	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	81.73
19	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	82.00
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		81.73
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		82.27

4. CỤC THUẾ TỈNH

STT	Các đánh giá Về cung ứng dịch vụ hành chính công	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
1	Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân	80.93
2	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	81.33
3	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh	81.87
4	Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn	81.07
Tiếp cận dịch vụ chung		81.30
B	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	81.33
6	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	81.07
7	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	81.73
8	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	81.47
Thủ tục hành chính chung		81.40
C	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
9	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	81.73
10	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	80.67
11	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	81.20
12	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	81.20
13	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	81.60
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		81.28
D	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
14	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	80.80
15	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	80.93
16	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	81.07
Kết quả dịch vụ chung		80.93
E	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
17	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	78.40
18	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	78.53
19	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	77.73
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		78.22
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		80.63

5. CỤC HẢI QUAN TỈNH

STT	Các đánh giá Về cung ứng dịch vụ hành chính công	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
1	Cơ quan cung cấp thông tin về việc giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân	80.13
2	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	80.80
3	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh	82.53
4	Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn	81.07
Tiếp cận dịch vụ chung		81.13
B	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	
5	Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dễ thấy, dễ hiểu	79.47
6	Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định	79.47
7	Mức phí/Lệ phí người dân phải nộp là đúng quy định	79.87
8	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân là đúng quy định	80.00
Thủ tục hành chính chung		79.70
C	CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	
9	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	81.73
10	Công chức cung cấp thông tin, trả lời kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	81.60
11	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đảm bảo người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	81.87
12	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân	81.07
13	Công chức tận tình đối với người dân trong quá trình giải quyết công việc	81.47
Công chức trực tiếp giải quyết công việc chung		81.55
D	KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
14	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	80.80
15	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	80.53
16	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	79.87
Kết quả dịch vụ chung		80.40
E	CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN	
17	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	78.67
18	Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	79.33
19	Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	78.80
Cơ quan chính quyền tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị chung		78.93
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH		80.34

