

Số: /BC-SNV

Đồng Tháp, ngày tháng 3 năm 2022

## BÁO CÁO

### **Kết quả khảo sát đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp năm 2021**

Kính gửi: Ủy ban nhân dân Tỉnh

Thực hiện Quyết định số 1399/QĐ-UBND-HC ngày 21 tháng 11 năm 2019 của Ủy ban nhân dân Tỉnh ban hành Chỉ số đánh giá cải cách hành chính đối với các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh, Sở Nội vụ đã tiến hành điều tra xã hội học xác định Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp năm 2021, với kết quả như sau:

## **I. TỔNG QUAN VỀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2021**

### **1. Căn cứ tổ chức khảo sát**

Thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính năm 2021 của Ủy ban nhân dân Tỉnh, Sở Nội vụ ban hành Phương án số 695/PA-SNV ngày 05 tháng 4 năm 2021 và Kế hoạch số 733/KH-SNV ngày 12 tháng 4 năm 2021 triển khai thực hiện Phương án thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp năm 2021.

### **2. Mục tiêu, yêu cầu**

#### **2.1. Mục tiêu**

- Tổng hợp, phân tích ý kiến, đề xuất của cá nhân, tổ chức về sự phục vụ và chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

- Xác định Chỉ số hài lòng phục vụ việc đánh giá, chấm điểm Chỉ số cải cách hành chính của các sở, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện năm 2021.

- Thông qua việc khảo sát, các cơ quan sẽ nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của cá nhân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công, nhằm nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức.

## **2.2. Yêu cầu**

- Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (gọi tắt là Chỉ số hài lòng) được xác định bảo đảm phản ánh khách quan, trung thực kết quả đánh giá của cá nhân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thông qua giải quyết thủ tục hành chính của các sở, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã **thuộc tỉnh Đồng Tháp**.

- Việc xác định Chỉ số hài lòng **phải** bảo đảm khoa học, độ tin cậy cao, chi phí thấp, phù hợp với nguồn lực của Tỉnh.

- Câu hỏi khảo sát phù hợp với hệ thống tiêu chí đánh giá, dễ hiểu, dễ trả lời.

## **3. Các tiêu chí đo lường sự hài lòng**

Đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (gọi tắt là đo lường sự hài lòng) được thực hiện **theo 04 nội dung**: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Công chức tiếp nhận và trả kết quả; (3) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính; (4) Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị (PAKN).

Nội dung đo lường sự hài lòng là các nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và sự mong đợi của cá nhân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước. Các tiêu chí đánh giá bao gồm:

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

- Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ.
- Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết.
- Việc cá nhân, tổ chức liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.
- Việc công chức gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức.
- Việc công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định.
- Thời gian trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.
- Việc cơ quan thông báo trước về sự trễ hẹn.

- Việc cơ quan gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn.

b) Tiêu chí đo lường mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức:

- Tiếp cận dịch vụ:

+ Quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại nơi tiếp nhận và trả kết quả, Trang Thông tin điện tử.

+ Dễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về thủ tục hành chính (tại nơi tiếp nhận và trả kết quả, Trang Thông tin điện tử).

+ Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát.

+ Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ.

+ Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng.

- Công chức tiếp nhận và trả kết quả:

+ Thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực.

+ Hướng dẫn làm thủ tục hành chính tận tình, chu đáo.

+ Hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu.

+ Năng lực chuyên môn (kiến thức, kỹ năng) của công chức trong phối hợp, xử lý công việc (chỉ áp dụng đánh giá sự hài lòng đối với Văn phòng UBND Tỉnh và Thanh tra Tỉnh).

+ Tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp, xử lý công việc (chỉ áp dụng đánh giá sự hài lòng đối với Văn phòng UBND Tỉnh và Thanh tra Tỉnh).

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

+ Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thông tin đầy đủ.

+ Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thông tin chính xác.

+ Chủ động giải quyết công việc theo thẩm quyền, không đùn đẩy trách nhiệm (chỉ áp dụng đánh giá sự hài lòng đối với Văn phòng UBND Tỉnh và Thanh tra Tỉnh).

+ Phối hợp giải quyết các vấn đề phát sinh một cách kịp thời (chỉ áp dụng đánh giá sự hài lòng đối với Văn phòng UBND Tỉnh và Thanh tra Tỉnh).

- Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN:

+ Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, PAKN.

- + Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện.
- + Cơ quan tiếp nhận và tích cực xử lý các ý kiến góp ý, PAKN.
- + Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, PAKN.

c) Tiêu chí đo lường sự mong đợi của cá nhân, tổ chức:

- Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính.
- Rút ngắn thời gian giải quyết các thủ tục hành chính.
- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
- Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền về thủ tục hành chính, cách thức sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tiếp nhận và trả kết quả tận nhà qua bưu điện.
- Thực hiện tốt việc niêm yết công khai quy trình giải quyết các thủ tục hành chính.
- Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức.
- Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức tiếp nhận và trả kết quả.
- Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN của cá nhân, tổ chức.
- Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi quan liêu, nhũng nhiễu, tiêu cực trong việc tiếp nhận và trả kết quả.

#### **4. Phương pháp thu thập thông tin và xác định Chỉ số hài lòng**

Áp dụng phương pháp điều tra xã hội học thông qua phiếu điều tra để thu thập thông tin đo lường, xác định Chỉ số hài lòng (sau đây gọi là SIPAS - chữ viết tắt của tiếng Anh là Satisfaction Index of Public Administrative Services).

##### **4.1. Đối tượng**

Đối tượng được chọn khảo sát là cá nhân, tổ chức đã trực tiếp thực hiện và nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã và cán bộ, công chức, viên chức có liên hệ công tác với các cơ quan, địa phương với số lượng mang tính đại diện, bảo đảm khách quan và phù hợp với nguồn lực thực hiện.

##### **4.2. Phạm vi**

- Cấp tỉnh bao gồm các sở, cơ quan ngang sở: Giao thông vận tải; Tư pháp; Kế hoạch và Đầu tư; Xây dựng; Tài nguyên và Môi trường; Công Thương; Y tế;

Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Tài chính; Nội vụ; Lao động - Thương binh và Xã hội; Giáo dục và Đào tạo; Ngoại vụ; Thông tin và Truyền thông; Khoa học và Công nghệ; Thanh tra Tỉnh; Văn phòng UBND Tỉnh và Ban Quản lý Khu kinh tế.

- Cấp huyện gồm: Thành phố Cao Lãnh, thành phố Sa Đéc, thành phố Hồng Ngự và các huyện: Hồng Ngự, Tân Hồng, Tam Nông, Thanh Bình, Cao Lãnh, Tháp Mười, Lai Vung, Lấp Vò, Châu Thành.

- Cấp xã gồm: 143 xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh.

#### **4.3. Chọn mẫu khảo sát**

Mẫu khảo sát được xác định theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên với tổng số 7.165 mẫu, cụ thể:

- Cấp tỉnh: 1.190.

- Cấp huyện: 2.400.

- Cấp xã: 3.575.

#### **4.4. Phiếu khảo sát**

- Phiếu khảo sát gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời.

- Phiếu khảo sát gồm 2 mẫu:

+ Mẫu 01: Khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan, địa phương thuộc phạm vi khảo sát.

+ Mẫu 02: Khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức (là công chức, các cơ quan, đơn vị có liên hệ công tác) đối với sự phục vụ của Thanh tra Tỉnh và Văn phòng UBND Tỉnh.

- Phiếu khảo sát có bố cục và nội dung như sau:

+ Phần thông tin chung gồm: Giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn/chuyên môn và nghề nghiệp của người trả lời phiếu.

+ Phần câu hỏi khảo sát gồm: Các câu hỏi khảo sát về nhận định, đánh giá của cá nhân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công; các câu hỏi về mức độ hài lòng và câu hỏi về sự mong đợi của cá nhân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan, địa phương.

#### **4.5. Phương thức khảo sát**

- Khảo sát trực tiếp: Điều tra viên gặp trực tiếp cá nhân, tổ chức tại Trung tâm Kiểm soát thủ tục hành chính và Phục vụ hành chính công Tỉnh.

- Đối với cấp huyện, cấp xã được thực hiện phỏng vấn qua điện thoại do Tổng đài viên của Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 Tỉnh thực hiện.

#### **4.6. Phục tra kết quả khảo sát**

- Việc phục tra kết quả khảo sát SIPAS 2021 được thực hiện đối với các phiếu khảo sát cấp huyện và cấp xã, do Sở Nội vụ thực hiện theo phương thức gọi điện thoại cho người trả lời phiếu để khẳng định việc tham gia trả lời phiếu khảo sát hoặc cần xác minh một số thông tin trong phiếu trả lời của cá nhân, tổ chức.

- Phục tra không tiến hành thực hiện phỏng vấn lại đối với đối tượng đã tham gia trả lời phiếu.

#### **4.7. Xử lý phiếu khảo sát**

- Tổng hợp số lượng phiếu thu về và làm sạch thông tin.

- Số liệu được kiểm tra, làm sạch, số hóa và nhập tin, xử lý, tổng hợp tập trung bằng phần mềm phân tích thống kê SPSS.

#### **4.8. Cách tính chỉ số hài lòng**

- Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS):

Công thức tính:

$$\text{SIPAS} = \frac{\sum_{i=1}^n b_i}{a.n} * 100\%$$

Trong đó:

+ a: Là tổng số câu hỏi hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong phiếu khảo sát tương ứng với các tiêu chí tại khoản b Mục 3 Phần I.

+ b<sub>i</sub>: Là tổng số phương án trả lời "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng" đối với các câu hỏi mức độ hài lòng mà mỗi người đã trả lời trong phiếu khảo sát tương ứng với các tiêu chí tại khoản b Mục 3 Phần I.

+ n: Tổng số người trả lời đối với câu hỏi về mức độ hài lòng.

- Chỉ số hài lòng về từng yếu tố: Áp dụng công thức tính SIPAS nêu trên nhưng có sự khác biệt so với tính SIPAS là:

+ a: Là tổng số câu hỏi hài lòng tương ứng với từng yếu tố tại khoản b Mục 3 Phần I.

+ b<sub>i</sub>: Tổng số phương án trả lời "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng" của mỗi người đối với từng yếu tố.

- Chỉ số hài lòng về từng tiêu chí: Được xác định bằng tỷ lệ phần trăm (%) số người trả lời "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng" trên tổng số người trả lời của từng tiêu chí tại khoản b Mục 3 Phần I.

## 5. Thời gian thực hiện

Thời gian chuẩn bị và thực hiện khảo sát từ tháng 4/2021 đến hết tháng 11/2021.

## II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

### 1. Số lượng phiếu thu về

**Bảng 1. Số lượng phiếu thu về hợp lệ**

STT	Các sở, ngành tỉnh/UBND huyện, thành phố	Số lượng phiếu theo Phương án	Số lượng phiếu thu về hợp lệ	Ghi chú
<b>I</b>	<b>Cấp tỉnh</b>	<b>1190</b>	<b>1161</b>	
1	Giao thông vận tải	100	100	
2	Tư pháp	80	80	
3	Kế hoạch và Đầu tư	80	80	
4	Xây dựng	50	50	
5	Tài nguyên và Môi trường	100	100	
6	Công Thương	100	100	
7	Y tế	100	100	
8	Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	100	100	
9	Văn hóa, Thể thao và Du lịch	50	50	
10	Tài chính	30	30	

<b>STT</b>	<b>Các sở, ngành tỉnh/UBND huyện, thành phố</b>	<b>Số lượng phiếu theo Phương án</b>	<b>Số lượng phiếu thu về hợp lệ</b>	<b>Ghi chú</b>
11	Nội vụ	50	50	
12	Lao động - Thương binh và Xã hội	50	50	
13	Giáo dục và Đào tạo	80	80	
14	Ngoại vụ	30	30	
15	Thông tin và Truyền thông	30	30	
16	Khoa học và Công nghệ	30	30	
17	Văn phòng UBND Tỉnh	40	40	
18	Thanh tra Tỉnh	40	40	
19	Ban Quản lý Khu kinh tế	50	21	
<b>II</b>	<b>Cấp huyện</b>	<b>2400</b>	<b>2007</b>	
1	Huyện Tân Hồng	200	160	
2	Huyện Hồng Ngự	200	164	
3	Huyện Tam Nông	200	166	
4	Huyện Thanh Bình	200	164	
5	Huyện Tháp Mười	200	160	
6	Huyện Cao Lãnh	200	187	
7	Huyện Lấp Vò	200	162	
8	Huyện Lai Vung	200	200	
9	Huyện Châu Thành	200	161	
10	Thành phố Cao Lãnh	200	161	
11	Thành phố Sa Đéc	200	161	
12	Thành phố Hồng Ngự	200	161	



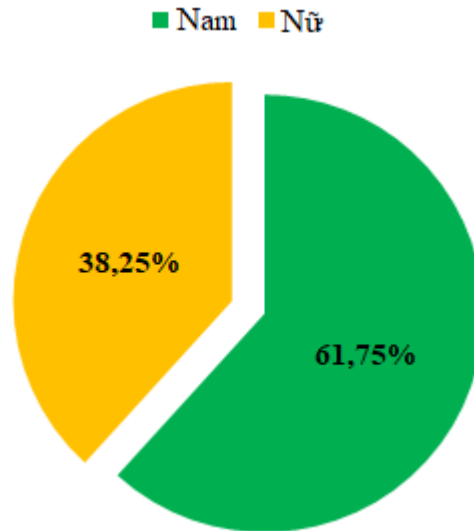
STT	Các sở, ngành tỉnh/UBND huyện, thành phố	Số lượng phiếu theo Phương án	Số lượng phiếu thu về hợp lệ	Ghi chú
III	Cấp xã	3575	3477	Đã loại bỏ 317 phiếu không đạt yêu cầu
<b>TỔNG (I)+(II)+(III)</b>		<b>7165</b>	<b>6645</b>	

## 2. Thành phần trả lời phiếu

### 2.1. Giới tính của người trả lời phiếu khảo sát

Phần lớn số người tham gia khảo sát SIPAS 2021 là nam giới - chiếm 61,75%, nữ giới chỉ chiếm 38,25% (Biểu đồ 1).

**Biểu đồ 1. Giới tính của người trả lời phiếu khảo sát**

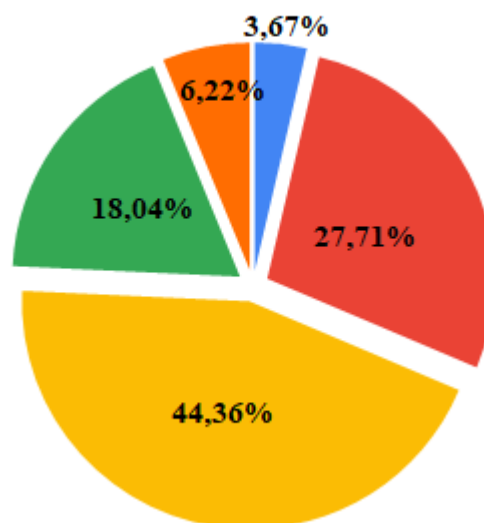


### 2.2. Độ tuổi của người trả lời phiếu khảo sát

Người tham gia trả lời phiếu khảo sát ở độ tuổi từ 35 đến 49 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất, lên đến 44,36%; tiếp đến là người ở độ tuổi từ 25 đến 34 tuổi, chiếm 27,71%; độ tuổi từ 50 đến 60 tuổi chiếm 18,04%; trên 60 tuổi chiếm 6,22% và người ở độ tuổi từ 18 đến 24 tuổi chiếm tỷ lệ thấp nhất, chỉ chiếm 3,67% (Biểu đồ 2).

**Biểu đồ 2. Độ tuổi của người trả lời phiếu khảo sát**

■ 18-24 ■ 25-34 ■ 35-49 ■ 50-60 ■ Trên 60

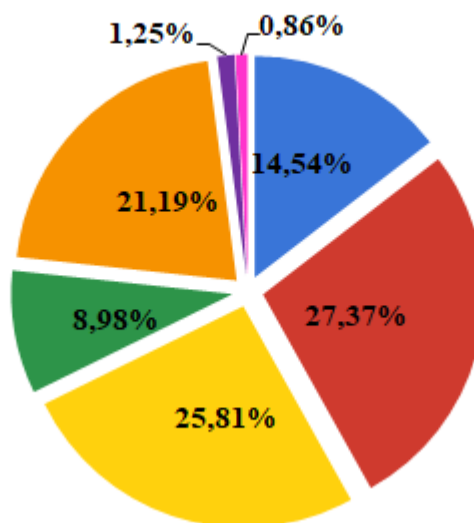


### 2.3. Trình độ của người trả lời phiếu khảo sát

Trong tổng số người tham gia trả lời khảo sát, những người có trình độ trung học cơ sở chiếm tỷ lệ cao nhất với 27,37%; tiếp đến là người có trình độ trung học phổ thông chiếm 25,81%; người có trình độ đại học và trên đại học chiếm 22,44%; người có trình độ tiểu học chiếm 14,54%; trình độ dạy nghề/trung cấp/cao đẳng chiếm 8,98%; còn lại 0,86% là những người chỉ biết đọc, biết viết (Biểu đồ 3).

**Biểu đồ 3. Trình độ học vấn/chuyên môn của người trả lời phiếu khảo sát**

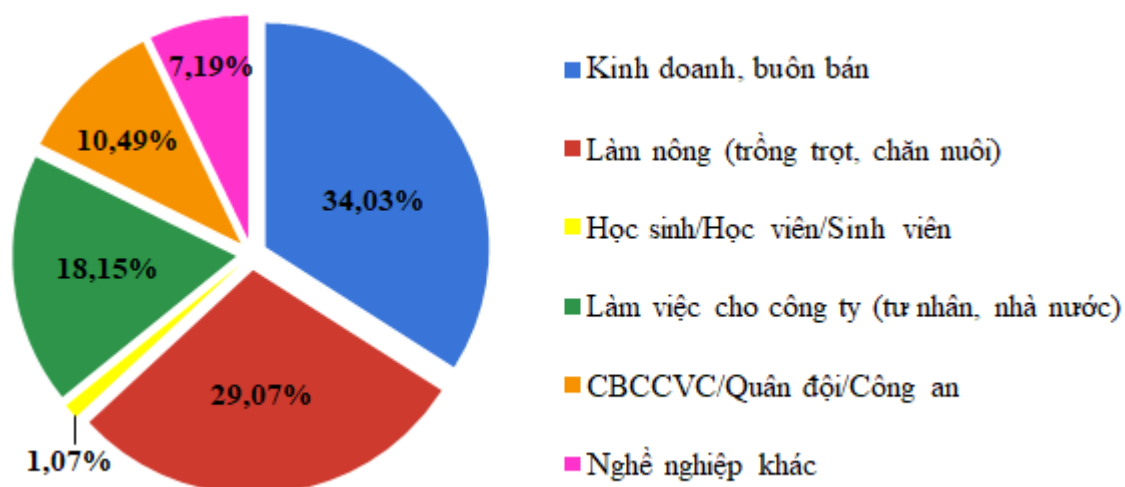
■ Tiểu học ■ THCS ■ THPT ■ DN/TC/CĐ ■ Đại học ■ Trên ĐH ■ Khác



## 2.4. Nghề nghiệp của người trả lời phiếu khảo sát

Trong số những người tham gia khảo sát, người làm kinh doanh, buôn bán chiếm 34,03%; người làm nghề nông chiếm 29,07%; người làm việc tại các công ty, doanh nghiệp (tư nhân/nhà nước) chiếm 18,15%; người làm cán bộ, công chức, viên chức, Quân đội, Công an chiếm 10,49%; người làm các nghề nghiệp khác chiếm 7,19% (chủ yếu là nội trợ, lao động tự do, hưu trí,...) và còn lại là học sinh, học viên, sinh viên chiếm 1,07% (Biểu đồ 4).

**Biểu đồ 4. Nghề nghiệp của người trả lời phiếu khảo sát**

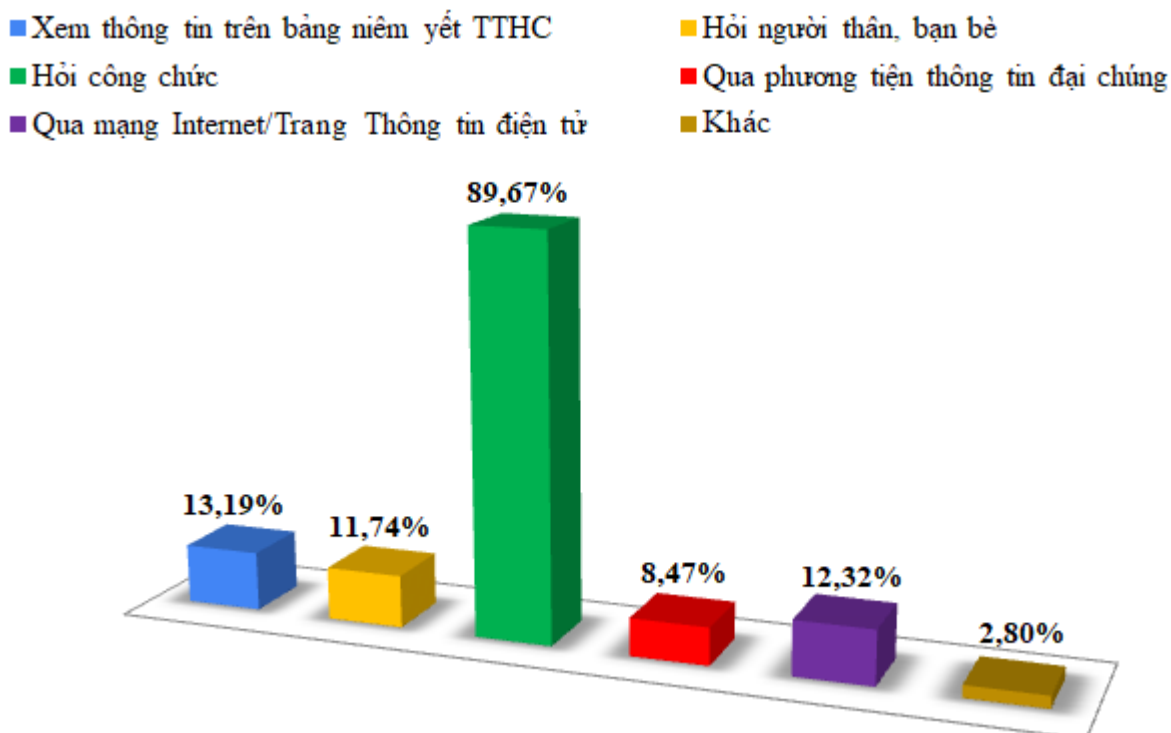


## 3. Nhận định, đánh giá của cá nhân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước

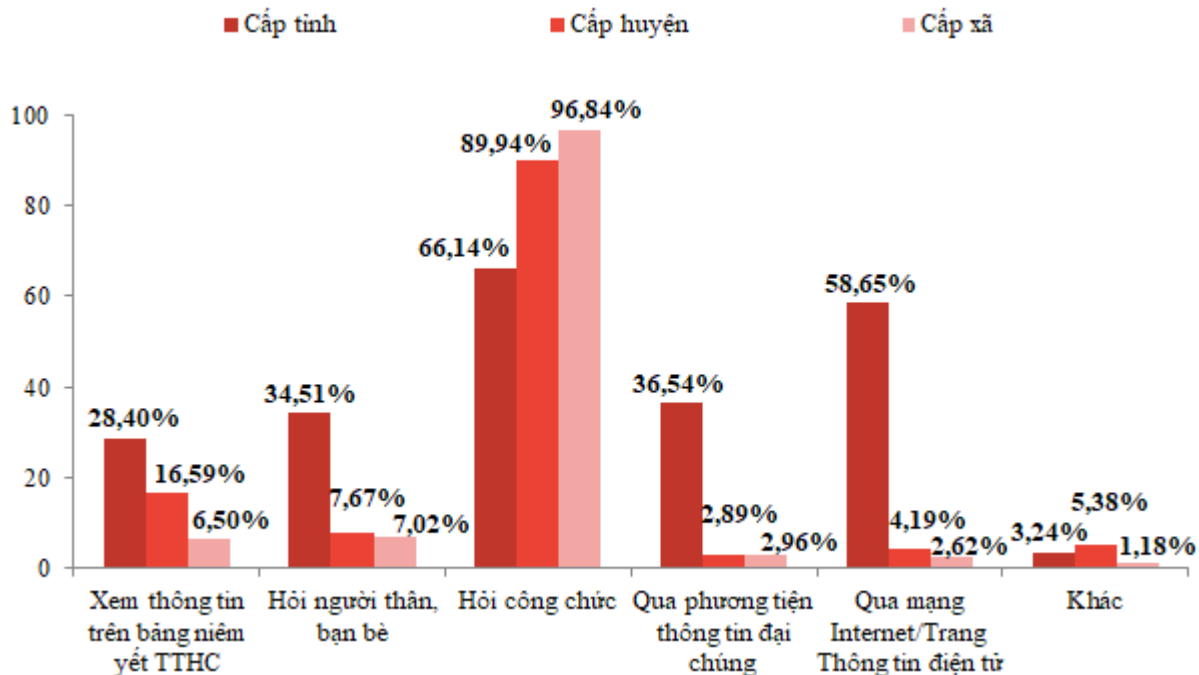
### 3.1. Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ

Hình thức tiếp cận thông tin về dịch vụ (quy định, các thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến,...) được cá nhân, tổ chức sử dụng nhiều nhất năm 2021 là thông qua công chức tại cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả, với 89,67% cá nhân, tổ chức sử dụng; tiếp đến là thông qua tài liệu, văn bản niêm yết tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính (Bộ phận Một cửa các cấp) với 13,19% cá nhân, tổ chức sử dụng; hình thức tìm hiểu thông tin thông qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử chiếm 12,32%; 11,74% số người tham gia khảo sát nói rằng họ tìm hiểu thông tin qua người thân, bạn bè; rất ít cá nhân, tổ chức tiếp cận thông tin về dịch vụ thông qua các phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo,...), chỉ với 8,47%; còn lại 2,80% số người trả lời rằng họ tiếp cận các thông tin về dịch vụ thông qua các lớp tập huấn, bồi dưỡng, hội thảo,... (Biểu đồ 5).

**Biểu đồ 5. Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ**



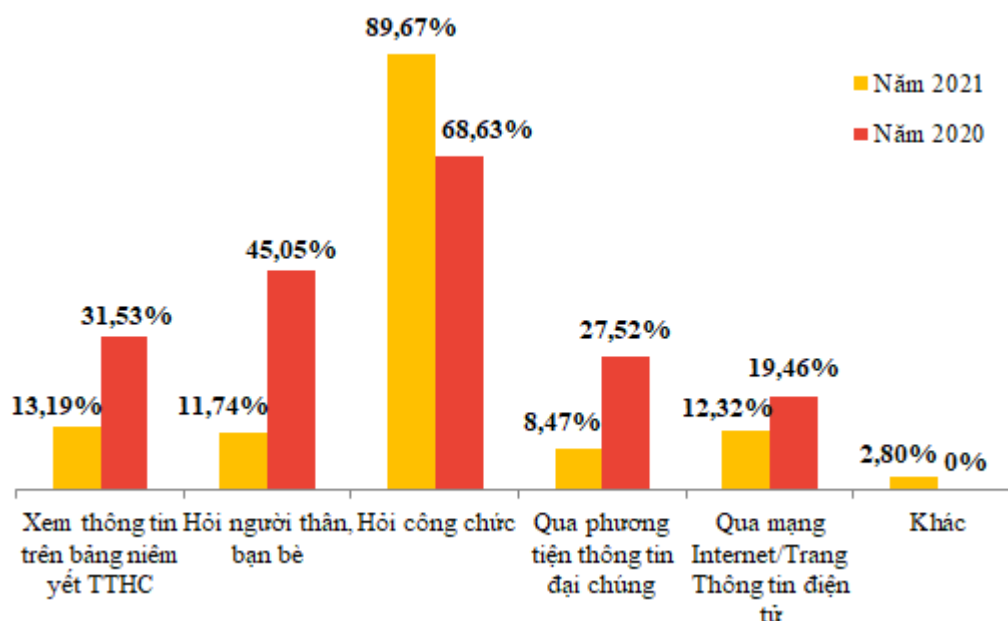
**Biểu đồ 6. So sánh các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ của các cấp**



Dù ở cấp nào thì hỏi trực tiếp công chức vẫn là hình thức được nhiều người sử dụng nhất để tìm hiểu thông tin về dịch vụ, với 96,84% ở cấp xã, 89,94% ở cấp huyện và 66,14% ở cấp tỉnh (Biểu đồ 6). Bên cạnh đó, cá nhân, tổ chức cũng tăng cường sử dụng mạng Internet để tìm hiểu thông tin về thủ tục hành chính, nhất là các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ngành tỉnh. Phần lớn các cá nhân, tổ chức sử dụng mạng Internet để tìm kiếm thông tin là người có trình độ từ dạy nghề/trung cấp/cao đẳng trở lên; là cán bộ, công chức, viên chức, làm việc ở các công ty, doanh nghiệp và có độ tuổi từ 25 đến 49 tuổi.

Do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19 nên việc cá nhân, tổ chức liên hệ với công chức phụ trách qua điện thoại được sử dụng nhiều hơn để được hỗ trợ sử dụng dịch vụ công trực tuyến; mặt khác, cá nhân, tổ chức cho rằng việc hỏi trực tiếp công chức sẽ nhanh hơn, thu được thông tin rõ ràng, dễ hiểu, chính xác hơn là việc tự mình tìm hiểu (Biểu đồ 7).

**Biểu đồ 7. So sánh các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ năm 2020, 2021**

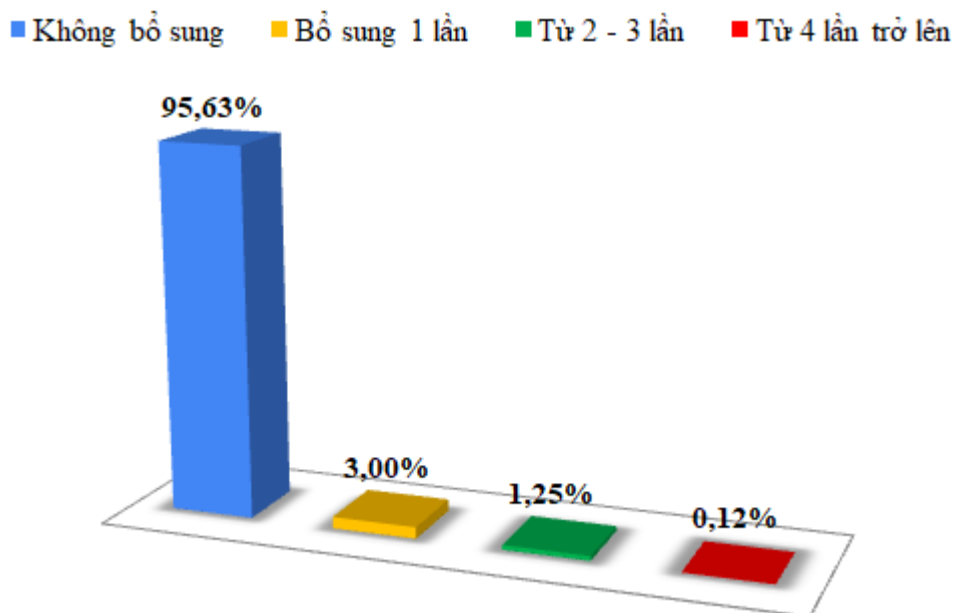


### 3.2. Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết

Có 95,63% số người tham gia khảo sát trả lời hồ sơ của họ được tiếp nhận ngay, không cần bổ sung thêm thành phần hồ sơ; 3,00% trả lời họ phải bổ sung 1 lần để hoàn thành hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết; 1,25% phải bổ sung từ 2 - 3 lần; số người còn lại trả lời họ phải bổ sung từ 4 lần trở lên chiếm 0,12% (Biểu đồ 8). Trong đó có 13 cơ quan, địa phương có tình trạng cá nhân, tổ chức

phải đi lại từ 2 - 3 lần và 06 cơ quan, địa phương có tình trạng cá nhân, tổ chức phải đi lại từ 4 lần trở lên để bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết.

**Biểu đồ 8. Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết**



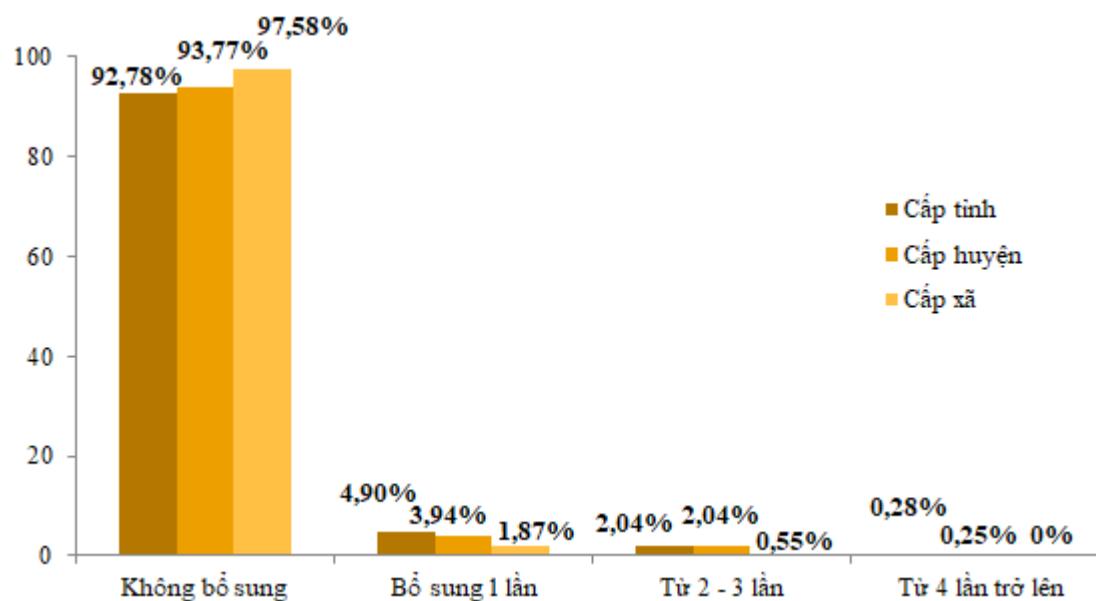
Trong số cá nhân, tổ chức được khảo sát ở 03 cấp, tỷ lệ cá nhân, tổ chức trả lời rằng họ phải bổ sung thành phần hồ sơ từ 2 lần trở lên trước khi hồ sơ được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh chiếm 2,32%, cấp huyện chiếm 2,29% và cấp xã chiếm 0,55% (Biểu đồ 9).

Việc bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận thể hiện thứ nhất là cá nhân, tổ chức chưa hiểu rõ về thủ tục hành chính, thứ hai công chức chưa hướng dẫn cụ thể, rõ ràng về thủ tục hành chính. Từ kết quả có thể thấy việc tìm hiểu thông tin đầy đủ, chính xác về dịch vụ giúp cá nhân, tổ chức tiết kiệm được thời gian đi lại để giải quyết thủ tục hành chính.

Các cơ quan hành chính nhà nước cần chú trọng việc thông tin tuyên truyền về các quy định và thủ tục hành chính; công chức cần chú trọng đến việc hướng dẫn hồ sơ thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức rõ ràng, cần lưu ý thêm cho họ về những vấn đề có thể phát sinh trong quá trình thực hiện, sử dụng mẫu Phiếu hướng dẫn và hoàn thiện hồ sơ theo quy định để tránh việc cá nhân, tổ chức bổ sung thiếu hoặc sai thành phần hồ sơ. Bên cạnh đó, các cơ quan, địa phương nên thường xuyên kiểm tra việc tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa để tháo gỡ khó khăn cho đội ngũ công chức trong quá trình [tham mưu](#) giải quyết thủ tục hành

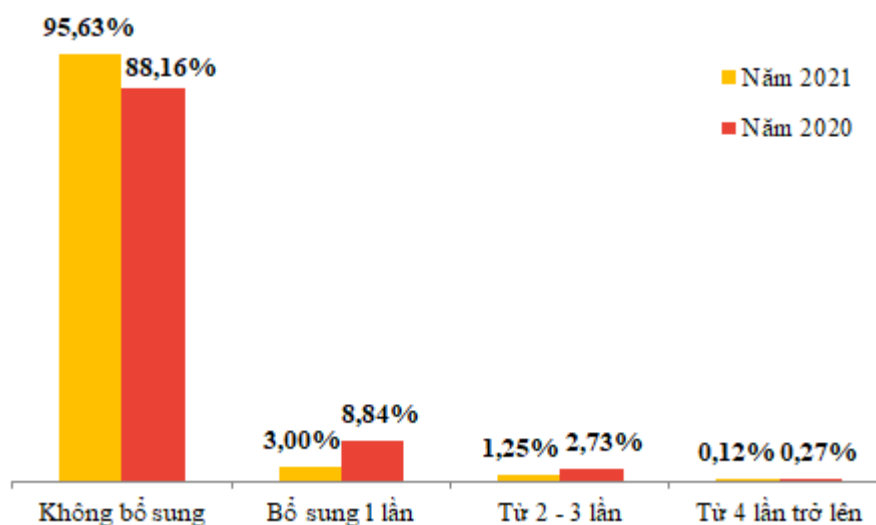
chính, tránh để xảy ra việc cá nhân, tổ chức phải đi lại nhiều lần bổ sung thành phần hồ sơ.

**Biểu đồ 9. So sánh các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về số lần cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết ở các cấp**



So sánh với năm trước, tỷ lệ cá nhân, tổ chức phải đi lại bổ sung hồ sơ trước khi được nhận giải quyết giảm đáng kể (Biểu đồ 10). Sự thay đổi này cho thấy chính quyền địa phương các cấp đã hết sức nỗ lực để cải thiện chất lượng phục vụ nhằm giảm công sức đi lại cho cá nhân, tổ chức và cung ứng dịch vụ hành chính công nhanh chóng hơn.

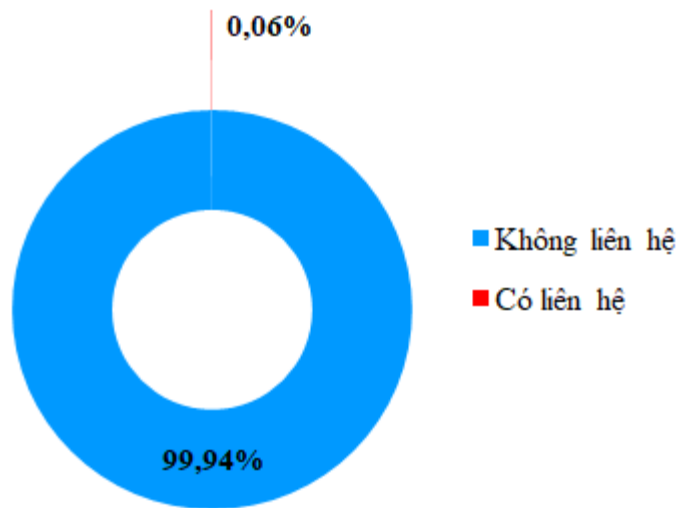
**Biểu đồ 10. So sánh các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về số lần cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết năm 2020, 2021**



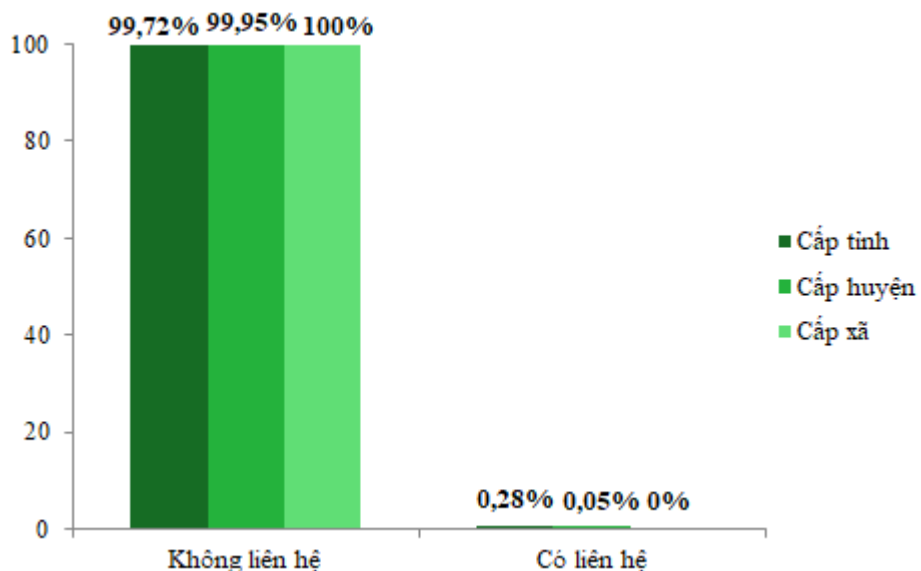
### 3.3. Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

Kết quả khảo sát cho thấy chỉ có 0,06% số người được hỏi trả lời họ có liên hệ với bộ phận chuyên môn (Biểu đồ 11) trong các trường hợp: Trao đổi thông tin về thủ tục hành chính (thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết); bổ sung thành phần hồ sơ. Trong đó, chủ yếu là các cá nhân, tổ chức thực hiện giao dịch với các sở, ngành tỉnh (Biểu đồ 12).

**Biểu đồ 11. Chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc cá nhân, tổ chức liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính**



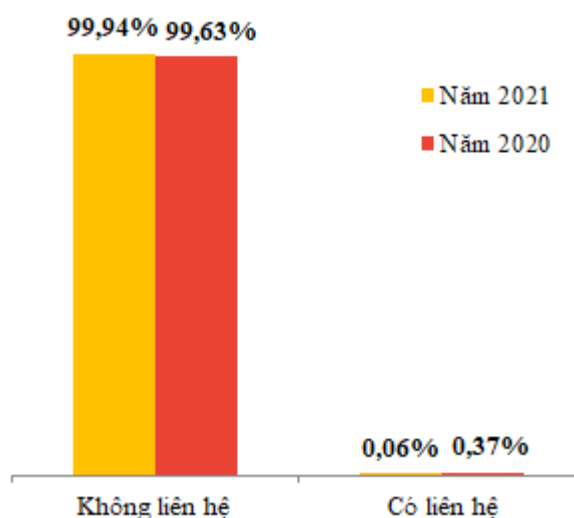
**Biểu đồ 12. So sánh các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc cá nhân, tổ chức liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của các cấp**





Kết quả khảo sát về việc cá nhân, tổ chức liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính năm 2021 khá tương đồng với kết quả năm 2020, nhưng tỷ lệ có tăng thêm đôi chút, tăng 0,31% (Biểu đồ 13).

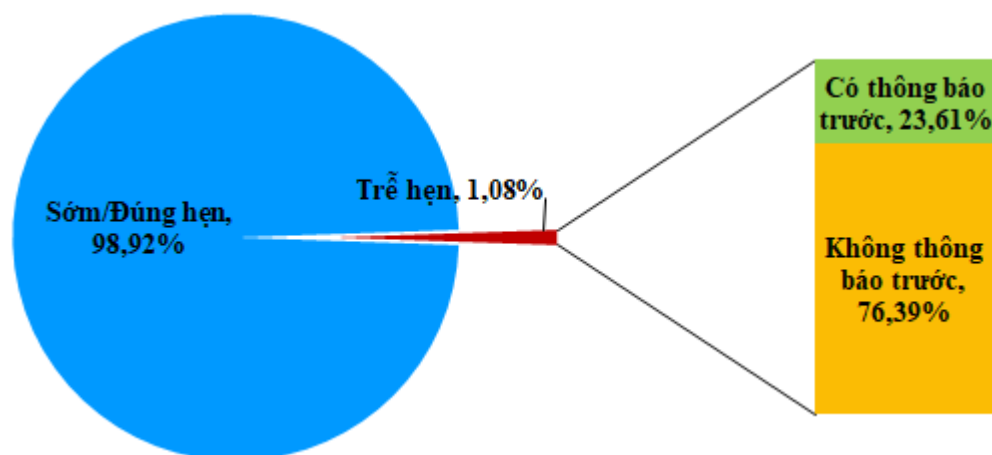
**Biểu đồ 13. So sánh các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc cá nhân, tổ chức liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính năm 2020, 2021**



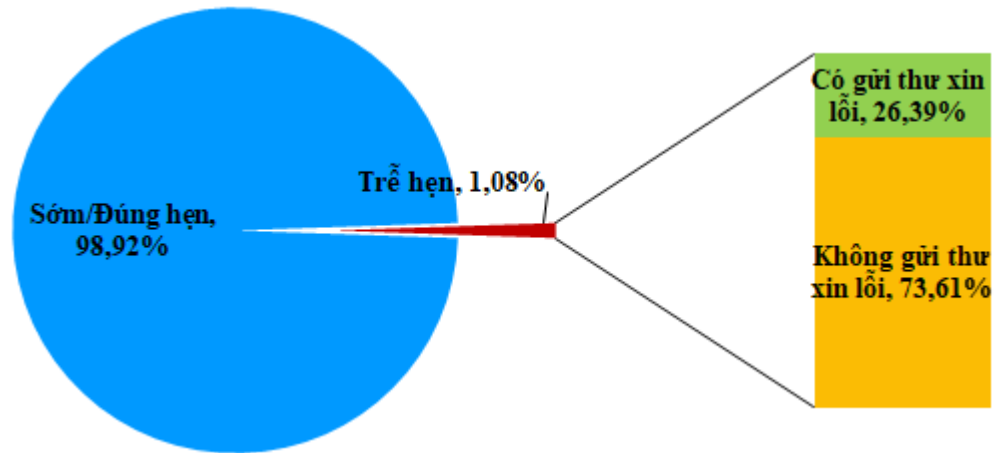
#### 3.4. Thời gian trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Kết quả SIPAS 2021 cho thấy có 98,92% số người được hỏi nói rằng họ nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính sớm/đúng hẹn so với thời gian ghi trên giấy hẹn, số còn lại nói rằng họ nhận kết quả bị trễ hẹn.

**Biểu đồ 14. Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc cơ quan thông báo trước về sự trễ hẹn**

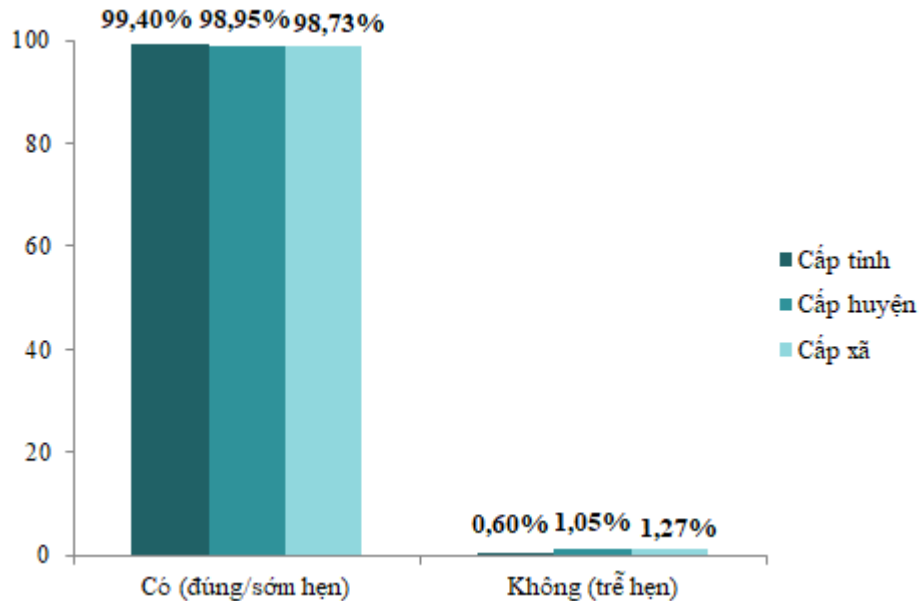


**Biểu đồ 15. Các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc quan gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn**



Trong số cá nhân, tổ chức **nhận** kết quả trễ hẹn trong cả tỉnh (chiếm 1,08% số người được hỏi), có 23,61% nhận được thông báo của cơ quan về sự trễ hẹn, còn lại đến 76,39% không nhận được thông báo; có 26,39% nhận được thư xin lỗi từ cơ quan vì sự trễ hẹn; 73,61% số còn lại trả lời họ không nhận được thư xin lỗi từ cơ quan gây ra sự trễ hẹn (Biểu đồ 14, 15).

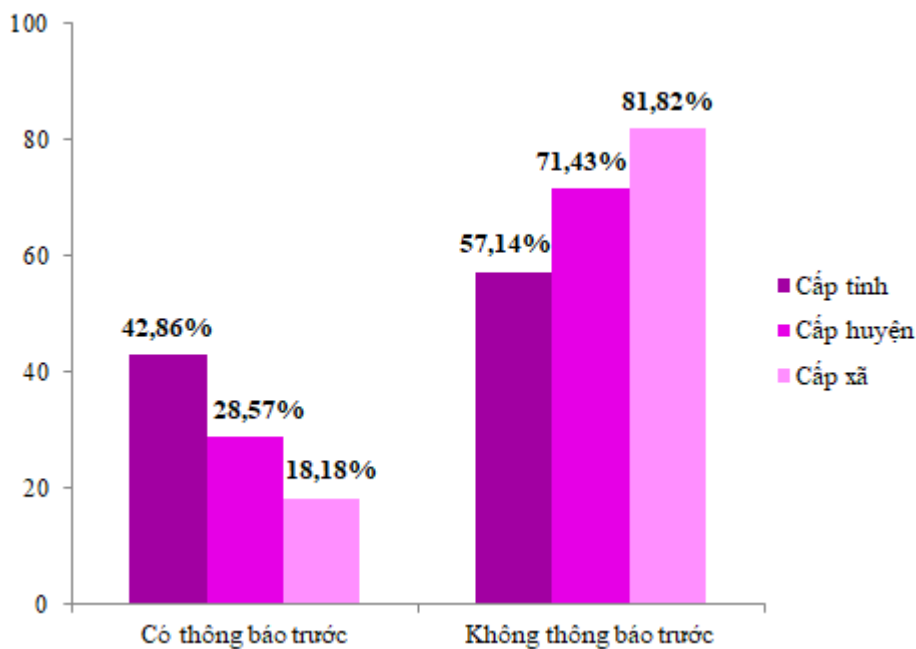
**Biểu đồ 16. So sánh các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về thời gian trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cấp**



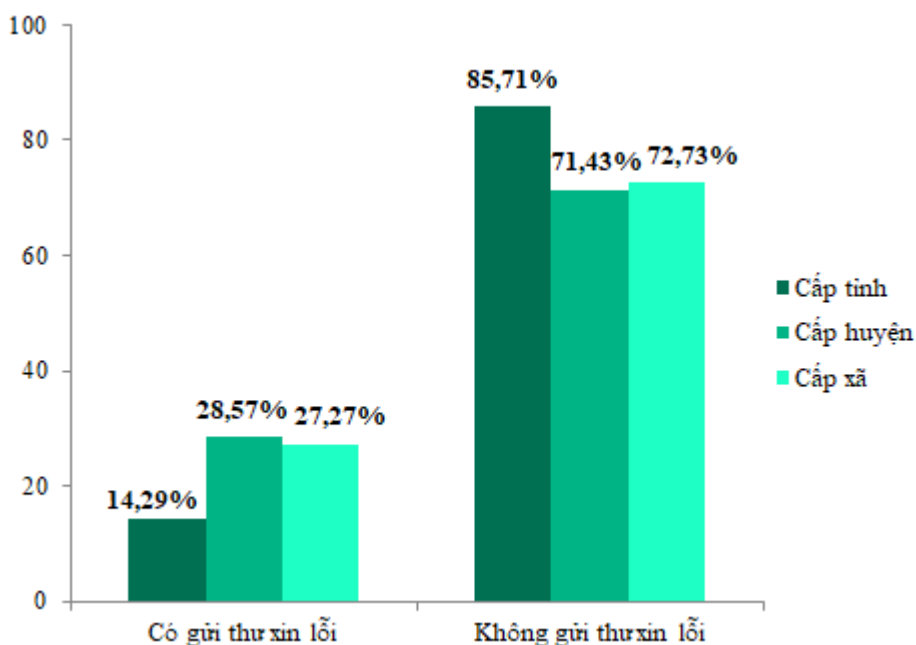
Cấp xã là cấp có tỷ lệ cá nhân, tổ chức nhận kết quả bị trễ hẹn và không nhận được thông báo trước về sự trễ hẹn cao nhất trong 03 cấp (Biểu đồ 16, 17). Mặc dù tỷ lệ cá nhân, tổ chức không nhận được thư xin lỗi về sự trễ hẹn của cấp tỉnh cao

nhất trong 03 cấp (Biểu đồ 18) nhưng chỉ có 04 cơ quan có trường hợp cá nhân, tổ chức nhận kết quả bị trễ hẹn.

**Biểu đồ 17. So sánh các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc cơ quan thông báo trước về sự trễ hẹn của các cấp**



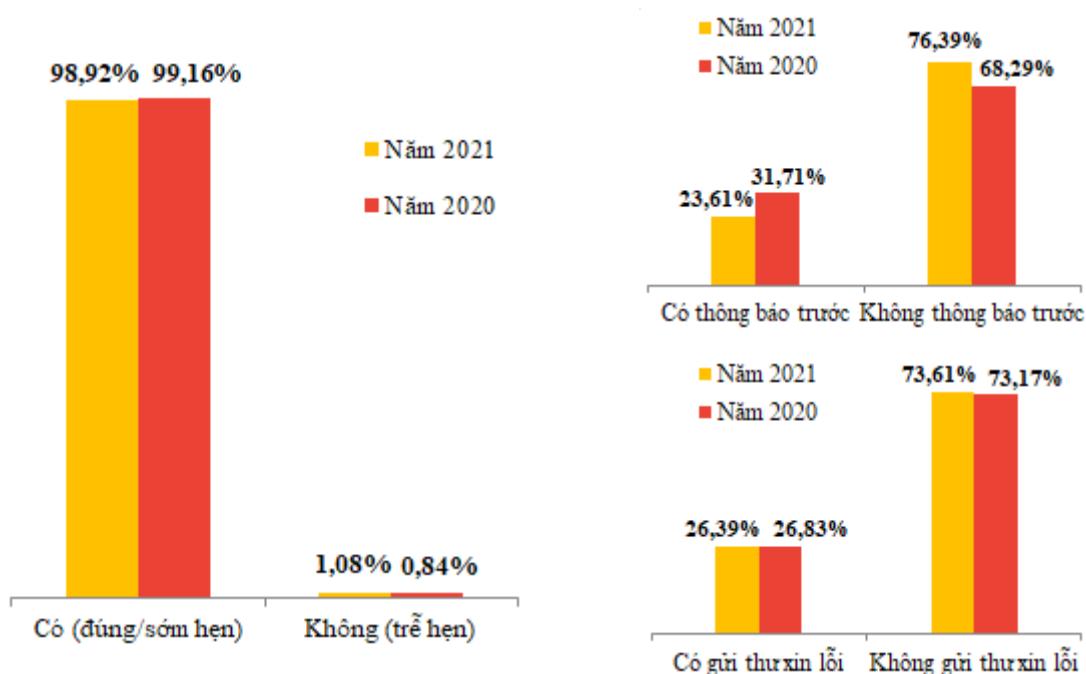
**Biểu đồ 18. So sánh các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc cơ quan gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn của các cấp**



Việc thực hiện thông báo trước về sự trễ hẹn và xin lỗi cá nhân, tổ chức khi bị trễ hẹn vẫn chưa được thực hiện nghiêm túc, đầy đủ theo quy định. Kết quả

SIPAS 2021 cho thấy tỷ lệ cá nhân, tổ chức nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính sớm/đúng hạn, nhận được thông báo trước về sự trễ hạn và nhận được thư xin lỗi khi bị trễ hạn đều giảm so với năm 2020, lần lượt là 0,24%, 8,10% và 0,44% (Biểu đồ 19).

**Biểu đồ 19. So sánh các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về thời gian trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính năm 2020, 2021**



Mặc dù tỷ lệ trễ hạn rất thấp nhưng các sở, ngành tỉnh và đặc biệt là các huyện, thành phố cần phải tìm ra nguyên nhân và xử lý kịp thời, bảo đảm cá nhân, tổ chức không bị phiền hà, sách nhiễu, tốn kém thời gian, công sức trong quá trình thực hiện dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh.

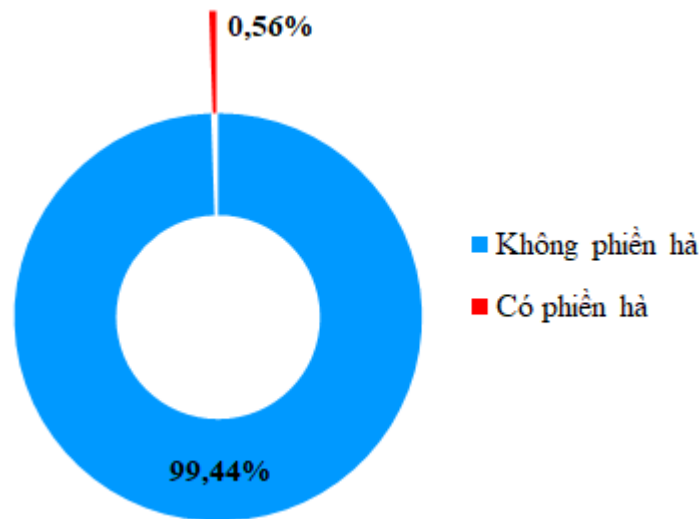
### 3.5. Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà

Kết quả SIPAS 2021 cho thấy vẫn còn tình trạng công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, với 0,56% (Biểu đồ 20). Tình trạng này xảy ra nhiều nhất ở cấp huyện với 1,05% (Biểu đồ 21).

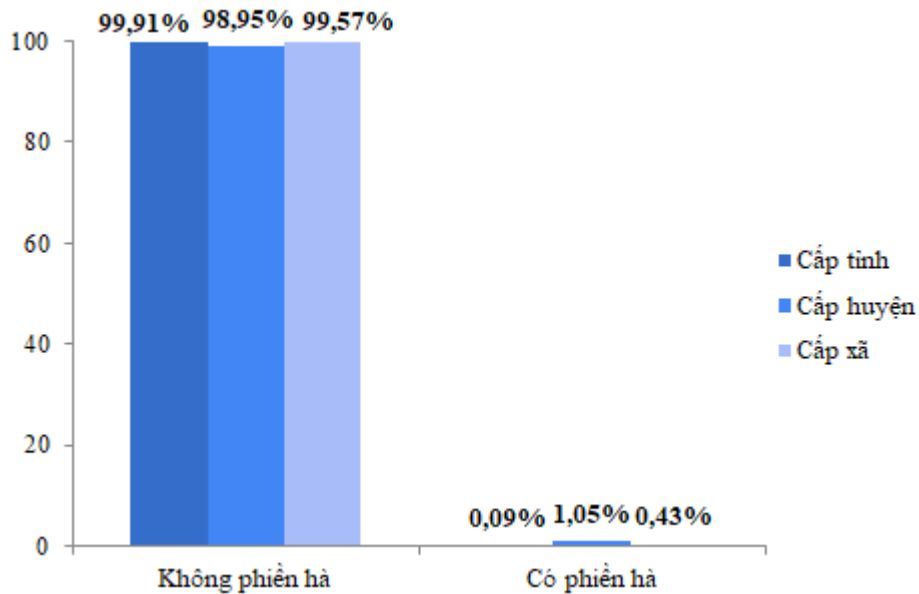
Một số ý kiến của cá nhân, tổ chức về việc công chức gây phiền hà cho họ trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính ở các cấp xoay quanh thái độ, trách nhiệm của công chức: Hướng dẫn chưa tận tình, chưa rõ ràng dẫn đến việc cá nhân, tổ chức ghi sai mẫu biểu nhiều lần, phải đi lại nhiều lần, nhiều nơi để thực hiện thủ tục hành chính; thiếu kiểm tra khi tiếp nhận hồ sơ dẫn đến việc cá nhân, tổ chức

phải đi lại bổ sung thành phần hồ sơ nhiều lần, làm mất nhiều thời gian và công sức; thái độ khó chịu, nói chuyện khó nghe; thiếu trách nhiệm trong việc giải quyết thủ tục hành chính dẫn đến việc giải quyết công việc chậm, hồ sơ trễ hẹn, làm thất lạc hồ sơ; chưa nghiêm túc thực hiện giờ làm việc hành chính.

**Biểu đồ 20. Chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà**

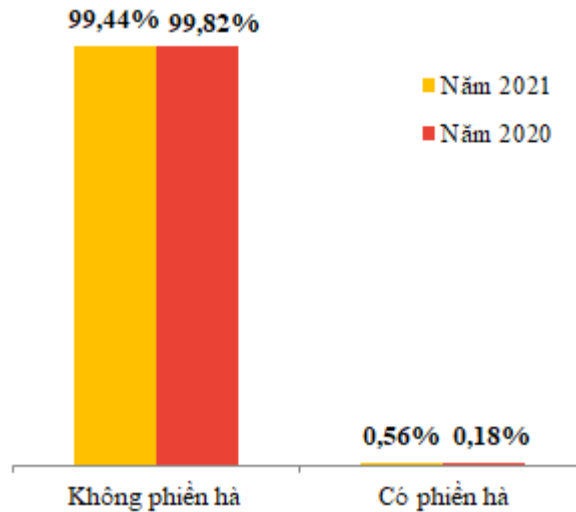


**Biểu đồ 21. So sánh các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà ở các cấp**



Tỷ lệ công chức gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức trong quá trình giải quyết công việc năm 2021 tăng 0,38% so với năm 2020 (Biểu đồ 22). Tình trạng cá nhân, tổ chức bị công chức gây phiền hà xảy ra ở 10 cơ quan, địa phương.

**Biểu đồ 22. So sánh các chỉ số phản ánh nhận định, đánh giá về việc công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà năm 2020, 2021**

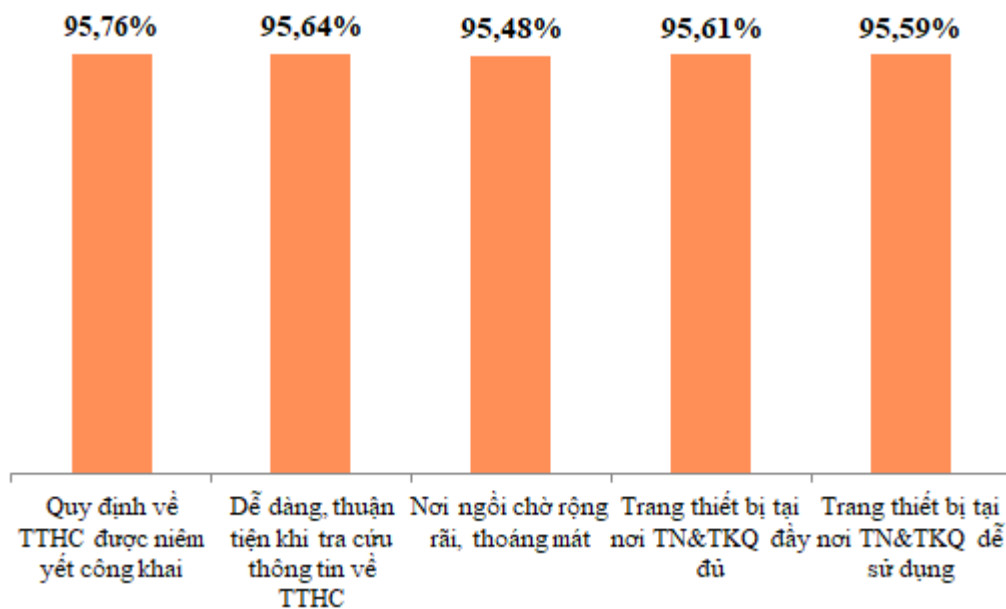


Một tín hiệu tích cực là qua kết quả khảo sát của năm trước và cả năm nay đều không có tình trạng công chức tiếp nhận và trả kết quả có hành vi tiêu cực (cụ thể là gợi ý cá nhân, tổ chức nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định) trong suốt quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

#### **4. Sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước**

##### **4.1. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ**

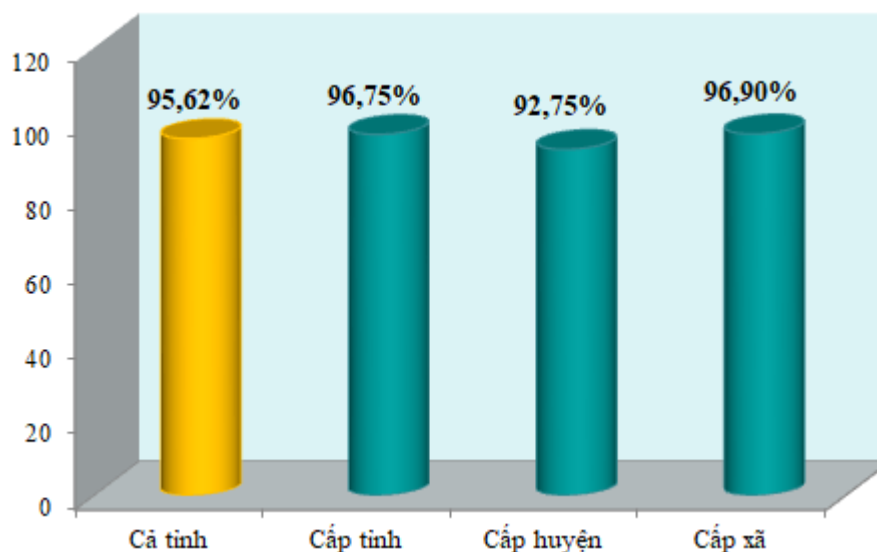
**Biểu đồ 23. Chỉ số hài lòng từng tiêu chí về tiếp cận dịch vụ năm 2021**



Kết quả SIPAS 2021 cho thấy tất cả 05 nội dung đánh giá về tiếp cận dịch vụ đều đạt tỷ lệ trên 95% (Biểu đồ 23). Trong đó, cá nhân, tổ chức hài lòng nhất đối với việc các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa các cấp, Trang Thông tin điện tử của các cơ quan, địa phương.

Chỉ số hài lòng chung cả tỉnh về tiếp cận dịch vụ là 95,62%. Các cơ quan hành chính các cấp có chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ đạt trên 90%; trong đó, cao nhất là cấp xã và thấp nhất là cấp huyện (Biểu đồ 24).

**Biểu đồ 24. Chỉ số hài lòng cả tỉnh và các cấp về tiếp cận dịch vụ năm 2021**



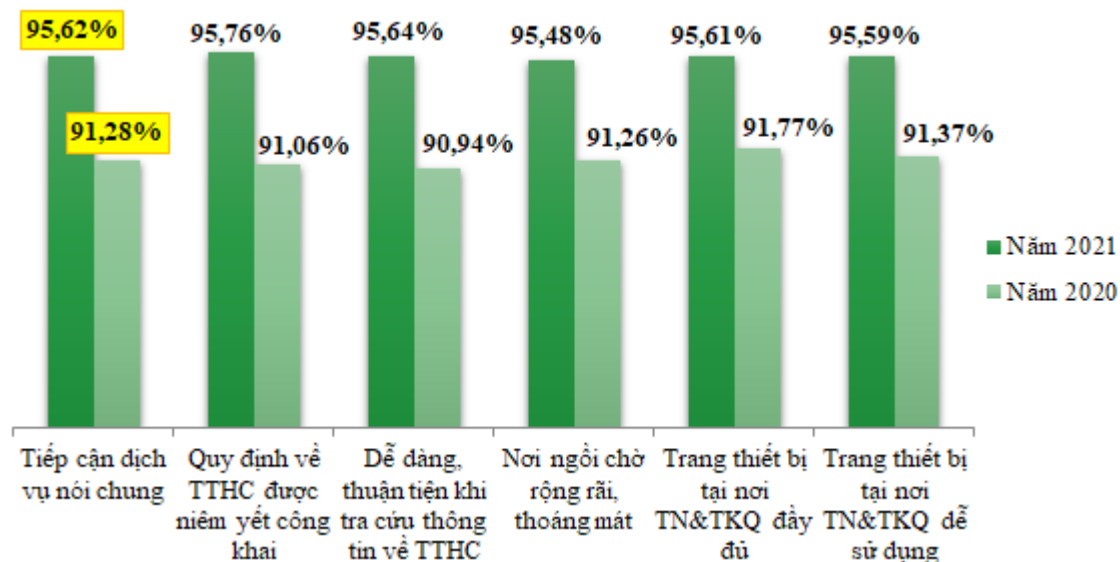
**Bảng 1. Chỉ số hài lòng cả tỉnh và các cấp theo từng tiêu chí về tiếp cận dịch vụ năm 2021**

STT	Tiêu chí về tiếp cận dịch vụ	Cả tỉnh và các cấp	Hài lòng (%)
1	Quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai	Cả tỉnh	95,76
		Cấp tỉnh	96,89
		Cấp huyện	92,82
		Cấp xã	97,09
2	Dễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về thủ tục hành chính	Cả tỉnh	95,64
		Cấp tỉnh	96,70
		Cấp huyện	92,72
		Cấp xã	96,98
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoải mái, thoáng mát	Cả tỉnh	95,48
		Cấp tỉnh	96,66

STT	Tiêu chí về tiếp cận dịch vụ	Cả tỉnh và các cấp	Hài lòng (%)
		Cấp huyện	92,62
		Cấp xã	96,75
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	Cả tỉnh	95,61
		Cấp tỉnh	96,94
		Cấp huyện	92,82
		Cấp xã	96,81
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	Cả tỉnh	95,59
		Cấp tỉnh	96,57
		Cấp huyện	92,77
		Cấp xã	96,89

Chỉ số hài lòng chung cả tỉnh về tiếp cận dịch vụ năm 2021 tăng 4,34% so với năm 2020, các chỉ số thành phần tăng từ 3,84% - 4,70% (Biểu đồ 25). Đây là một trong ba **nội dung** có chỉ số tăng so với năm 2020 (bên cạnh **nội dung** công chức tiếp nhận và trả kết quả, **nội dung** kết quả giải quyết thủ tục hành chính).

**Biểu đồ 25. So sánh chỉ số hài lòng từng tiêu chí về tiếp cận dịch vụ năm 2020, 2021**



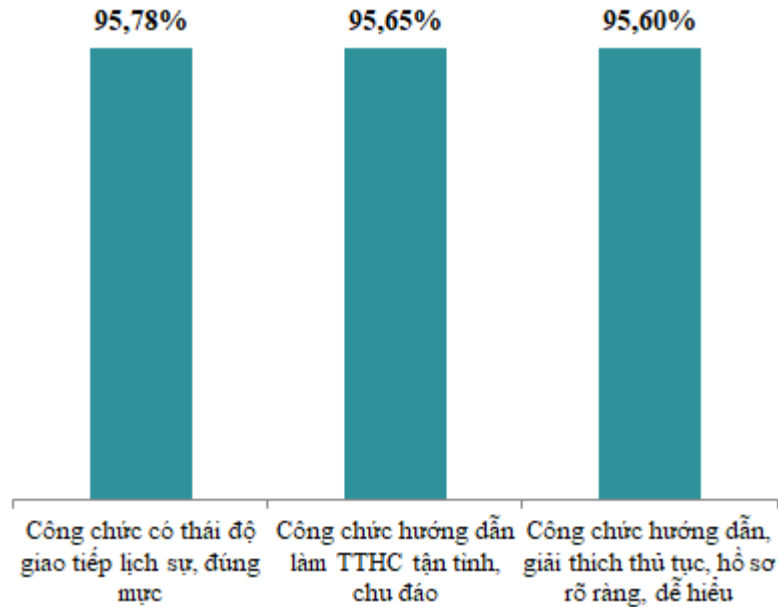
Tương tự như năm 2020, SIPAS 2021 cho thấy trong 04 **nội dung** cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, **nội dung** tiếp cận dịch vụ có chỉ số hài lòng thấp thứ 2.



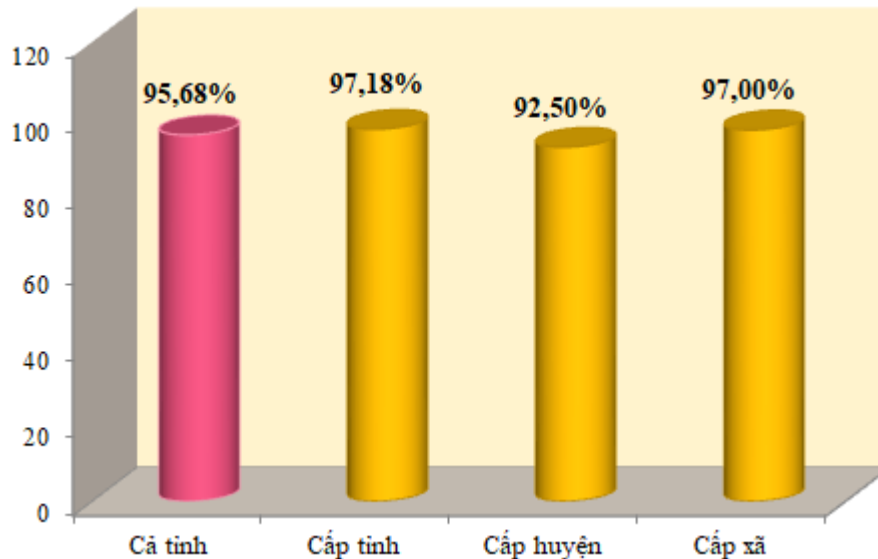
#### 4.2. Chỉ số hài lòng về công chức tiếp nhận và trả kết quả

Qua kết quả SIPAS 2021, có thể thấy cá nhân, tổ chức rất hài lòng với công chức trực tiếp giải quyết công việc cho họ, các tiêu chí đánh giá đều trên 95%, cụ thể: 95,78% số người được hỏi hài lòng đối với thái độ giao tiếp của công chức; 95,65% hài lòng về sự hướng dẫn, giải thích hồ sơ, thủ tục tận tình, chu đáo và 95,60% cảm thấy công chức hướng dẫn rõ ràng và dễ hiểu (Biểu đồ 26).

**Biểu đồ 26. Chỉ số hài lòng từng tiêu chí về công chức năm 2021**



**Biểu đồ 27. Chỉ số hài lòng cả tỉnh và các cấp về công chức năm 2021**



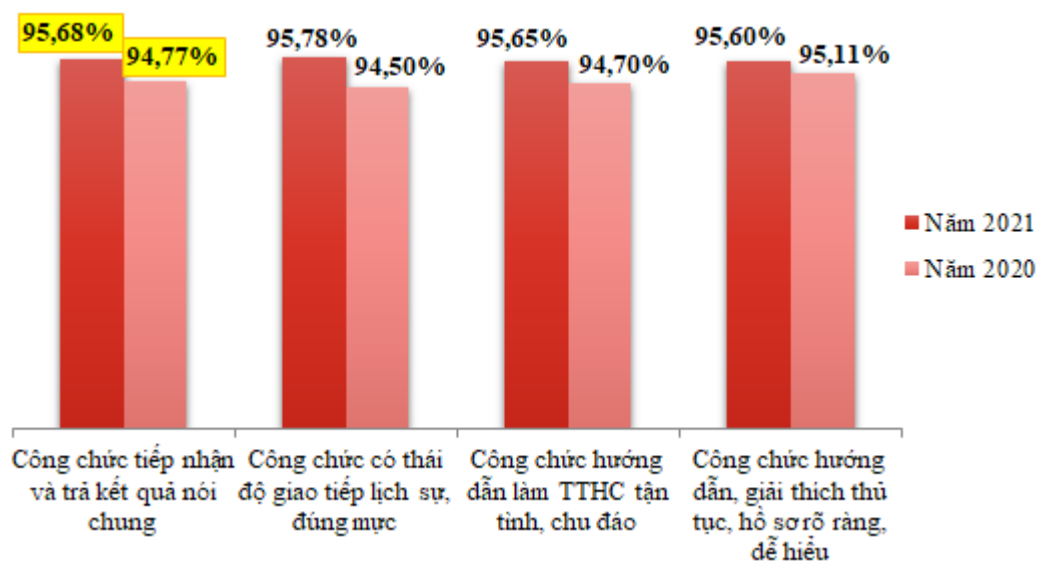
Chỉ số hài lòng chung cả tỉnh về sự phục vụ của công chức tiếp nhận và trả kết quả là 95,68%. Chỉ số hài lòng về công chức tiếp nhận và trả kết quả của các cơ

quan hành chính các cấp nằm trong khoảng từ 92,50% - 97,18%, trong đó, cao nhất là cấp tỉnh và thấp nhất là cấp huyện (Biểu đồ 27). Đối với chỉ số hài lòng theo từng tiêu chí về công chức của các cơ quan hành chính các cấp, cấp tỉnh vẫn là cấp dẫn đầu về chỉ số hài lòng (Bảng 2).

**Bảng 2. Chỉ số hài lòng cả tỉnh và các cấp theo từng tiêu chí về công chức năm 2021**

STT	Tiêu chí về tiếp cận dịch vụ	Cả tỉnh và các cấp	Hài lòng (%)
1	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	Cả tỉnh	95,78
		Cấp tỉnh	97,24
		Cấp huyện	92,69
		Cấp xã	97,07
2	Công chức hướng dẫn làm thủ tục hành chính tận tình, chu đáo	Cả tỉnh	95,65
		Cấp tỉnh	97,33
		Cấp huyện	92,40
		Cấp xã	96,95
3	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	Cả tỉnh	95,60
		Cấp tỉnh	96,98
		Cấp huyện	92,40
		Cấp xã	96,98

**Biểu đồ 28. So sánh chỉ số hài lòng từng tiêu chí về công chức năm 2020, 2021**

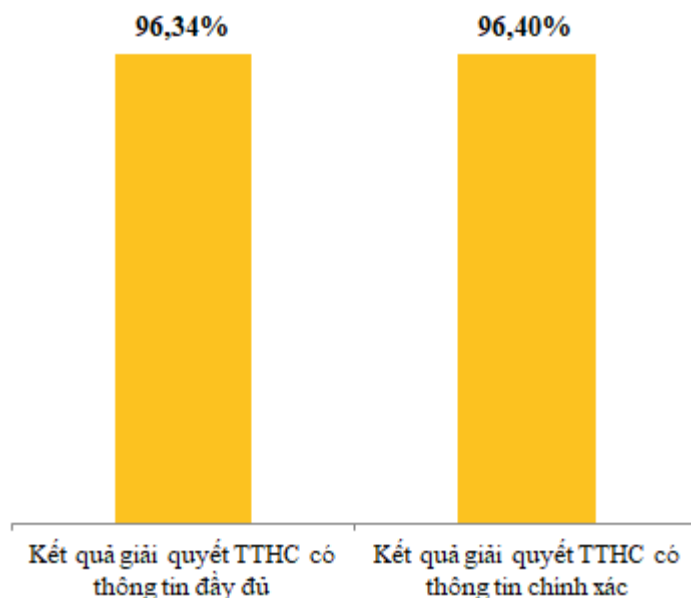


Chỉ số hài lòng về công chức nói chung năm 2021 tăng 0,91% so với năm 2020, các chỉ số hài lòng thành phần đều tăng, từ 0,49% - 1,28% (Biểu đồ 28). Tương tự SIPAS 2020, trong 04 nội dung đánh giá SIPAS 2021, nội dung về công chức nhận được sự hài lòng cao thứ 2, sau nội dung về kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

#### 4.3. Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính

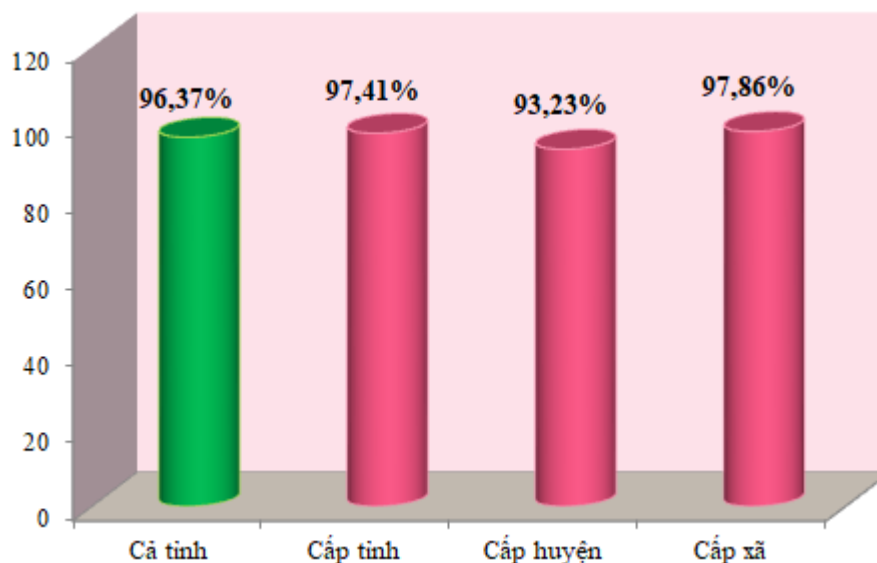
Các nội dung đánh giá về kết quả giải quyết thủ tục hành chính nhận được sự hài lòng cao của cá nhân, tổ chức. Có 96,34% số người được hỏi hài lòng về kết quả có thông tin đầy đủ và 96,40% hài lòng về kết quả có thông tin chính xác (Biểu đồ 29). Chỉ số hài lòng chung cả tỉnh về kết quả giải quyết thủ tục hành chính là 96,37%. Đây là nội dung có chỉ số hài lòng chung cao nhất trong 04 nội dung đánh giá SIPAS 2021.

**Biểu đồ 29. Chỉ số hài lòng từng tiêu chí về kết quả giải quyết thủ tục hành chính năm 2021**



Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính các cấp nằm trong khoảng từ 93,23% - 97,86%; trong đó, cao nhất là vẫn là cấp xã và thấp nhất là cấp huyện (Biểu đồ 30).

**Biểu đồ 30. Chỉ số hài lòng cả tỉnh và các cấp về kết quả giải quyết thủ tục hành chính năm 2021**

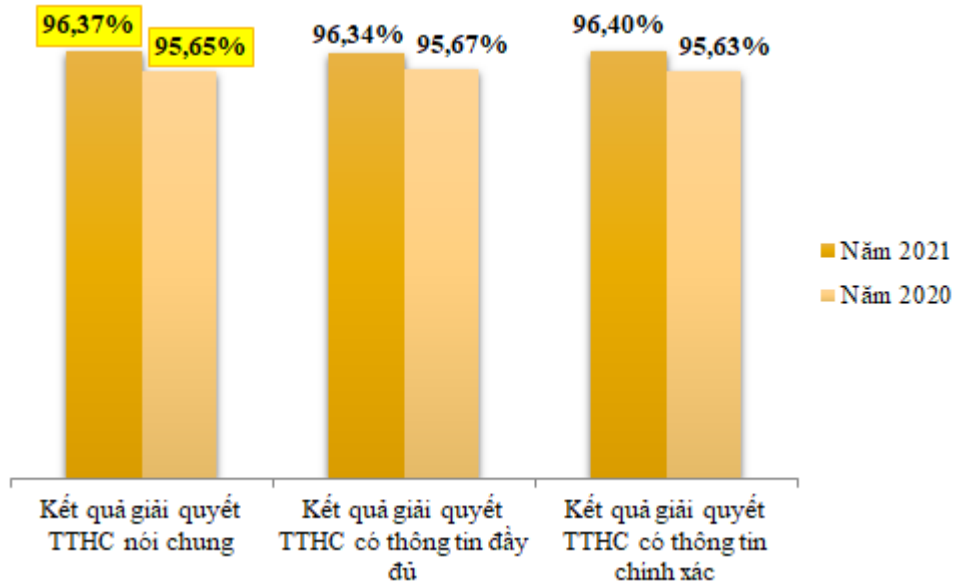


**Bảng 3. Chỉ số hài lòng cả tỉnh và các cấp theo từng tiêu chí về kết quả giải quyết thủ tục hành chính năm 2021**

STT	Tiêu chí về tiếp cận dịch vụ	Cả tỉnh và các cấp	Hài lòng (%)
1	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thông tin đầy đủ	Cả tỉnh	96,34
		Cấp tỉnh	97,31
		Cấp huyện	93,21
		Cấp xã	97,84
2	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thông tin chính xác	Cả tỉnh	96,40
		Cấp tỉnh	97,50
		Cấp huyện	93,25
		Cấp xã	97,87

So sánh chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính và các chỉ số hài lòng thành phần năm 2021 với năm 2020 cho thấy tất cả chỉ số đều tăng: Chỉ số hài lòng chung về kết quả tăng 0,72%, chỉ số về kết quả có thông tin đầy đủ và kết quả có thông tin chính xác tăng lần lượt là 0,67% và 0,77% (Biểu đồ 31).

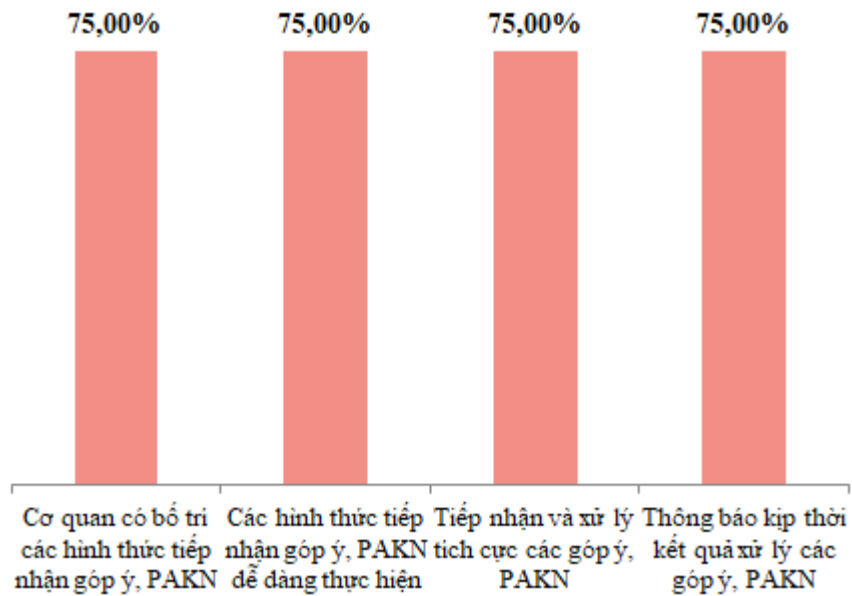
**Biểu đồ 31. So sánh chỉ số hài lòng từng tiêu chí về kết quả giải quyết thủ tục hành chính năm 2020, 2021**



#### **4.4. Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị**

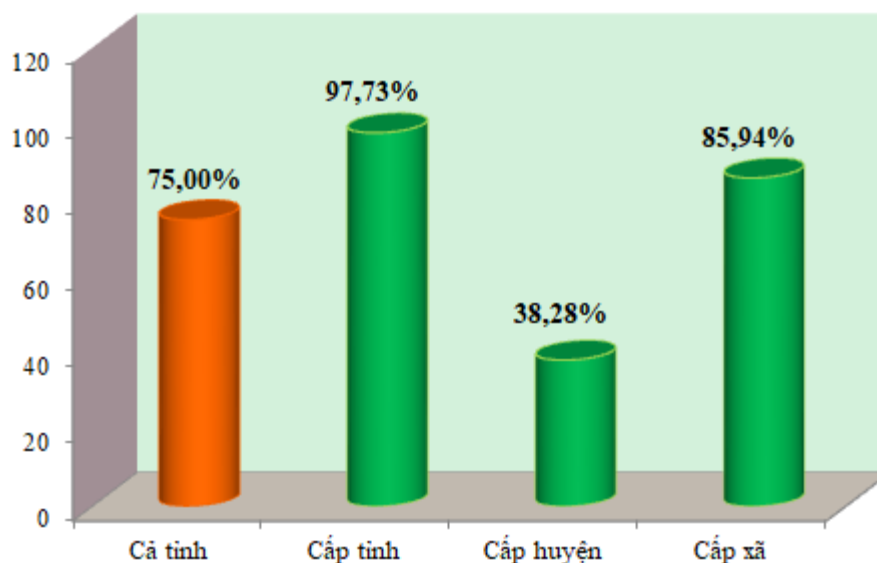
Trong số những người tham gia khảo sát, có 35,67% số người được hỏi trả lời rằng họ có biết về các hình thức tiếp nhận các ý kiến góp ý, PAKN của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

**Biểu đồ 32. Chỉ số hài lòng từng tiêu chí về tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN năm 2021**



Trong 35,67% số người biết về các hình thức tiếp nhận PAKN, chỉ có 3,88% trả lời họ đã từng gửi các ý kiến góp ý, PAKN cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính. Trong số những người đã gửi ý kiến có 75% đánh giá hài lòng về việc cơ quan có tổ chức, bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN; các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện; các cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các **nội dung** góp ý, PAKN và thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN cho cá nhân, tổ chức (Biểu đồ 32).

**Biểu đồ 33. Chỉ số hài lòng cả tỉnh và các cấp về tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN năm 2021**



Chỉ số hài lòng chung cả tỉnh về tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN là 75%. Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, PAKN của các cơ quan hành chính các cấp nằm trong khoảng từ 38,28% - 97,73%, trong đó cao nhất là cấp tỉnh và thấp nhất là cấp huyện (Biểu đồ 33).

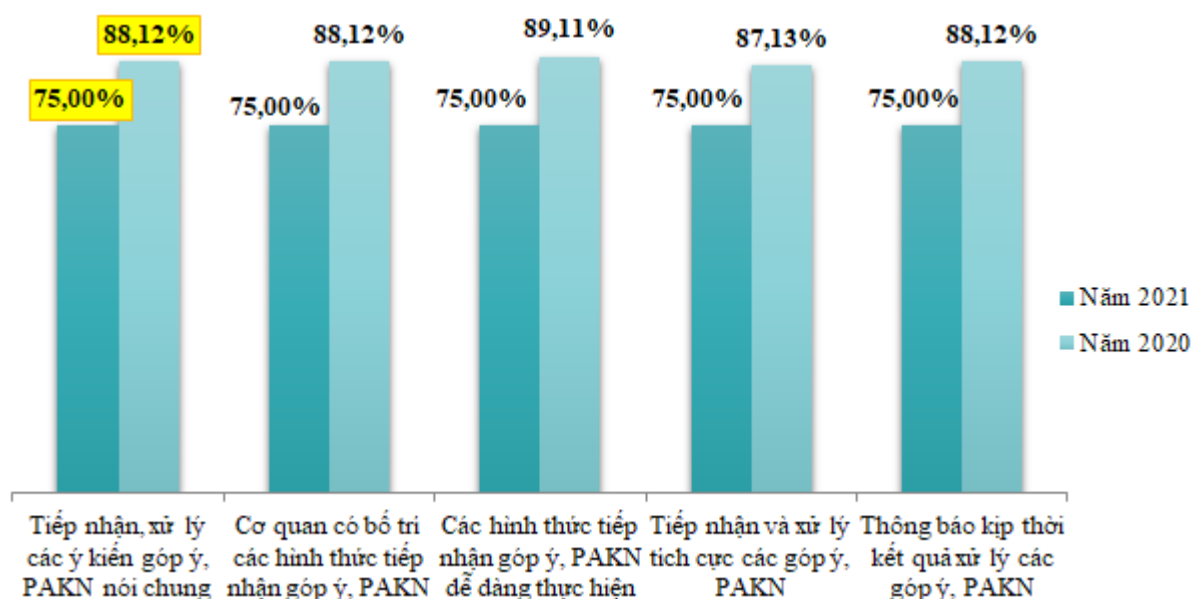
**Bảng 4. Chỉ số hài lòng cả tỉnh và các cấp theo từng tiêu chí về tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN năm 2021**

STT	Tiêu chí về tiếp cận dịch vụ	Cả tỉnh và các cấp	Hài lòng (%)
1	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)	Cả tỉnh	75,00
		Cấp tỉnh	97,73
		Cấp huyện	37,50
		Cấp xã	87,50
2	Các hình thức tiếp nhận góp ý,	Cả tỉnh	75,00

STT	Tiêu chí về tiếp cận dịch vụ	Cả tỉnh và các cấp	Hài lòng (%)
	PAKN dễ dàng thực hiện	Cấp tỉnh	97,73
		Cấp huyện	40,63
		Cấp xã	81,25
3	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN	Cả tỉnh	75,00
		Cấp tỉnh	97,73
		Cấp huyện	37,50
		Cấp xã	87,50
4	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN	Cả tỉnh	75,00
		Cấp tỉnh	97,73
		Cấp huyện	37,50
		Cấp xã	87,50

Chỉ số hài lòng về **nội dung** tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, PAKN năm 2021 giảm đến 13,12% so với năm 2020; các chỉ số thành phần giảm từ 12,13% - 14,11% (Biểu đồ 34). Qua kết quả SIPAS năm 2020 và năm 2021 cho thấy, đây là **nội dung** có chỉ số thấp nhất trong 04 **nội dung**.

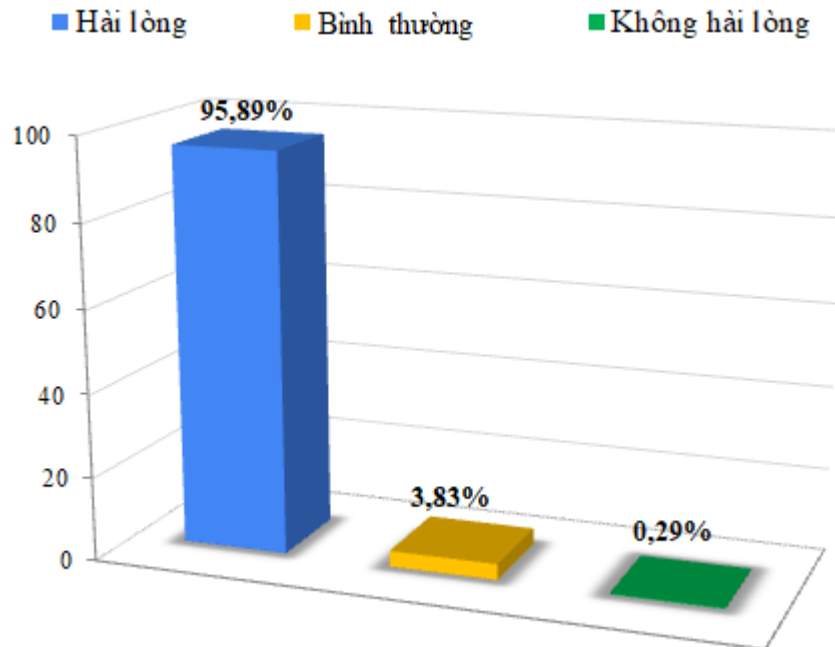
**Biểu đồ 34. So sánh chỉ số hài lòng từng tiêu chí về tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN năm 2020, 2021**



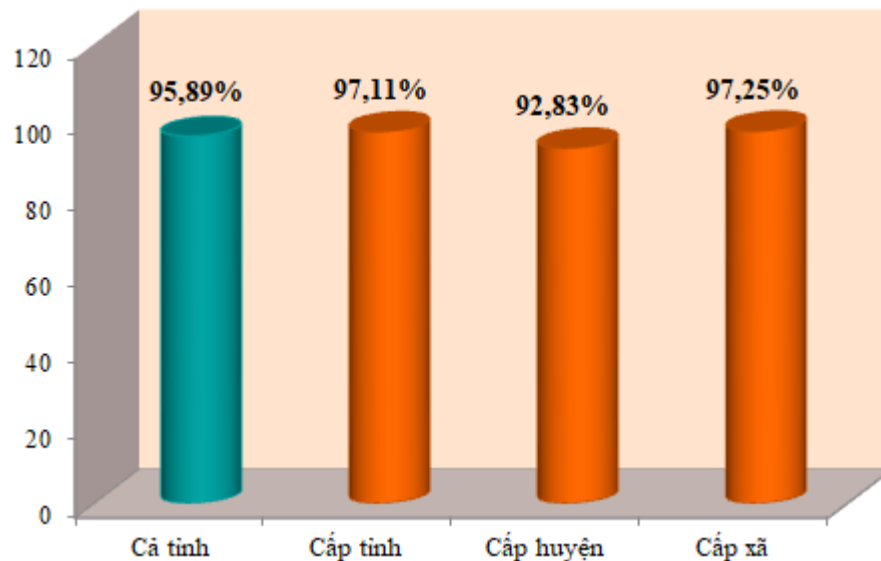
## 5. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trong toàn tỉnh đạt tỷ lệ **95,89%** (Biểu đồ 35).

**Biểu đồ 35. Chỉ số hài lòng chung cả tỉnh về sự phục vụ hành chính năm 2021**



**Biểu đồ 36. Chỉ số hài lòng chung cả tỉnh và các cấp về sự phục vụ hành chính năm 2021**



Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các cơ quan hành chính các cấp nằm trong khoảng từ 92,83% - 97,25%; trong đó, các cơ quan hành chính cấp

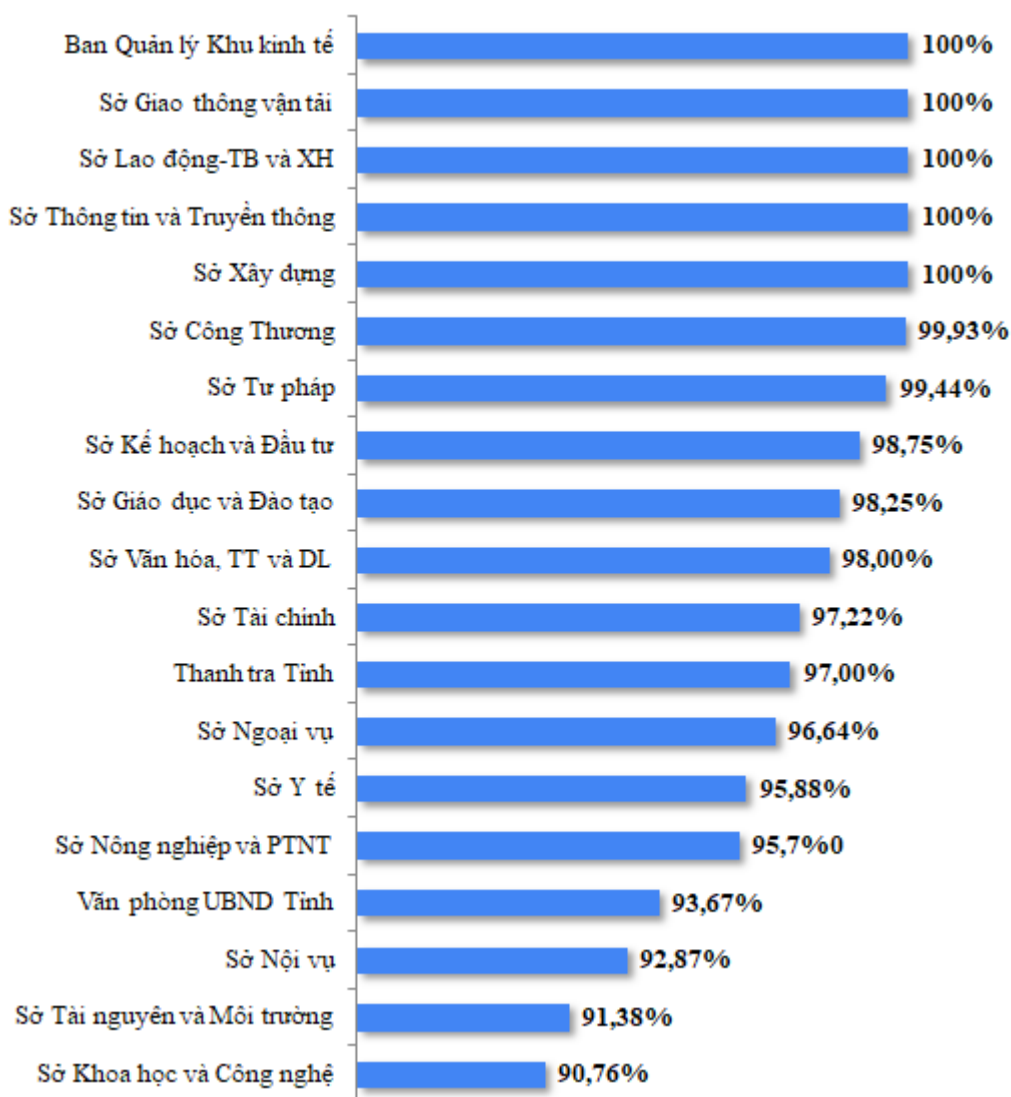


xã có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cao nhất, các cơ quan hành chính cấp huyện có chỉ số thấp nhất (Biểu đồ 36).

**\* Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các sở, ngành tỉnh năm 2021**

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của tất cả các sở, ngành tỉnh đều đạt trên 90%, trong đó có 05 cơ quan có SIPAS đạt 100%. Sở có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cao nhất và sở có chỉ số hài lòng thấp nhất có sự cách biệt gần 10% (Biểu đồ 37).

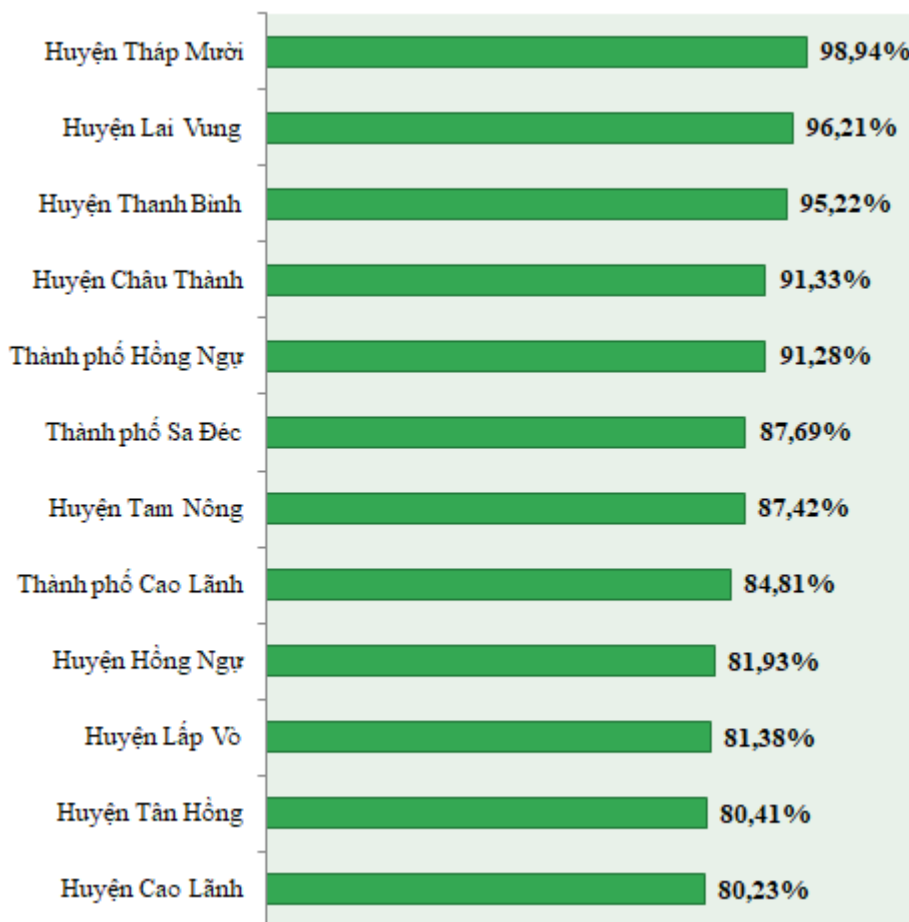
**Biểu đồ 37. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 19 sở, ngành tỉnh năm 2021**



**\* Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các huyện, thành phố năm 2021**

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các huyện, thành phố đều đạt trên 80%; trong đó có 05 địa phương có SIPAS trên 90%. Chỉ số hài lòng của cấp huyện bao gồm luôn của cấp xã trên địa bàn huyện, thành phố (Biểu đồ 38).

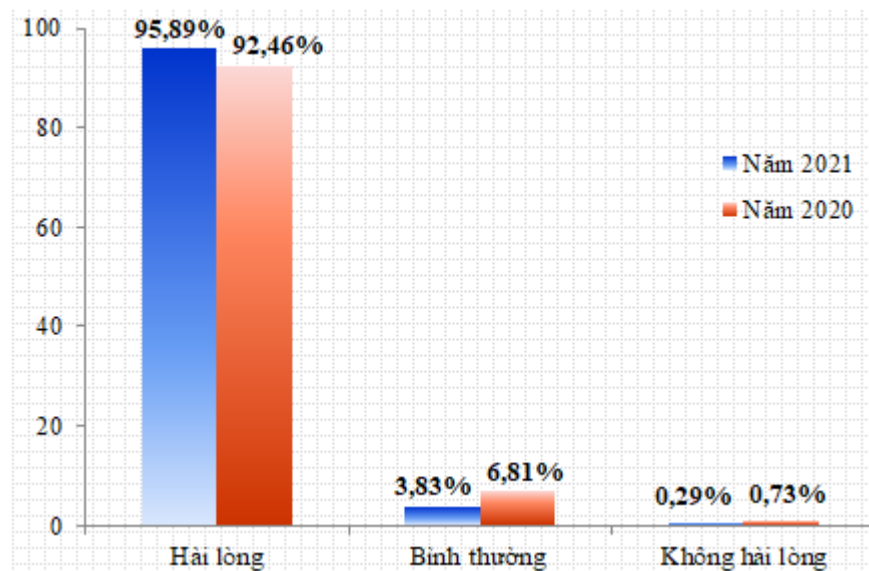
**Biểu đồ 38. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 12 huyện, thành phố năm 2021**



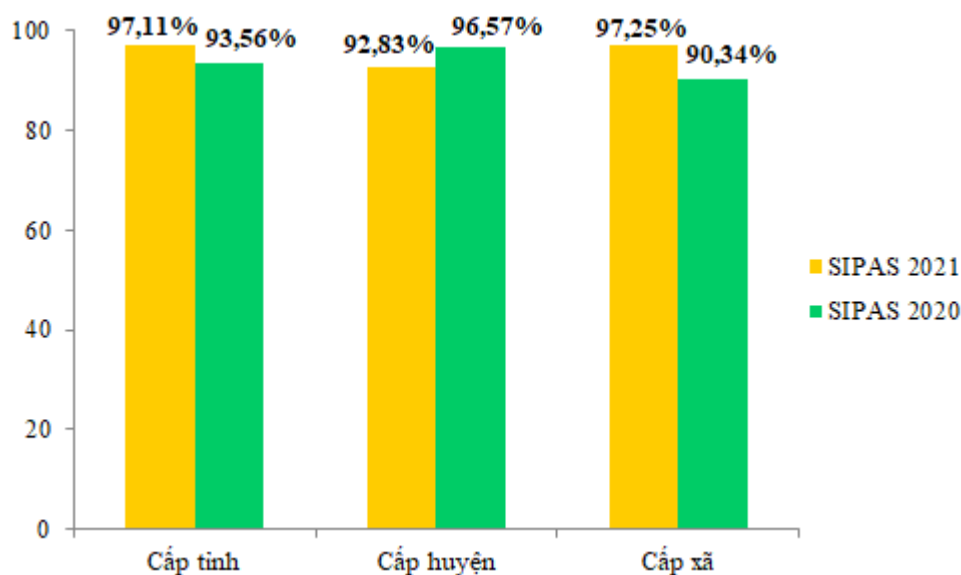
**\* So sánh SIPAS 2021 với SIPAS 2020**

Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước năm 2021 tăng 3,43% so với năm 2020 (Biểu đồ 39). SIPAS 2021 của cấp tỉnh tăng 3,55%, cấp xã tăng 6,91%, riêng cấp huyện giảm 3,74% (Biểu đồ 40).

**Biểu đồ 39. So sánh chỉ số hài lòng cả tỉnh về sự phục vụ hành chính năm 2020, 2021**

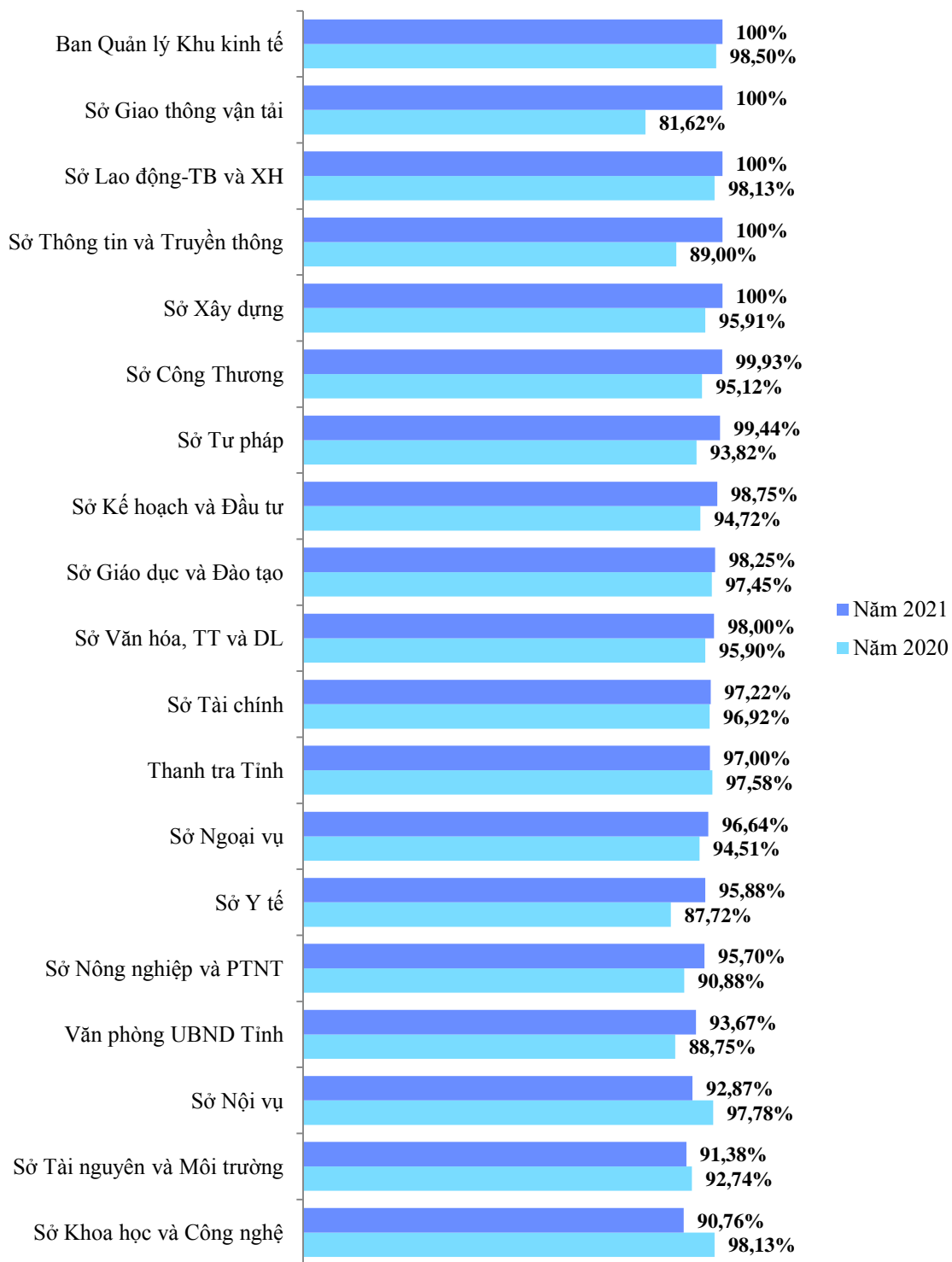


**Biểu đồ 40. So sánh chỉ số hài lòng các cấp về sự phục vụ hành chính năm 2020, 2021**

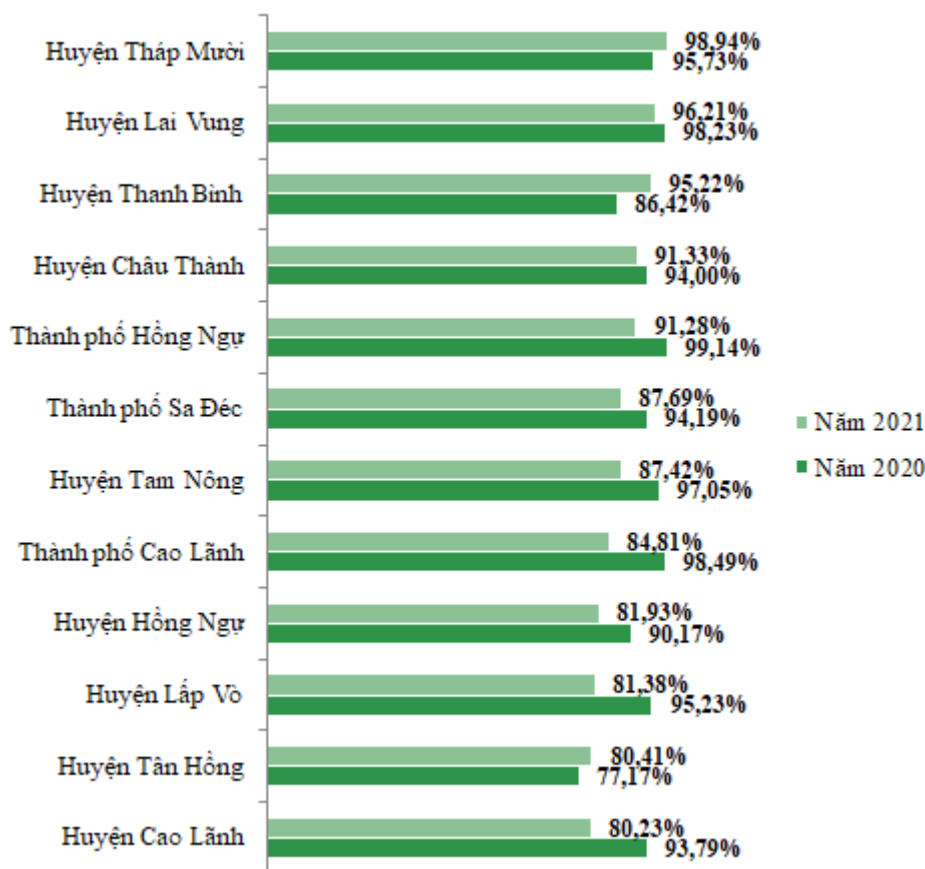


Đối với SIPAS của các sở, ngành tỉnh, có 15/19 sở, ngành có SIPAS 2021 tăng so với năm 2020 (Biểu đồ 41). Đối với SIPAS của các huyện, thành phố, chỉ có 03/12 địa phương có SIPAS 2021 tăng so với năm 2020 (Biểu đồ 42).

**Biểu đồ 41. So sánh chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 19 sở, ngành tỉnh năm 2020, 2021**



**Biểu đồ 42. So sánh chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 12 huyện, thành phố năm 2020, 2021**



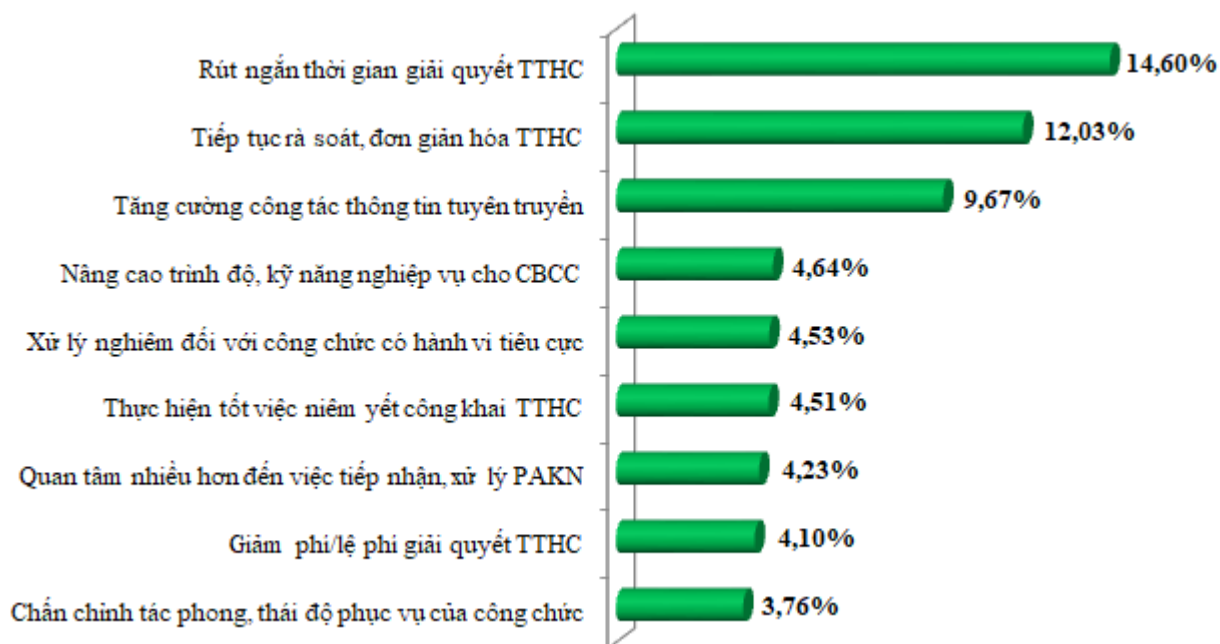
Chỉ số hài lòng được **sử dụng** làm cơ sở để tính điểm Chỉ số cải cách hành chính của các sở, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện năm 2021.

### **6. Sự mong đợi của cá nhân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước**

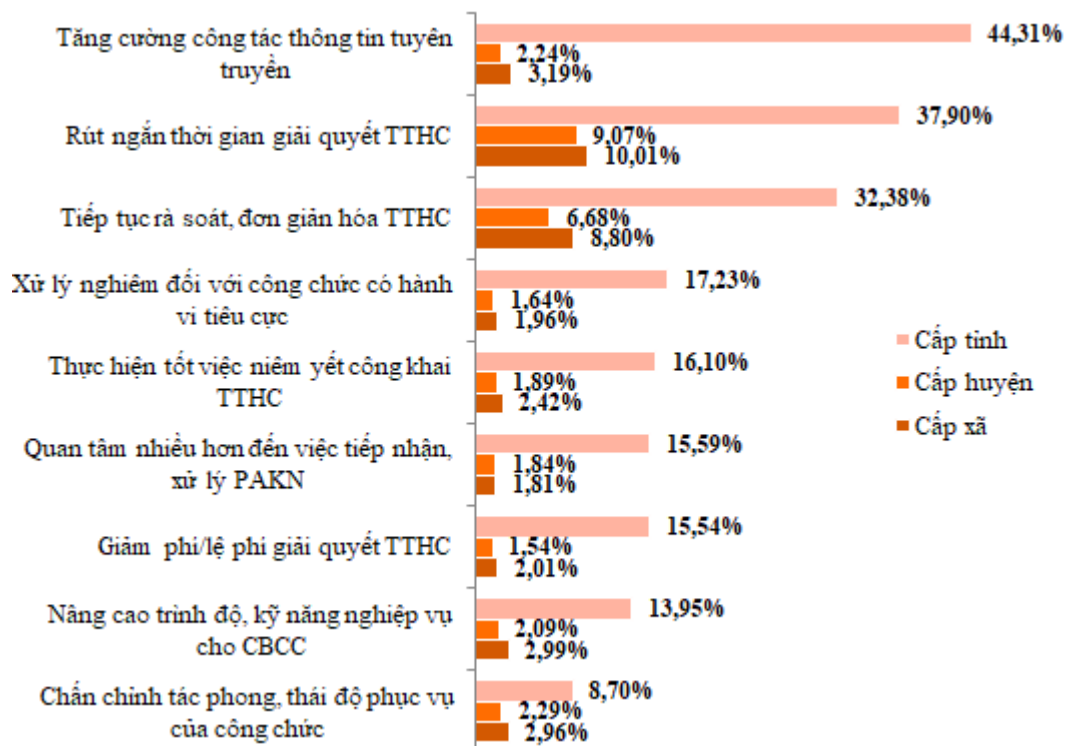
Các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh muốn cung ứng các dịch vụ hành chính công có chất lượng tốt, mang lại sự hài lòng cho cá nhân, tổ chức cần nắm bắt được nhu cầu, mong đợi của cá nhân, tổ chức. Do đó, ngoài các chỉ số phản ánh nhận định, chỉ số phản ánh sự hài lòng nêu trên, SIPAS 2021 vẫn duy trì việc khảo sát sự mong đợi của cá nhân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công và sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Kết quả SIPAS 2021 cho thấy 03 nội dung mà cá nhân, tổ chức mong đợi nhất là: Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính, chiếm 14,60%; tiếp tục rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính, chiếm 12,03%; tăng cường công tác thông tin tuyên truyền, chiếm 9,67% (Biểu đồ 43).

**Biểu đồ 43. Sự mong đợi của cá nhân, tổ chức đối với cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh năm 2021**

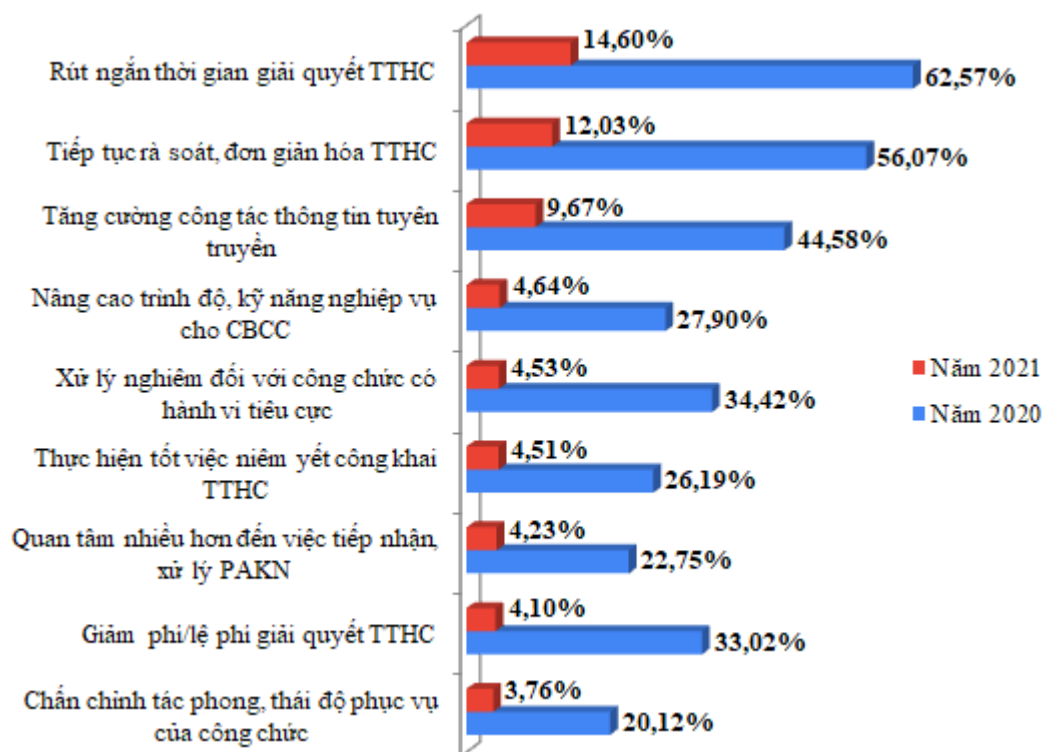


**Biểu đồ 44. Sự mong đợi của cá nhân, tổ chức đối với cơ quan hành chính các cấp năm 2021**



Khi phân tích những mong đợi của cá nhân, tổ chức theo cấp hành chính và so với năm 2020, kết quả SIPAS 2021 cho thấy 02 trong 03 nội dung mà cá nhân, tổ chức mong đợi nhất là rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính và tiếp tục rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính (Biểu đồ 44, 45).

**Biểu đồ 45. Sự mong đợi của cá nhân, tổ chức đối với cơ quan hành chính năm 2020, 2021**



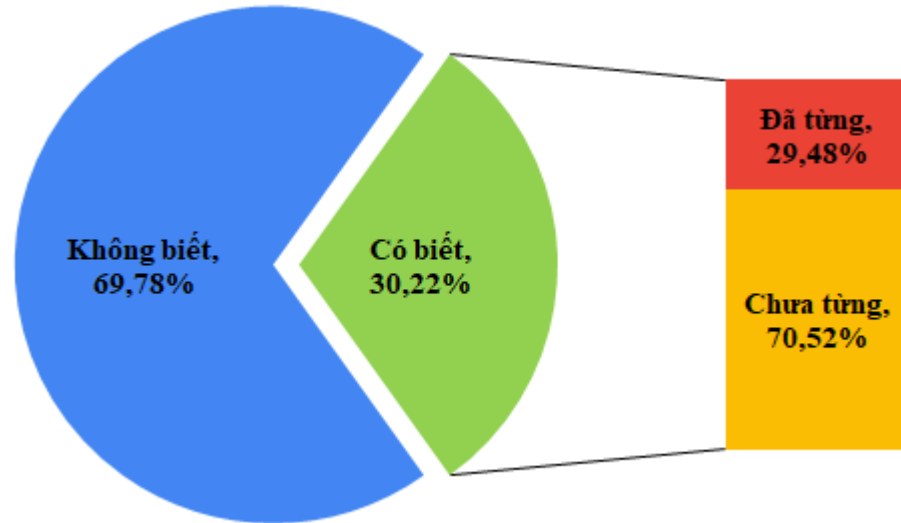
## 7. Kết quả khảo sát về việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến và bưu chính công ích

SIPAS 2021 cho thấy chỉ có 30,22% số người được hỏi trả lời rằng họ biết về dịch vụ công trực tuyến và 29,48% trong số này trả lời rằng họ đã từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến (Biểu đồ 46). Phần lớn những người đã từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến đánh giá dịch vụ này rất thuận tiện, dễ sử dụng và nhanh chóng.

Tuy nhiên, một số người lại cho rằng dù dịch vụ này có dễ dàng, thuận tiện nhưng sẽ mất thời gian hơn nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa vì nếu hồ sơ bị sai thì thời gian chờ phản hồi khá lâu hoặc phải tạo lại hồ sơ mới. Một số khác lại đánh giá rằng dịch vụ công trực tuyến khó thực hiện hơn việc nộp hồ sơ trực tiếp; đối với người dân không có điều kiện sử dụng điện thoại thông minh hay máy tính, không có mạng Internet thì không thể sử dụng dịch vụ được; người dân không sử dụng thư điện tử nên gây bất tiện khi tạo tài khoản công dân điện tử.

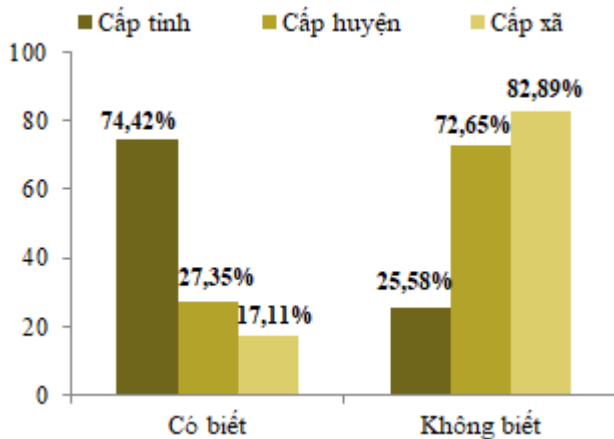
Một số ý kiến khác đánh giá đối với Công Dịch vụ công Tỉnh như sau: Phần mềm hay bị lỗi, đôi khi không gửi hồ sơ đi được hay cá nhân, tổ chức nộp đủ hồ sơ nhưng Bộ phận Một cửa không nhận được; đính kèm tập tin (file) có dung lượng lớn đôi lúc gặp khó khăn.

**Biểu đồ 46. Tỷ lệ cá nhân, tổ chức biết và sử dụng dịch vụ công trực tuyến**

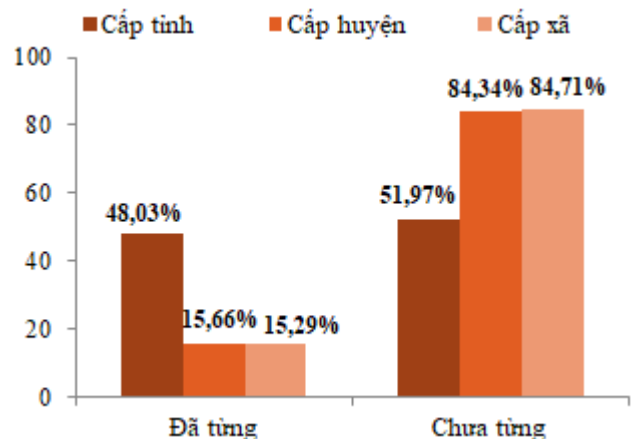


Qua kết quả và thực tế khảo sát cho thấy số người được hỏi nói họ có biết và đã từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến phần lớn là các cá nhân đại diện các tổ chức, doanh nghiệp thực hiện giao dịch với các sở, ngành tỉnh (Biểu đồ 47). Tỷ lệ cá nhân, tổ chức biết và sử dụng dịch vụ công trực tuyến của cấp huyện và cấp xã rất thấp (Biểu đồ 48).

**Biểu đồ 47: So sánh chỉ số về việc cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến của các cấp**



**Biểu đồ 48: So sánh chỉ số về việc cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến các cấp**

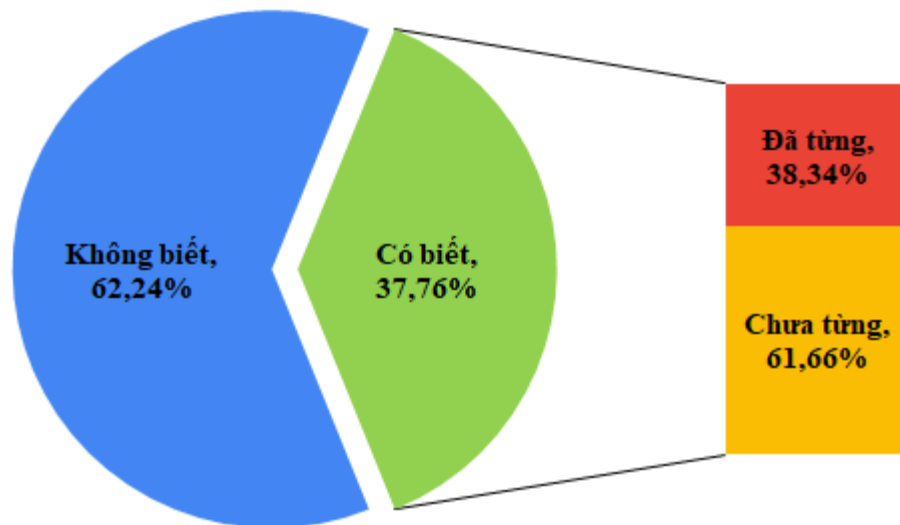




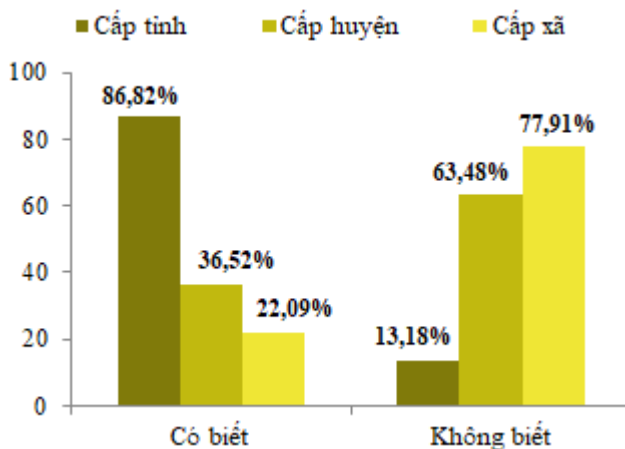
Đối với dịch vụ bưu chính công ích, chỉ có 37,76% số người được hỏi trả lời rằng họ biết về dịch vụ bưu chính công ích, tỷ lệ sử dụng dịch vụ này cũng không cao, chỉ có 38,34% trả lời họ đã từng sử dụng (Biểu đồ 49). Mặc dù tỷ lệ có cao hơn dịch vụ công trực tuyến nhưng so với mặt bằng chung thì vẫn còn rất thấp.

Trong những người đã từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích khi thực hiện thủ tục hành chính, phần lớn họ đều đánh giá cao về tính thuận tiện, dễ dàng, tiết kiệm của dịch vụ. Một số khác thấy rằng thời gian chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính lâu hơn khi đến nhận trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

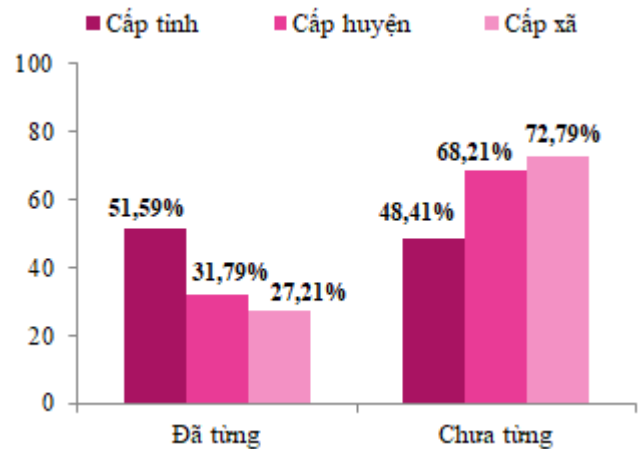
**Biểu đồ 49. Tỷ lệ cá nhân, tổ chức biết và sử dụng dịch vụ bưu chính công ích**



**Biểu đồ 50: So sánh chỉ số về việc cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích của các cấp**



**Biểu đồ 51: So sánh chỉ số về việc cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích của các cấp**



Tỷ lệ cá nhân, tổ chức biết và sử dụng dịch vụ bưu chính công ích khi thực hiện thủ tục hành chính ở cấp tỉnh cao hơn cấp huyện và cấp xã (Biểu đồ 50, 51).

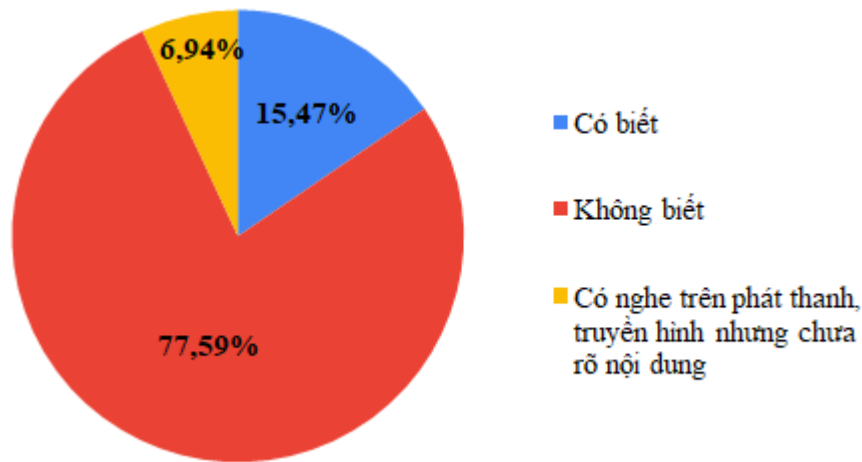
Tỷ lệ cá nhân, tổ chức biết đến bưu chính công ích và sử dụng dịch vụ qua khảo sát không cao do cá nhân, tổ chức chưa có nhu cầu sử dụng hoặc đơn giản là họ chưa biết rằng dịch vụ bưu chính công ích được sử dụng để tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Kết quả trên cho thấy, trong thời gian tới, các ngành, các cấp cần chú trọng hơn nữa về công tác tuyên truyền để càng có nhiều người biết đến và sử dụng. Bên cạnh đó, việc phối hợp chặt chẽ giữa cơ quan hành chính các cấp với hệ thống bưu điện trên địa bàn tỉnh và giữa các chi nhánh bưu điện với nhau cũng có vai trò quan trọng. Để có thể mang lại sự hài lòng trọn vẹn cho cá nhân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước nói chung thì việc phối hợp trong nội bộ tỉnh là chưa đủ mà cần có sự phối hợp giữa các tỉnh với nhau trong việc giải quyết thủ tục hành chính nói chung và trong việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức nói riêng.

### 8. Kết quả khảo sát về việc cá nhân, tổ chức biết đến cải cách hành chính

Đây là năm đầu tiên khảo sát việc cá nhân, tổ chức có biết đến cải cách hành chính hay các mô hình, cách làm hay về cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh hay không.

**Biểu đồ 52. Tỷ lệ cá nhân, tổ chức biết đến cải cách hành chính**



Qua kết quả khảo sát cho thấy, chỉ có 22,41% có biết và có nghe đến cải cách hành chính và các mô hình, cách làm hay về cải cách hành chính (Biểu đồ 52). Trong đó, có 22,57% số người được hỏi biết rõ và liệt kê ra được các mô hình đang áp dụng trên địa bàn tỉnh như mô hình Cà phê Doanh nhân - Doanh nghiệp, Chính quyền đồng hành cùng Nhân dân, Thư chúc mừng, Thư chia buồn, Hẹn giờ thực hiện thủ tục hành chính tại nhà người dân, Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022,

Công dân không viết gắn với dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết thủ tục hành chính,...; 77,43% số người được hỏi nói họ có nghe qua nhưng chưa rõ nội dung do chưa quan tâm, không để ý.

Các cá nhân, tổ chức nghe nói đến các mô hình, cách làm hay về cải cách hành chính qua phát thanh, truyền hình (trong đó có xem Chuyên mục cải cách hành chính trên Đài Phát thanh và Truyền hình Đồng Tháp, Báo Đồng Tháp, mạng Internet (Cổng Thông tin điện tử Tỉnh), mạng xã hội (Zalo, Facebook).

### **9. Một số ý kiến góp ý của cá nhân, tổ chức**

- Việc thực hiện các thủ tục hành chính hiện nay tương đối dễ dàng, trình độ chuyên môn của công chức ngày càng được nâng cao hơn trước.

- Giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm thời gian theo quy định, hạn chế việc trễ hẹn. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, công chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn cá nhân, tổ chức bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. Thực hiện nghiêm túc việc thông báo trước về sự trễ hẹn và gửi thư xin lỗi cho cá nhân, tổ chức.

- Một số Bộ phận Một cửa cấp xã đặt tại trụ sở Bưu điện văn hóa xã cách xa trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã nên việc trình ký hồ sơ thủ tục hành chính mất nhiều thời gian hơn trước.

- Thông tin tuyên truyền về Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022, Cổng Dịch vụ công và cách thức nộp hồ sơ trực tuyến. Quan tâm tuyên truyền các quy định mới qua nhiều kênh khác nhau (làm sao đưa thông tin đến các đối tượng được áp dụng theo quy định một cách nhanh nhất), hình thức tuyên truyền làm sao tạo được sự chú ý để cá nhân, tổ chức dễ nắm bắt thông tin.

- Tiếp tục thực hiện tốt việc niêm yết công khai thủ tục hành chính trên mạng Internet vì mang lại nhiều lợi ích hơn. Xem xét sự cần thiết của việc sử dụng bảng niêm yết thủ tục hành chính vì ít người tìm hiểu thông tin trên bảng niêm yết hoặc có thể thay đổi hình thức niêm yết sao cho sinh động hơn thay cho bảng niêm yết hiện nay chỉ toàn chữ và giấy, gây tâm lý ngán ngại khi muốn tra cứu.

- Cần mở rộng hình thức đăng ký tài khoản công dân bằng số điện thoại hoặc số căn cước công dân thay vì phải đăng ký bằng tài khoản thư điện tử như hiện nay, vì nhiều người dân không có hoặc không biết tài khoản thư điện tử là gì.

- Đối với các huyện, thành phố:

+ Tiếp tục chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức tiếp nhận và trả kết quả đối với cá nhân, tổ chức.

+ Công chức hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng các thành phần hồ sơ tránh để cá nhân, tổ chức phải đi lại nhiều lần bổ sung hồ sơ.

+ Bổ sung công chức tiếp nhận và trả kết quả khi có đông cá nhân, tổ chức đến thực hiện giao dịch.

+ Lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp huyện phụ trách ký hồ sơ thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức bận họp thì cần bố trí lãnh đạo khác ký hồ sơ, tránh để cá nhân, tổ chức phải đi lại nhiều lần hoặc chờ đợi quá lâu.

+ Thực hiện nghiêm giờ giấc làm việc.

+ Nâng cấp, mở rộng trụ sở một số Bộ phận Một cửa cấp xã.

### **III. KẾT LUẬN**

#### **1. Đánh giá chung**

Thời gian qua, tỉnh Đồng Tháp đã nỗ lực thực hiện cải cách hành chính nói chung, đặc biệt là thực hiện nâng cấp, hiện đại hóa công sở; công khai, minh bạch thông tin, quy định về thủ tục hành chính; đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức; triển khai cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông,... Những nỗ lực này đã mang lại nhiều kết quả tác động tích cực đối với cá nhân, tổ chức trong việc tiếp cận dịch vụ hành chính công dễ dàng hơn, được phục vụ tốt hơn trong quá trình quan hệ giải quyết thủ tục hành chính, **nâng cao sự hài lòng và tin tưởng của tổ chức, công dân đối với các cơ quan hành chính nhà nước, góp phần tích cực thúc đẩy phát triển kinh tế, xã hội của địa phương.**

Việc gửi thư xin lỗi khi để xảy ra trễ hẹn vẫn chưa được thực hiện nghiêm túc, qua thực tế khảo sát cho thấy vẫn còn nhiều trường hợp cơ quan không xin lỗi theo quy định, không thông báo trước cho cá nhân, tổ chức về việc trễ hẹn hoặc hẹn đi hẹn lại nhiều lần, một số trường hợp không gửi giấy hẹn cho cá nhân, tổ chức khi đã tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính.

Kết quả SIPAS 2021 của ba cấp có thể thấy tỷ lệ cá nhân, tổ chức sử dụng mạng Internet để tìm hiểu thông tin về dịch vụ công của cấp huyện và cấp xã còn thấp, trong đó tỷ lệ cá nhân, tổ chức đã từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến rất thấp. Như vậy, các địa phương cần xem xét lại việc cung cấp thông tin, cung ứng dịch vụ công trực tuyến trong thời gian qua, cần bảo đảm thông tin, dịch vụ dễ tiếp

cận, dễ sử dụng, nhanh chóng, an toàn, bảo mật,... đối với cá nhân, tổ chức để họ sử dụng ngày càng nhiều hơn.

Kết quả SIPAS 2021 về sự mong đợi của cá nhân, tổ chức đối với các cơ quan hành chính các cấp vẫn tập trung ở 03 nội dung: Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính; tiếp tục rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính; tăng cường công tác thông tin tuyên truyền. Để có được những giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu, mong đợi của cá nhân, tổ chức thì chính quyền các cấp cần xác định ưu tiên cải thiện không chỉ các yếu tố nhận được sự hài lòng thấp, các yếu tố được cá nhân, tổ chức mong đợi nhiều mà còn cả những ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trong thời gian qua.

Sở Nội vụ sẽ cung cấp tất cả các ý kiến góp ý, PAKN của cá nhân, tổ chức cho từng cơ quan, địa phương để làm cơ sở điều chỉnh, khắc phục các hạn chế trong thời gian qua.

## **2. Thuận lợi và khó khăn**

### **2.1. Thuận lợi**

Công tác triển khai và tổ chức khảo sát đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước bảo đảm đúng theo mục tiêu, yêu cầu đặt ra. Quá trình triển khai thực hiện đã nhận được sự phối hợp tích cực và trách nhiệm của các cơ quan, địa phương, Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 Tỉnh, các cá nhân, đại diện tổ chức đã thực hiện và nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính, từ đó bảo đảm tính khách quan và độ tin cậy của kết quả khảo sát.

Đây là năm thứ tư tổ chức triển khai SIPAS trên phạm vi toàn tỉnh nên nhận được sự quan tâm, ủng hộ của toàn xã hội nói chung và cá nhân, tổ chức đã tích cực tham gia trả lời khảo sát, nhờ đó kết quả đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được thể hiện một cách đầy đủ, thật sự khách quan.

### **2.2. Khó khăn**

- Diễn biến phức tạp của dịch bệnh Covid-19 đã ảnh hưởng đến quá trình triển khai thực hiện SIPAS 2021.

- Vẫn còn một số cá nhân, tổ chức còn e ngại, thậm chí từ chối cung cấp thông tin.

- Đối tượng tham gia khảo sát ở nhiều độ tuổi, trình độ và nghề nghiệp khác nhau; nhu cầu, nếp sống và tư duy có sự khác biệt nên cũng ảnh hưởng một phần đến nhận định, đánh giá và mong đợi của cá nhân, tổ chức.

### **3. Đề xuất, kiến nghị**

#### ***3.1. Đối với các sở, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã***

- Sử dụng kết quả SIPAS 2021, đặc biệt là quan tâm các nội dung mà cá nhân, tổ chức đánh giá chưa thật sự tốt, từ đó tìm ra nguyên nhân và thực hiện khắc phục kịp thời, góp phần nâng cao hơn nữa chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ hành chính công của cơ quan, địa phương.

- Tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền kết quả SIPAS 2021 trong nội bộ cơ quan, địa phương để nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; kịp thời điều chỉnh thái độ, hành vi trong giao tiếp với cá nhân, tổ chức trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, nhất là đối với cấp huyện và cấp xã.

- Tuyên truyền cho cá nhân, tổ chức về cách sử dụng dịch vụ công trực tuyến và các mô hình về cải cách hành chính đang được triển khai áp dụng với nhiều hình thức đa dạng, phù hợp với từng nhóm đối tượng, nhằm bảo đảm cho các cá nhân, tổ chức dễ dàng tiếp cận và sử dụng.

- Bố trí số lượng nhân sự tiếp nhận và trả kết quả đối với các thủ tục hành chính bảo đảm phù hợp từng thời điểm theo số lượng giao dịch tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã.

- Đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương chỉ đạo khắc phục sớm nhất việc chưa thực hiện thông báo, gửi thư xin lỗi cho cá nhân, tổ chức khi để xảy ra sai sót, quá hạn trong giải quyết thủ tục hành chính; theo dõi, giám sát để kịp thời phát hiện, xử lý nghiêm các biểu hiện nhũng nhiễu, tiêu cực trong quá trình tiếp nhận và trả kết quả; chỉ đạo thường xuyên hướng dẫn cá nhân, tổ chức cách thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, tuyên truyền về hoạt động Cổng Dịch vụ công Tỉnh, mô hình tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại nhà, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Thường xuyên rà soát, kiến nghị cấp có thẩm quyền đơn giản hóa hoặc sửa đổi thành phần hồ sơ, biểu mẫu cho phù hợp với tình hình thực tế.

- Bố trí trang thiết bị phù hợp tại khu vực tiếp nhận và trả kết quả, có hướng dẫn sử dụng các trang thiết bị để tránh lãng phí vì nhiều cá nhân, tổ chức ngại tiếp cận và sử dụng các thiết bị do chưa biết cách sử dụng.

- Từng cơ quan, địa phương cần tiếp tục duy trì, phát huy và bảo đảm tính bền vững kết quả đã đạt được. Riêng đối với các địa phương có SIPAS ở mức dưới 90% cần phải nỗ lực hơn trong các năm tiếp theo để hoàn thành mục tiêu đề ra là đến năm 2025, mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ hành chính công đạt tối thiểu 90%.

### ***3.2. Đối với Đài Phát thanh và Truyền hình Đồng Tháp, Báo Đồng Tháp, Cổng Thông tin điện tử Đồng Tháp***

Thường xuyên thông tin, tuyên truyền về kết quả của SIPAS 2021 nhằm nâng cao nhận thức, hiểu biết về quyền lợi **để khuyến khích** sự tham gia của cá nhân, tổ chức trong việc giám sát, phản hồi ý kiến về chất lượng cung ứng dịch vụ công, phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

### ***3.3. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh Đồng Tháp, Hội Cựu chiến binh tỉnh Đồng Tháp, Bưu điện tỉnh Đồng Tháp***

Tiếp tục phối hợp với Sở Nội vụ trong triển khai thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng trong thời gian tới; theo đó, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Tỉnh và Hội Cựu chiến binh Tỉnh cử người giám sát chặt chẽ quá trình khảo sát.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp năm 2021./.

#### ***Nơi nhận:***

- Chủ tịch và các PCT/UBND Tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN Tỉnh;
- Hội CCB Tỉnh;
- Giám đốc và các Phó Giám đốc Sở;
- Các Sở, cơ quan ngang Sở;
- Ban Quản lý Khu kinh tế;
- Trung tâm KSTTHC và Phục vụ HCC;
- UBND các huyện, thành phố;
- Lưu: VT, CCCQ.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Trần Minh Lý**

**Phụ lục I**  
**KẾT QUẢ SIPAS 2021 CỦA CÁC SỞ, NGÀNH TỈNH**  
*(Kèm theo Báo cáo số /BC-SNV ngày tháng năm 2022 của Sở Nội vụ)*

**1. BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ**

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	47,62
	Hỏi người thân, bạn bè	4,76
	Hỏi công chức	52,38
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	100
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	85,71
	Khác	0
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	100
	Bổ sung 1 lần	0
	Từ 2 - 3 lần	0
	Từ 4 lần trở lên	0
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	100
	Có	0
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	100
	Có	0
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hẹn)	100
	Không (trễ hẹn)	0
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	95,24
	Không biết	4,76
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	35,00
	Chưa từng	65,00
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	95,24
	Không biết	4,76
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	15,00
	Chưa từng	85,00
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	85,71
	Không biết	14,29
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	0
	Chưa từng	100



## 1. BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	100	0	0
2	Đễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	100	0	0
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	100	0	0
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhân và trả kết quả đầy đủ	100	0	0
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhân và trả kết quả dễ sử dụng	100	0	0
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	100	0	0
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	100	0	0
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	100	0	0
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	100	0	0
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	100	0	0
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>			
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN ( <i>tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử</i> )			
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện			
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN			
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN			
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Ban Quản lý Khu kinh tế</b>		<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 1. BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ

STT	MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ (%)
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	0
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	9,52
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	0
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	0
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	0
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	0
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	0
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	0
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	0

## 2. SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	15,00
	Hỏi người thân, bạn bè	12,00
	Hỏi công chức	98,00
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	6,00
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	1,00
	Khác	0
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	100
	Bổ sung 1 lần	0
	Từ 2 - 3 lần	0
	Từ 4 lần trở lên	0
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	100
	Có	0
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	100
	Có	0
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hạn)	100
	Không (trễ hạn)	0
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	16,00
	Không biết	84,00
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	18,75
	Chưa từng	81,25
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	55,00
	Không biết	45,00
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	52,73
	Chưa từng	47,27
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	15,00
	Không biết	85,00
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	0
	Chưa từng	100

## 2. SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	100	0	0
2	Dễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	100	0	0
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	100	0	0
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	100	0	0
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	100	0	0
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	100	0	0
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	100	0	0
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	100	0	0
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	100	0	0
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	100	0	0
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>			
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN ( <i>tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử</i> )			
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện			
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN			
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN			
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Sở Giao thông vận tải</b>		<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 2. SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI

STT	MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ (%)
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	27,00
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	66,00
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	31,00
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	22,00
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	3,00
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	2,00
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	1,00
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	5,00
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	2,00

### 3. SỞ LAO ĐỘNG – THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	2,00
	Hỏi người thân, bạn bè	72,00
	Hỏi công chức	100
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	32,00
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	38,00
	Khác	0
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	100
	Bổ sung 1 lần	0
	Từ 2 - 3 lần	0
	Từ 4 lần trở lên	0
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	100
	Có	0
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	100
	Có	0
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hạn)	100
	Không (trễ hạn)	0
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	58,00
	Không biết	42,00
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	27,59
	Chưa từng	72,41
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	66,00
	Không biết	34,00
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	21,21
	Chưa từng	78,79
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	100
	Không biết	0
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	4,00
	Chưa từng	96,00

### 3. SỞ LAO ĐỘNG – THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	100	0	0
2	Đễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	100	0	0
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	100	0	0
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	100	0	0
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	100	0	0
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	100	0	0
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	100	0	0
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	100	0	0
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	100	0	0
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	100	0	0
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)	100	0	0
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện	100	0	0
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN	100	0	0
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN	100	0	0
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội</b>		<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 3. SỞ LAO ĐỘNG – THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

<b>STT</b>	<b>MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	46,00
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	76,00
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	24,00
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	36,00
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	0
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	0
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	0
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	0
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	0



#### 4. SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	53,33
	Hỏi người thân, bạn bè	6,67
	Hỏi công chức	20,00
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	46,67
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	80,00
	Khác	0
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	76,67
	Bổ sung 1 lần	16,67
	Từ 2 - 3 lần	6,67
	Từ 4 lần trở lên	0
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	100
	Có	0
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	100
	Có	0
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hạn)	100
	Không (trễ hạn)	0
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	100
	Không biết	0
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	70,00
	Chưa từng	30,00
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	100
	Không biết	0
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	66,67
	Chưa từng	33,33
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	96,67
	Không biết	3,33
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	13,79
	Chưa từng	86,21

#### 4. SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	100	0	0
2	Đễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	100	0	0
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	100	0	0
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	100	0	0
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	100	0	0
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	100	0	0
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	100	0	0
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	100	0	0
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	100	0	0
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	100	0	0
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)	100	0	0
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện	100	0	0
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN	100	0	0
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN	100	0	0
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Sở Thông tin và Truyền thông</b>		<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

#### 4. SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

STT	MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ (%)
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	76,67
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	60,00
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	36,67
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	66,67
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	50,00
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	53,33
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	26,67
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	30,00
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	40,00

## 5. SỞ XÂY DỰNG

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	100
	Hỏi người thân, bạn bè	96,00
	Hỏi công chức	100
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	100
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	96,00
	Khác	12,00
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	100
	Bổ sung 1 lần	0
	Từ 2 - 3 lần	0
	Từ 4 lần trở lên	0
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	100
	Có	0
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	100
	Có	0
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hạn)	100
	Không (trễ hạn)	0
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	82,00
	Không biết	18,00
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	56,10
	Chưa từng	43,90
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	84,00
	Không biết	16,00
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	52,38
	Chưa từng	47,62
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	68,00
	Không biết	32,00
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	8,82
	Chưa từng	91,18

## 5. SỞ XÂY DỰNG

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	100	0	0
2	Dễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	100	0	0
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	100	0	0
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	100	0	0
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	100	0	0
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	100	0	0
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	100	0	0
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	100	0	0
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	100	0	0
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	100	0	0
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN ( <i>tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử</i> )	100	0	0
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện	100	0	0
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN	100	0	0
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN	100	0	0
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Sở Xây dựng</b>		<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 5. SỞ XÂY DỰNG

STT	MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ (%)
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	0
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	4,00
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	0
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	0
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	0
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	0
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	0
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	0
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	0

## 6. SỞ CÔNG THƯƠNG

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	0
	Hỏi người thân, bạn bè	1,00
	Hỏi công chức	39,00
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	2,00
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	99,00
	Khác	0
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	100
	Bổ sung 1 lần	0
	Từ 2 - 3 lần	0
	Từ 4 lần trở lên	0
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	100
	Có	0
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	100
	Có	0
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hạn)	100
	Không (trễ hạn)	0
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	100
	Không biết	0
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	76,00
	Chưa từng	24,00
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	100
	Không biết	0
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	80,00
	Chưa từng	20,00
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	42,00
	Không biết	58,00
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	0
	Chưa từng	100

## 6. SỞ CÔNG THƯƠNG

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>99,80</b>	<b>0,20</b>	<b>0</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	100	0	0
2	Đễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	100	0	0
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	100	0	0
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	100	0	0
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	99,00	1,00	0
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	100	0	0
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	100	0	0
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	100	0	0
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	100	0	0
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	100	0	0
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>			
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)			
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện			
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN			
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN			
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Sở Công Thương</b>		<b>99,93</b>	<b>0,07</b>	<b>0</b>



## 6. SỞ CÔNG THƯƠNG

STT	MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ (%)
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	21,00
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	4,00
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	0
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	89,00
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	0
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	0
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	0
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	0
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	0

## 7. SỞ TƯ PHÁP

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	42,50
	Hỏi người thân, bạn bè	97,50
	Hỏi công chức	97,50
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	47,50
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	45,00
	Khác	0
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	100
	Bổ sung 1 lần	0
	Từ 2 - 3 lần	0
	Từ 4 lần trở lên	0
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	100
	Có	0
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	100
	Có	0
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hẹn)	98,75
	Không (trễ hẹn)	1,25
Cơ quan thông báo trước về sự trễ hẹn	Có	0
	Không	100
Cơ quan gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	Có	0
	Không	100
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	85,00
	Không biết	15,00
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	17,65
	Chưa từng	82,35
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	95,00
	Không biết	5,00
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	46,05
	Chưa từng	53,95
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	90,00
	Không biết	10,00
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	0
	Chưa từng	100

## 7. SỞ TƯ PHÁP

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	100	0	0
2	Đễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	100	0	0
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	100	0	0
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	100	0	0
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	100	0	0
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>99,58</b>	<b>0,42</b>	<b>0</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	100	0	0
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	100	0	0
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	98,75	1,25	0
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>98,75</b>	<b>1,25</b>	<b>0</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	98,75	1,25	0
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	98,75	1,25	0
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>			
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)			
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện			
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN			
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN			
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Sở Tư pháp</b>		<b>99,44</b>	<b>0,56</b>	<b>0</b>

## 7. SỞ TƯ PHÁP

STT	MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ (%)
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	68,75
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	63,75
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	22,50
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	51,25
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	0
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	0
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	0
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	0
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	0

## 8. SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	45,00
	Hỏi người thân, bạn bè	36,25
	Hỏi công chức	53,75
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	100
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	97,50
	Khác	0
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	98,75
	Bổ sung 1 lần	1,25
	Từ 2 - 3 lần	0
	Từ 4 lần trở lên	0
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	100
	Có	0
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	100
	Có	0
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hạn)	97,50
	Không (trễ hạn)	2,50
Cơ quan thông báo trước về sự trễ hạn	Có	50,00
	Không	50,00
Cơ quan gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	Có	0
	Không	100
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	87,50
	Không biết	12,50
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	45,71
	Chưa từng	54,29
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	90,00
	Không biết	10,00
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	19,44
	Chưa từng	80,56
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	86,25
	Không biết	13,75
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	0
	Chưa từng	100

## 8. SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>98,75</b>	<b>1,25</b>	<b>0</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	98,75	1,25	0
2	Dễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	98,75	1,25	0
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	98,75	1,25	0
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	98,75	1,25	0
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	98,75	1,25	0
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>98,75</b>	<b>1,25</b>	<b>0</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	98,75	1,25	0
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	98,75	1,25	0
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	98,75	1,25	0
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>98,75</b>	<b>1,25</b>	<b>0</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	98,75	1,25	0
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	98,75	1,25	0
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>			
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)			
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện			
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN			
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN			
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Sở Kế hoạch và Đầu tư</b>		<b>98,75</b>	<b>1,25</b>	<b>0</b>

\* Cá nhân, tổ chức không có ý kiến đối với nội dung sự mong đợi đối với Sở Kế hoạch và Đầu tư, chỉ có ý kiến là Sở tiếp tục phát huy những việc đã làm tốt trong thời gian tới để phục vụ cá nhân, tổ chức tốt hơn.

## 9. SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	38,75
	Hỏi người thân, bạn bè	11,25
	Hỏi công chức	71,25
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo)	10,00
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	28,75
	Khác	1,25
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	91,25
	Bổ sung 1 lần	7,50
	Từ 2 - 3 lần	0
	Từ 4 lần trở lên	1,25
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	98,75
	Có	1,25
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	100
	Có	0
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hẹn)	100
	Không (trễ hẹn)	0
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	58,75
	Không biết	41,25
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	57,45
	Chưa từng	42,55
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	85,00
	Không biết	15,00
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	73,53
	Chưa từng	26,47
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	41,25
	Không biết	58,75
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	3,03
	Chưa từng	96,97

## 9. SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>98,00</b>	<b>2,00</b>	<b>0</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	100	0	0
2	Dễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	100	0	0
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	96,25	3,75	0
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	97,50	2,50	0
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	96,25	3,75	0
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>97,50</b>	<b>2,50</b>	<b>0</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	97,50	2,50	0
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	97,50	2,50	0
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	97,50	2,50	0
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>97,50</b>	<b>2,50</b>	<b>0</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	97,50	2,50	0
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	97,50	2,50	0
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)	100	0	0
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện	100	0	0
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN	100	0	0
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN	100	0	0
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Sở Giáo dục và Đào tạo</b>		<b>98,25</b>	<b>1,75</b>	<b>0</b>



## 9. SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

STT	MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ (%)
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	37,50
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	33,75
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	13,75
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	51,25
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	16,25
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	17,50
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	10,00
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	16,25
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	21,25

## 10. SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	2,00
	Hỏi người thân, bạn bè	8,00
	Hỏi công chức	94,00
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	12,00
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	96,00
	Khác	0
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	100
	Bổ sung 1 lần	0
	Từ 2 - 3 lần	0
	Từ 4 lần trở lên	0
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	100
	Có	0
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	100
	Có	0
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hạn)	100
	Không (trễ hạn)	0
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	98,00
	Không biết	2,00
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	71,43
	Chưa từng	28,57
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	100
	Không biết	0
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	72,00
	Chưa từng	28,00
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	82,00
	Không biết	18,00
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	0
	Chưa từng	100

## 10. SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>98,00</b>	<b>0</b>	<b>2,00</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	98,00	0	2,00
2	Đễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	98,00	0	2,00
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	98,00	0	2,00
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	98,00	0	2,00
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	98,00	0	2,00
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>98,00</b>	<b>0</b>	<b>2,00</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	98,00	0	2,00
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	98,00	0	2,00
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	98,00	0	2,00
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>98,00</b>	<b>0</b>	<b>2,00</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	98,00	0	2,00
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	98,00	0	2,00
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>			
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)			
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện			
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN			
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN			
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch</b>		<b>98,00</b>	<b>0</b>	<b>2,00</b>

## 10. SỞ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

STT	MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ (%)
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	18,00
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	12,00
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	4,00
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	88,00
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	0
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	2,00
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	0
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	0
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	0

## 11. SỞ TÀI CHÍNH

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	43,33
	Hỏi người thân, bạn bè	16,67
	Hỏi công chức	26,67
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	23,33
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	80,00
	Khác	10,00
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	86,67
	Bổ sung 1 lần	10,00
	Từ 2 - 3 lần	3,33
	Từ 4 lần trở lên	0
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	100
	Có	0
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	100
	Có	0
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hạn)	100
	Không (trễ hạn)	0
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	96,67
	Không biết	3,33
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	65,52
	Chưa từng	34,48
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	96,67
	Không biết	3,33
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	48,28
	Chưa từng	51,72
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	96,67
	Không biết	3,33
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	17,24
	Chưa từng	82,76

## 11. SỞ TÀI CHÍNH

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>96,67</b>	<b>3,33</b>	<b>0</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	96,67	3,33	0
2	Đễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	96,67	3,33	0
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	93,33	6,67	0
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	100	0	0
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	96,67	3,33	0
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>95,56</b>	<b>4,44</b>	<b>0</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	93,33	6,67	0
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	96,67	3,33	0
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	96,67	3,33	0
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>96,67</b>	<b>3,33</b>	<b>0</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	96,67	3,33	0
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	96,67	3,33	0
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)	100	0	0
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện	100	0	0
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN	100	0	0
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN	100	0	0
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Sở Tài chính</b>		<b>97,22</b>	<b>2,78</b>	<b>0</b>

## 11. SỞ TÀI CHÍNH

STT	MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ (%)
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	83,33
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	53,33
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	40,00
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	63,33
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	36,67
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	36,67
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	23,33
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	43,33
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	33,33

## 12. THANH TRA TỈNH

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Công chức phối hợp giải quyết công việc gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết công việc đúng hạn	Có	100
	Không	0
Công chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	100
	Không biết	0
Công chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	60,00
	Chưa từng	40,00
Công chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	97,50
	Không biết	2,50
Công chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	53,85
	Chưa từng	46,15
Công chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	97,50
	Không biết	2,50
Công chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	17,95
	Chưa từng	82,05
STT	MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ (%)
1	Rút ngắn thời gian trong phối hợp, xử lý công việc	72,50
2	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	55,00
3	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	17,50
4	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý các PAKN của cá nhân, tổ chức	32,50
5	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi quan liêu, nhũng nhiễu, tiêu cực trong phối hợp, xử lý công việc	37,50



## 12. THANH TRA TỈNH

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Công chức phối hợp giải quyết công việc</b>	<b>96,00</b>	<b>4,00</b>	<b>0</b>
1	Năng lực chuyên môn (kiến thức, kỹ năng) của công chức trong phối hợp xử lý công việc	97,50	2,50	0
2	Tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp xử lý công việc	95,00	5,00	0
3	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	95,00	5,00	0
4	Công chức hướng dẫn, giải thích vấn đề tận tình, chu đáo	97,50	2,50	0
5	Công chức hướng dẫn, giải thích vấn đề rõ ràng, dễ hiểu	95,00	5,00	0
<b>II</b>	<b>Kết quả phối hợp giải quyết công việc</b>	<b>95,00</b>	<b>5,00</b>	<b>0</b>
6	Chủ động giải quyết công việc theo thẩm quyền, không đùn đẩy trách nhiệm	95,00	5,00	0
7	Phối hợp giải quyết các vấn đề phát sinh một cách kịp thời	95,00	5,00	0
<b>III</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
8	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)	100	0	0
9	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện	100	0	0
10	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN	100	0	0
11	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN	100	0	0
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Thanh tra Tỉnh</b>		<b>97,00</b>	<b>3,00</b>	<b>0</b>

### 13. SỞ NGOẠI VỤ

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	50,00
	Hỏi người thân, bạn bè	16,67
	Hỏi công chức	23,33
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	50,00
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	80,00
	Khác	0
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	76,67
	Bổ sung 1 lần	16,67
	Từ 2 - 3 lần	3,33
	Từ 4 lần trở lên	3,33
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	100
	Có	0
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	100
	Có	0
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hẹn)	100
	Không (trễ hẹn)	0
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	100
	Không biết	0
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	73,33
	Chưa từng	26,67
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	100
	Không biết	0
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	53,33
	Chưa từng	46,67
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	96,67
	Không biết	3,33
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	13,79
	Chưa từng	86,21

### 13. SỞ NGOẠI VỤ

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>96,00</b>	<b>4,00</b>	<b>0</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	93,33	6,67	0
2	Đễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	96,67	3,33	0
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	96,67	3,33	0
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	96,67	3,33	0
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	96,67	3,33	0
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>95,56</b>	<b>4,44</b>	<b>0</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	96,67	3,33	0
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	96,67	3,33	0
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	93,33	6,67	0
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>95,00</b>	<b>5,00</b>	<b>0</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	93,33	6,67	0
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	96,67	3,33	0
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)	100	0	0
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện	100	0	0
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN	100	0	0
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN	100	0	0
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Sở Ngoại vụ</b>		<b>96,64</b>	<b>3,36</b>	<b>0</b>

### 13. SỞ NGOẠI VỤ

<b>STT</b>	<b>MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	80,00
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	63,33
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	43,33
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	76,67
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	50,00
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	63,33
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	46,67
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	53,33
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	60,00

## 14. SỞ Y TẾ

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	1,00
	Hỏi người thân, bạn bè	66,00
	Hỏi công chức	64,00
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	2,00
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	17,00
	Khác	7,00
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	93,00
	Bổ sung 1 lần	6,00
	Từ 2 - 3 lần	1,00
	Từ 4 lần trở lên	0
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	100
	Có	0
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	100
	Có	0
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hạn)	100
	Không (trễ hạn)	0
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	56,00
	Không biết	44,00
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	14,29
	Chưa từng	85,71
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	95,00
	Không biết	5,00
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	75,79
	Chưa từng	24,21
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	25,00
	Không biết	75,00
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	0
	Chưa từng	100

## 14. SỞ Y TẾ

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>89,66</b>	<b>10,34</b>	<b>0</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	89,02	10,98	0
2	Dễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	87,95	12,05	0
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	90,72	9,28	0
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	89,80	10,20	0
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	90,82	9,18	0
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>99,00</b>	<b>1,00</b>	<b>0</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	99,00	1,00	0
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	99,00	1,00	0
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	99,00	1,00	0
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>98,98</b>	<b>1,02</b>	<b>0</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	98,98	1,02	0
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	98,98	1,02	0
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>			
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)			
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện			
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN			
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN			
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Sở Y tế</b>		<b>95,88</b>	<b>4,12</b>	<b>0</b>

**14. SỞ Y TẾ**

<b>STT</b>	<b>MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	20,00
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	45,00
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	5,00
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	8,00
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	0
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	0
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	0
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	0
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	0

## 15. SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	2,00
	Hỏi người thân, bạn bè	20,00
	Hỏi công chức	58,00
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	3,00
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	21,00
	Khác	9,00
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	75,00
	Bổ sung 1 lần	8,00
	Từ 2 - 3 lần	17,00
	Từ 4 lần trở lên	0
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	99,00
	Có	1,00
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	100
	Có	0
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hẹn)	99,00
	Không (trễ hẹn)	1,00
Cơ quan thông báo trước về sự trễ hẹn	Có	100
	Không	0
Cơ quan gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	Có	0
	Không	100
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	39,00
	Không biết	61,00
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	35,90
	Chưa từng	64,10
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	66,00
	Không biết	34,00
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	37,88
	Chưa từng	62,12
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	14,00
	Không biết	86,00
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	0
	Chưa từng	100



## 15. SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>94,60</b>	<b>5,20</b>	<b>0,20</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	93,00	7,00	0
2	Dễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	94,00	6,00	0
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	94,00	5,00	1,00
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	96,00	4,00	0
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	96,00	4,00	0
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>96,00</b>	<b>4,00</b>	<b>0</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	96,00	4,00	0
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	96,00	4,00	0
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	96,00	4,00	0
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>96,50</b>	<b>3,50</b>	<b>0</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	96,00	4,00	0
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	97,00	3,00	0
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>			
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)			
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện			
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN			
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN			
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn</b>		<b>95,70</b>	<b>4,23</b>	<b>0,07</b>

## 15. SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN

STT	MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ (%)
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	28,00
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	31,00
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	15,00
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	100
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	76,00
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	7,00
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	5,00
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	56,00
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	65,00

## 16. VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Công chức phối hợp giải quyết công việc gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	97,50
	Có	2,50
Cơ quan trả kết quả giải quyết công việc đúng hạn	Có	100
	Không	0
Công chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	97,50
	Không biết	2,50
Công chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	74,36
	Chưa từng	25,64
Công chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	95,00
	Không biết	5,00
Công chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	55,26
	Chưa từng	44,74
Công chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	87,50
	Không biết	12,50
Công chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	14,29
	Chưa từng	85,71
STT	MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ (%)
1	Rút ngắn thời gian trong phối hợp, xử lý công việc	62,50
2	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	55,00
3	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	42,50
4	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý các PAKN của cá nhân, tổ chức	47,50
5	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi quan liêu, nhũng nhiễu, tiêu cực trong phối hợp, xử lý công việc	50,00

## 16. VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Công chức phối hợp giải quyết công việc</b>	<b>91,00</b>	<b>6,00</b>	<b>3,00</b>
1	Năng lực chuyên môn (kiến thức, kỹ năng) của công chức trong phối hợp xử lý công việc	90,00	7,50	2,50
2	Tinh thần trách nhiệm của công chức trong phối hợp xử lý công việc	92,50	5,00	2,50
3	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	92,50	5,00	2,50
4	Công chức hướng dẫn, giải thích vấn đề tận tình, chu đáo	90,00	7,50	2,50
5	Công chức hướng dẫn, giải thích vấn đề rõ ràng, dễ hiểu	90,00	5,00	5,00
<b>II</b>	<b>Kết quả phối hợp giải quyết công việc</b>	<b>90,00</b>	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>
6	Chủ động giải quyết công việc theo thẩm quyền, không đùn đẩy trách nhiệm	90,00	5,00	5,00
7	Phối hợp giải quyết các vấn đề phát sinh một cách kịp thời	90,00	5,00	5,00
<b>III</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
8	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN ( <i>tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử</i> )	100	0	0
9	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện	100	0	0
10	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN	100	0	0
11	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN	100	0	0
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Văn phòng UBND Tỉnh</b>		<b>93,67</b>	<b>3,67</b>	<b>2,67</b>

## 17. SỞ NỘI VỤ

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	56,00
	Hỏi người thân, bạn bè	18,00
	Hỏi công chức	24,00
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	30,00
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	74,00
	Khác	4,00
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	72,00
	Bổ sung 1 lần	26,00
	Từ 2 - 3 lần	0
	Từ 4 lần trở lên	2,00
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	100
	Có	0
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	100
	Có	0
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hạn)	100
	Không (trễ hạn)	0
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	98,00
	Không biết	2,00
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	67,35
	Chưa từng	32,65
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	98,00
	Không biết	2,00
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	48,98
	Chưa từng	51,02
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	98,00
	Không biết	2,00
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	4,08
	Chưa từng	95,92

## 17. SỞ NỘI VỤ

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>90,80</b>	<b>8,40</b>	<b>0,80</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	94,00	6,00	0
2	Dễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	88,00	10,00	2,00
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	90,00	8,00	2,00
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	92,00	8,00	0
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	90,00	10,00	0
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>90,67</b>	<b>9,33</b>	<b>0</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	92,00	8,00	0
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	92,00	8,00	0
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	88,00	12,00	0
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>90,00</b>	<b>10,00</b>	<b>0</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	90,00	10,00	0
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	90,00	10,00	0
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)	100	0	0
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện	100	0	0
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN	100	0	0
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN	100	0	0
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Sở Nội vụ</b>		<b>92,87</b>	<b>6,93</b>	<b>0,20</b>

**17. SỞ NỘI VỤ**

<b>STT</b>	<b>MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	72,00
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	68,00
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	46,00
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	68,00
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	52,00
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	58,00
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	40,00
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	40,00
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	50,00

## 18. SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	38,00
	Hỏi người thân, bạn bè	42,00
	Hỏi công chức	77,00
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	99,00
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	93,00
	Khác	6,00
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	98,00
	Bổ sung 1 lần	2,00
	Từ 2 - 3 lần	0
	Từ 4 lần trở lên	0
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	99,00
	Có	1,00
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	100
	Có	0
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hạn)	97,00
	Không (trễ hạn)	3,00
Cơ quan thông báo trước về sự trễ hạn	Có	33,33
	Không	66,67
Cơ quan gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	Có	33,33
	Không	66,67
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	82,00
	Không biết	18,00
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	9,76
	Chưa từng	90,24
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	86,00
	Không biết	14,00
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	18,60
	Chưa từng	81,40
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	83,00
	Không biết	17,00
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	8,43
	Chưa từng	91,57



## 18. SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>93,80</b>	<b>5,20</b>	<b>1,00</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	94,00	5,00	1,00
2	Đễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	94,00	5,00	1,00
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	94,00	5,00	1,00
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	94,00	5,00	1,00
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	93,00	6,00	1,00
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>93,00</b>	<b>6,00</b>	<b>1,00</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	93,00	6,00	1,00
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	93,00	6,00	1,00
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	93,00	6,00	1,00
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>93,00</b>	<b>6,00</b>	<b>1,00</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	93,00	6,00	1,00
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	93,00	6,00	1,00
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>	<b>85,71</b>	<b>14,29</b>	<b>0</b>
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN ( <i>tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử</i> )	85,71	14,29	0
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện	85,71	14,29	0
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN	85,71	14,29	0
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN	85,71	14,29	0
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Sở Tài nguyên và Môi trường</b>		<b>91,38</b>	<b>7,87</b>	<b>0,75</b>

## 18. SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG

STT	MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ (%)
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	1,00
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	5,00
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	0
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	0
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	0
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	0
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	0
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	0
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	0

## 19. SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	53,33
	Hỏi người thân, bạn bè	20,00
	Hỏi công chức	33,33
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	43,33
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	80,00
	Khác	3,33
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	86,67
	Bổ sung 1 lần	13,33
	Từ 2 - 3 lần	0
	Từ 4 lần trở lên	0
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	100
	Có	0
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	100
	Có	0
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hạn)	100
	Không (trễ hạn)	0
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	100
	Không biết	0
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	46,67
	Chưa từng	53,33
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	100
	Không biết	0
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	50,00
	Chưa từng	50,00
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	100
	Không biết	0
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	13,33
	Chưa từng	86,67

## 19. SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>89,15</b>	<b>9,52</b>	<b>1,33</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	89,66	10,34	0
2	Đễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	89,66	10,34	0
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	93,10	6,90	0
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	86,67	10,00	3,33
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	86,67	10,00	3,33
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>87,67</b>	<b>10,11</b>	<b>2,22</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	86,67	10,00	3,33
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	86,67	10,00	3,33
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	89,66	10,34	0
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>86,21</b>	<b>13,79</b>	<b>0</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	86,21	13,79	0
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	86,21	13,79	0
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)	100	0	0
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện	100	0	0
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN	100	0	0
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN	100	0	0
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Sở Khoa học và Công nghệ</b>		<b>90,76</b>	<b>8,35</b>	<b>0,89</b>

## 19. SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

STT	MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ (%)
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	93,33
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	73,33
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	50,00
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	66,67
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	50,00
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	63,33
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	46,67
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	56,67
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	53,33

**Phụ lục II**  
**KẾT QUẢ SIPAS 2021 CỦA CÁC HUYỆN, THÀNH PHỐ**  
*(Kèm theo Báo cáo số /BC-SNV ngày tháng năm 2022 của Sở Nội vụ)*

**1. HUYỆN THÁP MÙƠI**

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	8,05
	Hỏi người thân, bạn bè	4,66
	Hỏi công chức	95,55
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo)	2,97
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	1,91
	Khác	3,18
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	94,70
	Bổ sung 1 lần	4,24
	Từ 2 - 3 lần	1,06
	Từ 4 lần trở lên	0
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	100
	Có	0
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	99,79
	Có	0,21
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hạn)	99,36
	Không (trễ hạn)	0,64
Cơ quan thông báo trước về sự trễ hạn	Có	33,33
	Không	66,67
Cơ quan gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	Có	66,67
	Không	33,33

<b>NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC</b>		<b>Tỷ lệ (%)</b>
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	20,97
	Không biết	79,03
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	17,17
	Chưa từng	82,83
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	33,26
	Không biết	66,74
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	35,67
	Chưa từng	64,33
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	27,54
	Không biết	72,46
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	0
	Chưa từng	100

## 1. HUYỆN THÁP MƯỜI

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>98,81</b>	<b>1,06</b>	<b>0,13</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	98,94	1,06	0
2	Dễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	98,94	1,06	0
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	98,31	1,06	0,64
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	98,94	1,06	0
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	98,94	1,06	0
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>98,66</b>	<b>1,34</b>	<b>0</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	98,73	1,27	0
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	98,52	1,48	0
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	98,73	1,27	0
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>99,36</b>	<b>0,64</b>	<b>0</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	99,36	0,64	0
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	99,36	0,64	0
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>			
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)			
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện			
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN			
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN			
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của huyện Tháp Mười</b>		<b>98,94</b>	<b>1,01</b>	<b>0,04</b>



**1. HUYỆN THÁP MƯỜI**

<b>STT</b>	<b>MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	8,05
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	9,53
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	1,91
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	1,27
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	0,85
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	1,91
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	1,91
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	1,06
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	1,06

## 2. HUYỆN LAI VUNG

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	3,40
	Hỏi người thân, bạn bè	8,00
	Hỏi công chức	96,20
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	2,80
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	2,60
	Khác	0,40
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	95,20
	Bổ sung 1 lần	4,00
	Từ 2 - 3 lần	0,80
	Từ 4 lần trở lên	0
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	100
	Có	0
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	100
	Có	0
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hẹn)	99,00
	Không (trễ hẹn)	1,00
Cơ quan thông báo trước về sự trễ hẹn	Có	0
	Không	100
Cơ quan gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	Có	0
	Không	100
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	20,80
	Không biết	79,20
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	13,46
	Chưa từng	86,54
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	23,60
	Không biết	76,40
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	24,58
	Chưa từng	75,42
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	30,40
	Không biết	69,60
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	0
	Chưa từng	100

## 2. HUYỆN LAI VUNG

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>95,92</b>	<b>4,08</b>	<b>0</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	95,80	4,20	0
2	Đễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	95,80	4,20	0
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	95,60	4,40	0
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	96,00	4,00	0
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	96,40	3,60	0
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>96,73</b>	<b>2,73</b>	<b>0,53</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	96,80	2,80	0,40
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	96,80	2,60	0,60
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	96,60	2,80	0,60
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>95,99</b>	<b>4,01</b>	<b>0</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	95,99	4,01	0
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	95,99	4,01	0
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>			
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)			
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện			
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN			
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN			
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của huyện Lai Vung</b>		<b>96,21</b>	<b>3,61</b>	<b>0,18</b>

**2. HUYỆN LAI VUNG**

<b>STT</b>	<b>MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	2,60
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	3,60
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	0,20
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	0,80
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	0,20
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	0,60
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	1,00
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	0,20
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	0,40

### 3. HUYỆN THANH BÌNH

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	8,81
	Hỏi người thân, bạn bè	7,76
	Hỏi công chức	95,81
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	3,56
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	0,84
	Khác	0,84
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	94,34
	Bổ sung 1 lần	3,77
	Từ 2 - 3 lần	1,89
	Từ 4 lần trở lên	0
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	100
	Có	0
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	99,37
	Có	0,63
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hạn)	98,11
	Không (trễ hạn)	1,89
Cơ quan thông báo trước về sự trễ hạn	Có	33,33
	Không	66,67
Cơ quan gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	Có	44,44
	Không	55,56
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	19,29
	Không biết	80,71
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	15,22
	Chưa từng	84,78
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	27,67
	Không biết	72,33
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	37,88
	Chưa từng	62,12
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	32,29
	Không biết	67,71
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	0
	Chưa từng	100

### 3. HUYỆN THANH BÌNH

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>94,50</b>	<b>5,33</b>	<b>0,17</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	94,54	5,04	0,42
2	Đễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	94,54	5,04	0,42
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	94,33	5,67	0
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	94,54	5,46	0
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	94,54	5,46	0
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>94,05</b>	<b>5,46</b>	<b>0,49</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	94,12	5,25	0,63
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	94,12	5,46	0,42
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	93,91	5,67	0,42
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>97,13</b>	<b>2,66</b>	<b>0,21</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	97,02	2,77	0,21
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	97,23	2,55	0,21
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>			
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)			
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện			
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN			
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN			
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của huyện Thanh Bình</b>		<b>95,22</b>	<b>4,48</b>	<b>0,29</b>

### 3. HUYỆN THANH BÌNH

STT	MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ (%)
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	5,24
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	5,66
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	0,84
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	1,89
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	1,47
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	0,63
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	0,84
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	0,42
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	0,42

#### 4. HUYỆN CHÂU THÀNH

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	6,72
	Hỏi người thân, bạn bè	6,29
	Hỏi công chức	92,84
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	1,74
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	3,04
	Khác	6,94
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	95,44
	Bổ sung 1 lần	2,60
	Từ 2 - 3 lần	1,95
	Từ 4 lần trở lên	0
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	100
	Có	0
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	98,70
	Có	1,30
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hạn)	97,61
	Không (trễ hạn)	2,39
Cơ quan thông báo trước về sự trễ hạn	Có	36,36
	Không	63,64
Cơ quan gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	Có	45,45
	Không	54,55
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	19,31
	Không biết	80,69
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	15,73
	Chưa từng	84,27
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	24,08
	Không biết	75,92
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	16,22
	Chưa từng	83,78
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	29,50
	Không biết	70,50
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	3,68
	Chưa từng	96,32



#### 4. HUYỆN CHÂU THÀNH

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>95,12</b>	<b>4,71</b>	<b>0,18</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	95,11	4,44	0,44
2	Dễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	95,11	4,67	0,22
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	95,12	4,88	0
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	95,12	4,66	0,22
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	95,12	4,88	0
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>94,96</b>	<b>4,03</b>	<b>1,03</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	94,73	4,84	0,44
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	95,18	3,51	1,32
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	94,96	3,73	1,32
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>95,24</b>	<b>4,43</b>	<b>0,33</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	95,13	4,42	0,44
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	95,34	4,43	0,22
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>	<b>80,00</b>	<b>20,00</b>	<b>0</b>
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)	80,00	20,00	0
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện	80,00	20,00	0
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN	80,00	20,00	0
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN	80,00	20,00	0
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của huyện Châu Thành</b>		<b>91,33</b>	<b>8,29</b>	<b>0,38</b>

**4. HUYỆN CHÂU THÀNH**

<b>STT</b>	<b>MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	6,72
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	8,03
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	0,65
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	1,74
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	1,74
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	2,17
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	1,95
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	1,08
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	0,87

## 5. THÀNH PHỐ HỒNG NGŨ

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	9,23
	Hỏi người thân, bạn bè	7,14
	Hỏi công chức	97,02
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	5,95
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	5,36
	Khác	6,55
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	96,73
	Bổ sung 1 lần	1,79
	Từ 2 - 3 lần	0,89
	Từ 4 lần trở lên	0,60
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	99,70
	Có	0,30
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	99,11
	Có	0,89
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hạn)	97,92
	Không (trễ hạn)	2,08
Cơ quan thông báo trước về sự trễ hạn	Có	0
	Không	100
Cơ quan gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	Có	0
	Không	100
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	19,05
	Không biết	80,95
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	14,06
	Chưa từng	85,94
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	35,12
	Không biết	64,88
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	50,85
	Chưa từng	49,15
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	29,76
	Không biết	70,24
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	1,00
	Chưa từng	99,00

## 5. THÀNH PHỐ HỒNG NGỰ

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>96,25</b>	<b>3,45</b>	<b>0,30</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	96,43	3,27	0,30
2	Dễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	96,43	3,27	0,30
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	95,83	3,87	0,30
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	96,13	3,57	0,30
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	96,43	3,27	0,30
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>96,73</b>	<b>2,08</b>	<b>1,19</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	97,02	2,38	0,60
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	96,43	1,79	1,79
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	96,73	2,08	1,19
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>97,16</b>	<b>2,39</b>	<b>0,45</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	97,01	2,39	0,60
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	97,31	2,39	0,30
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>	<b>75,00</b>	<b>25,00</b>	<b>0</b>
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)	100	0	0
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện	0	100	0
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN	100	0	0
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN	100	0	0
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của thành phố Hồng Ngự</b>		<b>91,28</b>	<b>8,23</b>	<b>0,49</b>

## 5. THÀNH PHỐ HỒNG NGŨ

STT	MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ (%)
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	14,29
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	15,77
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	8,93
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	10,42
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	9,23
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	10,12
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	11,31
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	10,12
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	10,12

## 6. THÀNH PHỐ SA ĐÉC

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	44,30
	Hỏi người thân, bạn bè	3,37
	Hỏi công chức	98,96
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	5,44
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	7,77
	Khác	0,52
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	98,70
	Bổ sung 1 lần	1,30
	Từ 2 - 3 lần	0
	Từ 4 lần trở lên	0
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	100
	Có	0
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	98,96
	Có	1,04
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hẹn)	98,96
	Không (trễ hẹn)	1,04
Cơ quan thông báo trước về sự trễ hẹn	Có	0
	Không	100
Cơ quan gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	Có	0
	Không	100
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	19,95
	Không biết	80,05
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	5,19
	Chưa từng	94,81
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	22,28
	Không biết	77,72
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	17,44
	Chưa từng	82,56
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	22,28
	Không biết	77,72
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	10,47
	Chưa từng	89,53

## 6. THÀNH PHỐ SA ĐÉC

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>98,55</b>	<b>1,20</b>	<b>0,26</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	98,70	1,04	0,26
2	Đễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	98,70	1,04	0,26
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	98,45	1,30	0,26
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	98,45	1,30	0,26
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	98,45	1,30	0,26
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>98,19</b>	<b>1,21</b>	<b>0,61</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	98,19	1,30	0,52
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	98,19	1,30	0,52
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	98,19	1,04	0,78
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>98,44</b>	<b>1,30</b>	<b>0,26</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	98,44	1,30	0,26
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	98,44	1,30	0,26
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>	<b>55,56</b>	<b>41,66</b>	<b>2,78</b>
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)	55,56	44,44	0,00
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện	55,56	44,44	0,00
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN	55,56	33,33	11,11
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN	55,56	44,44	0,00
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của thành phố Sa Đéc</b>		<b>87,69</b>	<b>11,34</b>	<b>0,98</b>

## 6. THÀNH PHỐ SA ĐÉC

STT	MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ (%)
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	8,55
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	13,21
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	0,52
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	2,85
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	0,78
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	2,07
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	2,07
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	1,55
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	1,04



## 7. HUYỆN TAM NÔNG

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	4,29
	Hỏi người thân, bạn bè	3,00
	Hỏi công chức	98,28
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	1,07
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	1,72
	Khác	0
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	98,28
	Bổ sung 1 lần	1,50
	Từ 2 - 3 lần	0,21
	Từ 4 lần trở lên	0
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	100
	Có	0
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	100
	Có	0
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hẹn)	99,36
	Không (trễ hẹn)	0,64
Cơ quan thông báo trước về sự trễ hẹn	Có	0
	Không	100
Cơ quan gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	Có	33,33
	Không	66,67
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	21,89
	Không biết	78,11
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	38,24
	Chưa từng	61,76
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	23,61
	Không biết	76,39
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	24,55
	Chưa từng	75,45
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	24,25
	Không biết	75,75
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	4,42
	Chưa từng	95,58

## 7. HUYỆN TAM NÔNG

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>96,48</b>	<b>3,52</b>	<b>0</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	96,78	3,22	0
2	Đễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	96,57	3,43	0
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	96,35	3,65	0
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	96,35	3,65	0
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	96,35	3,65	0
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>97,07</b>	<b>2,93</b>	<b>0</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	97,21	2,79	0
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	96,78	3,22	0
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	97,21	2,79	0
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>96,14</b>	<b>3,86</b>	<b>0</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	96,14	3,86	0
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	96,14	3,86	0
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>	<b>60,00</b>	<b>40,00</b>	<b>0</b>
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)	60,00	40,00	0
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện	60,00	40,00	0
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN	60,00	40,00	0
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN	60,00	40,00	0
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của huyện Tam Nông</b>		<b>87,42</b>	<b>12,58</b>	<b>0</b>

## 7. HUYỆN TAM NÔNG

STT	MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ (%)
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	9,23
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	9,87
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	2,58
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	1,50
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	1,29
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	2,15
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	1,72
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	0,43
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	0,64

## 8. THÀNH PHỐ CAO LÃNH

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	11,75
	Hỏi người thân, bạn bè	14,37
	Hỏi công chức	90,49
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	3,54
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	5,60
	Khác	2,05
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	96,46
	Bổ sung 1 lần	2,24
	Từ 2 - 3 lần	0,93
	Từ 4 lần trở lên	0,37
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	100
	Có	0
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	99,25
	Có	0,75
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hạn)	99,07
	Không (trễ hạn)	0,93
Cơ quan thông báo trước về sự trễ hạn	Có	20,00
	Không	80,00
Cơ quan gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	Có	20,00
	Không	80,00
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	30,41
	Không biết	69,59
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	6,75
	Chưa từng	93,25
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	36,01
	Không biết	63,99
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	16,06
	Chưa từng	83,94
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	38,99
	Không biết	61,01
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	4,78
	Chưa từng	95,22

## 8. THÀNH PHỐ CAO LÃNH

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>96,11</b>	<b>3,74</b>	<b>0,15</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	96,83	2,99	0,19
2	Dễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	96,27	3,54	0,19
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	96,26	3,55	0,19
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	95,70	4,11	0,19
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	95,51	4,49	0
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>95,83</b>	<b>3,48</b>	<b>0,68</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	96,27	3,17	0,56
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	95,71	3,36	0,93
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	95,52	3,92	0,56
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>97,29</b>	<b>2,53</b>	<b>0,19</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	97,38	2,43	0,19
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	97,19	2,62	0,19
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>	<b>50,00</b>	<b>50,00</b>	<b>0</b>
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)	50,00	50,00	0
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện	50,00	50,00	0
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN	50,00	50,00	0
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN	50,00	50,00	0
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của thành phố Cao Lãnh</b>		<b>84,81</b>	<b>14,94</b>	<b>0,26</b>

## 8. THÀNH PHỐ CAO LÃNH

STT	MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ (%)
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	10,82
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	12,31
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	0,56
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	1,12
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	1,12
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	2,24
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	1,87
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	0,93
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	1,31

## 9. HUYỆN HỒNG NGỰ

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	0,97
	Hỏi người thân, bạn bè	3,62
	Hỏi công chức	97,10
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	0,72
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	0,72
	Khác	1,21
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	99,03
	Bổ sung 1 lần	0,97
	Từ 2 - 3 lần	0
	Từ 4 lần trở lên	0
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	100
	Có	0
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	99,03
	Có	0,97
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hạn)	99,03
	Không (trễ hạn)	0,97
Cơ quan thông báo trước về sự trễ hạn	Có	0
	Không	100
Cơ quan gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	Có	50,00
	Không	50,00
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	8,70
	Không biết	91,30
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	16,67
	Chưa từng	83,33
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	12,56
	Không biết	87,44
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	50,00
	Chưa từng	50,00
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	18,84
	Không biết	81,16
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	2,56
	Chưa từng	97,44

**9. HUYỆN HỒNG NGỰ**

<b>STT</b>	<b>SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>Hài lòng %</b>	<b>Bình thường %</b>	<b>Không hài lòng %</b>
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>91,84</b>	<b>7,91</b>	<b>0,24</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	92,20	7,56	0,24
2	Dễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	91,95	7,80	0,24
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	91,69	8,07	0,24
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	91,69	8,07	0,24
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	91,69	8,07	0,24
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>91,73</b>	<b>7,53</b>	<b>0,73</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	91,97	7,54	0,49
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	91,50	7,52	0,97
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	91,73	7,54	0,73
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>94,14</b>	<b>5,50</b>	<b>0,37</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	94,15	5,37	0,49
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	94,13	5,62	0,24
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>	<b>50,00</b>	<b>50,00</b>	<b>0</b>
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)	50,00	50,00	0
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện	50,00	50,00	0
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN	50,00	50,00	0
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN	50,00	50,00	0
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của huyện Hồng Ngự</b>		<b>81,93</b>	<b>17,74</b>	<b>0,33</b>



**9. HUYỆN HỒNG NGỰ**

<b>STT</b>	<b>MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	5,07
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	5,56
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	1,45
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	1,45
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	1,21
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	1,21
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	1,45
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	1,21
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	1,21

## 10. HUYỆN LẤP VÒ

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	9,03
	Hỏi người thân, bạn bè	10,38
	Hỏi công chức	87,81
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	2,03
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	4,29
	Khác	0,45
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	94,13
	Bổ sung 1 lần	3,39
	Từ 2 - 3 lần	2,48
	Từ 4 lần trở lên	0
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	100
	Có	0
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	99,10
	Có	0,90
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hẹn)	99,32
	Không (trễ hẹn)	0,68
Cơ quan thông báo trước về sự trễ hẹn	Có	0
	Không	100
Cơ quan gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	Có	0
	Không	100
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	20,32
	Không biết	79,68
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	13,33
	Chưa từng	86,67
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	27,31
	Không biết	72,69
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	32,23
	Chưa từng	67,77
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	34,09
	Không biết	65,91
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	3,97
	Chưa từng	96,03

## 10. HUYỆN LẤP VÒ

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>96,70</b>	<b>3,07</b>	<b>0,23</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	96,84	2,93	0,23
2	Dễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	96,61	3,16	0,23
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	96,39	3,39	0,23
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	96,84	2,93	0,23
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	96,84	2,93	0,23
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>96,61</b>	<b>2,71</b>	<b>0,68</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	96,84	2,71	0,45
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	96,39	2,71	0,90
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	96,61	2,71	0,68
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>98,86</b>	<b>1,14</b>	<b>0</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	98,86	1,14	0
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	98,86	1,14	0
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>	<b>33,33</b>	<b>66,67</b>	<b>0</b>
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)	33,33	66,67	0
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện	33,33	66,67	0
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN	33,33	66,67	0
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN	33,33	66,67	0
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của huyện Lấp Vò</b>		<b>81,38</b>	<b>18,40</b>	<b>0,23</b>

**10. HUYỆN LẤP VÒ**

<b>STT</b>	<b>MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	7,00
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	9,93
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	0,68
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	4,29
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	2,93
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	2,26
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	2,48
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	0,90
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	0,68

## 11. HUYỆN TÂN HỒNG

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	9,26
	Hỏi người thân, bạn bè	9,79
	Hỏi công chức	99,47
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	5,03
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	5,03
	Khác	3,17
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	97,09
	Bổ sung 1 lần	1,85
	Từ 2 - 3 lần	1,06
	Từ 4 lần trở lên	0
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	100
	Có	0
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	100
	Có	0
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hạn)	98,94
	Không (trễ hạn)	1,06
Cơ quan thông báo trước về sự trễ hạn	Có	50
	Không	50,00
Cơ quan gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	Có	0
	Không	100
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	27,78
	Không biết	72,22
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	15,24
	Chưa từng	84,76
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	35,45
	Không biết	64,55
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	26,87
	Chưa từng	73,13
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	41,53
	Không biết	58,47
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	0,64
	Chưa từng	99,36

## 11. HUYỆN TÂN HỒNG

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>99,21</b>	<b>0,74</b>	<b>0,05</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	99,21	0,79	0
2	Đễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	99,21	0,79	0
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	99,21	0,53	0,26
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	99,20	0,80	0
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	99,21	0,79	0
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>98,77</b>	<b>0,44</b>	<b>0,79</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	98,94	0,53	0,53
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	98,68	0,53	0,79
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	98,68	0,26	1,06
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>98,68</b>	<b>1,32</b>	<b>0</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	98,68	1,32	0
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	98,68	1,32	0
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>	<b>25,00</b>	<b>75,00</b>	<b>0</b>
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)	0	100	0
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện	100	0	0
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN	0	100	0
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN	0	100	0
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của huyện Tân Hồng</b>		<b>80,41</b>	<b>19,38</b>	<b>0,21</b>

**11. HUYỆN TÂN HỒNG**

<b>STT</b>	<b>MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	9,26
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	10,05
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	3,44
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	5,29
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	5,03
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	4,50
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	5,03
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	3,44
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	3,70

## 12. HUYỆN CAO LÃNH

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	10,89
	Hỏi người thân, bạn bè	7,15
	Hỏi công chức	87,32
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	1,95
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	1,30
	Khác	6,83
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	95,45
	Bổ sung 1 lần	2,93
	Từ 2 - 3 lần	1,46
	Từ 4 lần trở lên	0,16
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	100
	Có	0
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	98,86
	Có	1,14
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hạn)	98,86
	Không (trễ hạn)	1,14
Cơ quan thông báo trước về sự trễ hạn	Có	42,86
	Không	57,14
Cơ quan gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	Có	42,86
	Không	57,14
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	20,00
	Không biết	80,00
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	17,07
	Chưa từng	82,93
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	27,48
	Không biết	72,52
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	32,54
	Chưa từng	67,46
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	27,32
	Không biết	72,68
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	5,36
	Chưa từng	94,64



## 12. HUYỆN CAO LÃNH

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>88,39</b>	<b>11,48</b>	<b>0,13</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	88,29	11,54	0,16
2	Đễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	88,29	11,54	0,16
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	88,46	11,22	0,33
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	88,46	11,54	0
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	88,46	11,54	0
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>88,18</b>	<b>11,27</b>	<b>0,54</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	88,13	11,38	0,49
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	88,29	11,22	0,49
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	88,13	11,22	0,65
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>88,78</b>	<b>11,22</b>	<b>0</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	88,78	11,22	0
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	88,78	11,22	0
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>	<b>55,56</b>	<b>44,44</b>	<b>0</b>
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)	55,56	44,44	0
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện	55,56	44,44	0
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN	55,56	44,44	0
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN	55,56	44,44	0
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của huyện Cao Lãnh</b>		<b>80,23</b>	<b>19,60</b>	<b>0,17</b>

**12. HUYỆN CAO LÃNH**

<b>STT</b>	<b>MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	10,41
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	13,33
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	2,44
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	4,07
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	3,09
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	4,07
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	3,58
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	2,93
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	2,93

**Phụ lục III**  
**KẾT QUẢ SIPAS 2021 CỦA CẢ TỈNH VÀ CÁC CẤP**  
*(Kèm theo Báo cáo số /BC-SNV ngày tháng năm 2022 của Sở Nội vụ)*

**1. CẢ TỈNH**

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	13,19
	Hỏi người thân, bạn bè	11,74
	Hỏi công chức	89,67
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo)	8,47
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	12,32
	Khác	2,80
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	95,63
	Bổ sung 1 lần	3,00
	Từ 2 - 3 lần	1,25
	Từ 4 lần trở lên	0,12
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	99,94
	Có	0,06
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	99,44
	Có	0,56
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hạn)	98,92
	Không (trễ hạn)	1,08
Cơ quan thông báo trước về sự trễ hạn	Có	23,61
	Không	76,39
Cơ quan gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	Có	26,39
	Không	73,61
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ	Có biết	30,22

<b>NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC</b>		<b>Tỷ lệ (%)</b>
công trực tuyến	Không biết	69,78
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	29,48
	Chưa từng	70,52
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	37,76
	Không biết	62,24
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	38,34
	Chưa từng	61,66
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	35,67
	Không biết	64,33
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	3,88
	Chưa từng	96,12

## 1. CẢ TỈNH

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>95,62</b>	<b>4,22</b>	<b>0,17</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	95,76	4,06	0,18
2	Dễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	95,64	4,18	0,18
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	95,48	4,29	0,23
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	95,61	4,25	0,14
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	95,59	4,31	0,11
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>95,68</b>	<b>3,78</b>	<b>0,54</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	95,78	3,81	0,41
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	95,65	3,72	0,63
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	95,60	3,81	0,59
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>96,37</b>	<b>3,49</b>	<b>0,15</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	96,34	3,49	0,17
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	96,40	3,48	0,12
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>	<b>75,00</b>	<b>24,73</b>	<b>0,27</b>
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)	75,00	25,00	0
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện	75,00	25,00	0
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN	75,00	23,91	1,09
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN	75,00	25,00	0
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cả tỉnh</b>		<b>95,89</b>	<b>3,83</b>	<b>0,29</b>

**1. CẢ TỈNH**

<b>STT</b>	<b>MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
1	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	3,76
2	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	4,10
3	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	4,23
4	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	4,51
5	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	4,53
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	4,64
7	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	9,67
8	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	12,03
9	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	14,60

## 2. CẤP TỈNH

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	28,40
	Hỏi người thân, bạn bè	34,51
	Hỏi công chức	66,14
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	36,54
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	58,65
	Khác	3,24
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	92,78
	Bổ sung 1 lần	4,90
	Từ 2 - 3 lần	2,04
	Từ 4 lần trở lên	0,28
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	99,72
	Có	0,28
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	99,91
	Có	0,09
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hẹn)	99,40
	Không (trễ hẹn)	0,60
Cơ quan thông báo trước về sự trễ hẹn	Có	42,86
	Không	57,14
Cơ quan gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	Có	14,29
	Không	85,71
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	74,42
	Không biết	25,58
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	48,03
	Chưa từng	51,97
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	86,82
	Không biết	13,18
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	51,59
	Chưa từng	48,41
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	63,39
	Không biết	36,61
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	5,98
	Chưa từng	94,02

## 2. CẤP TỈNH

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>96,75</b>	<b>2,97</b>	<b>0,28</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	96,89	2,92	0,19
2	Dễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	96,70	3,01	0,28
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	96,66	2,97	0,37
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	96,94	2,78	0,28
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	96,57	3,15	0,28
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>97,18</b>	<b>2,47</b>	<b>0,34</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	97,24	2,41	0,34
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	97,33	2,33	0,34
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	96,98	2,67	0,34
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>97,41</b>	<b>2,41</b>	<b>0,19</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	97,31	2,50	0,19
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	97,50	2,32	0,19
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>	<b>97,73</b>	<b>2,27</b>	<b>0</b>
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)	97,73	2,27	0
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện	97,73	2,27	0
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN	97,73	2,27	0
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN	97,73	2,27	0
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cấp tỉnh</b>		<b>97,11</b>	<b>2,62</b>	<b>0,27</b>



**2. CẤP TỈNH**

<b>STT</b>	<b>MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	32,38
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	37,90
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	15,54
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	44,31
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	16,10
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	13,95
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	8,70
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	15,59
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	17,23

### 3. CẤP HUYỆN

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	16,59
	Hỏi người thân, bạn bè	7,67
	Hỏi công chức	89,94
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	2,89
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	4,19
	Khác	5,38
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	93,77
	Bổ sung 1 lần	3,94
	Từ 2 - 3 lần	2,04
	Từ 4 lần trở lên	0,25
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	99,95
	Có	0,05
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	98,95
	Có	1,05
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hẹn)	98,95
	Không (trễ hẹn)	1,05
Cơ quan thông báo trước về sự trễ hẹn	Có	28,57
	Không	71,43
Cơ quan gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	Có	28,57
	Không	71,43
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	27,35
	Không biết	72,65
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	15,66
	Chưa từng	84,34
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	36,52
	Không biết	63,48
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	31,79
	Chưa từng	68,21
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	36,27
	Không biết	63,73
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	4,40
	Chưa từng	95,60

### 3. CẤP HUYỆN

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>92,75</b>	<b>6,98</b>	<b>0,27</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	92,82	6,83	0,35
2	Đễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	92,72	6,98	0,30
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	92,62	6,98	0,40
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	92,82	6,98	0,20
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	92,77	7,13	0,10
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>92,50</b>	<b>6,50</b>	<b>1,00</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	92,69	6,66	0,65
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	92,40	6,45	1,15
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	92,40	6,40	1,20
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>93,23</b>	<b>6,52</b>	<b>0,25</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	93,21	6,49	0,30
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	93,25	6,55	0,20
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>	<b>38,28</b>	<b>60,94</b>	<b>0,78</b>
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)	37,50	62,50	0
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện	40,63	59,38	0
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN	37,50	59,38	3,13
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN	37,50	62,50	0
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cấp huyện</b>		<b>92,83</b>	<b>6,67</b>	<b>0,51</b>

### 3. CẤP HUYỆN

STT	MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Tỷ lệ (%)
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	6,68
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	9,07
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	1,54
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	2,24
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	1,89
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	2,09
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	2,29
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	1,84
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	1,64

## 4. CẤP XÃ

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC		Tỷ lệ (%)
Hình thức tìm hiểu thông tin về dịch vụ	Xem thông tin trên bảng niêm yết TTHC	6,50
	Hỏi người thân, bạn bè	7,02
	Hỏi công chức	96,84
	Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem ti vi, nghe đài, đọc báo)	2,96
	Qua mạng Internet/Trang Thông tin điện tử	2,62
	Khác	1,18
Số lần bổ sung hồ sơ trước khi được tiếp nhận giải quyết	Không bổ sung	97,58
	Bổ sung 1 lần	1,87
	Từ 2 - 3 lần	0,55
	Từ 4 lần trở lên	0
Liên hệ với bộ phận chuyên môn để hoàn thiện/giải quyết hồ sơ TTHC	Không	100
	Có	0
Công chức tiếp nhận và trả kết quả gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức	Không	99,57
	Có	0,43
Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài các khoản phí/lệ phí theo quy định	Không	100
	Có	0
Cơ quan trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn	Có (đúng/sớm hạn)	98,73
	Không (trễ hạn)	1,27
Cơ quan thông báo trước về sự trễ hạn	Có	18,18
	Không	81,82
Cơ quan gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	Có	27,27
	Không	72,73
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ công trực tuyến	Có biết	17,11
	Không biết	82,89
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	Đã từng	15,29
	Chưa từng	84,71
Cá nhân, tổ chức biết về dịch vụ bưu chính công ích	Có biết	22,09
	Không biết	77,91
Cá nhân, tổ chức từng sử dụng dịch vụ bưu chính công ích	Đã từng	27,21
	Chưa từng	72,79
Cá nhân, tổ chức biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN	Có biết	26,06
	Không biết	73,94
Cá nhân, tổ chức từng góp ý, PAKN	Đã từng	1,77
	Chưa từng	98,23

## 4. CẤP XÃ

STT	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng %	Bình thường %	Không hài lòng %
<b>I</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>96,90</b>	<b>3,02</b>	<b>0,08</b>
1	Quy định về TTHC được niêm yết công khai	97,09	2,82	0,09
2	Đễ dàng, thuận tiện khi tra cứu thông tin về TTHC	96,98	2,93	0,09
3	Nơi ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát	96,75	3,16	0,09
4	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ	96,81	3,14	0,06
5	Trang thiết bị tại nơi tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng	96,89	3,05	0,06
<b>II</b>	<b>Công chức tiếp nhận và trả kết quả</b>	<b>97,00</b>	<b>2,66</b>	<b>0,35</b>
6	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực	97,07	2,65	0,29
7	Công chức hướng dẫn làm TTHC tận tình, chu đáo	96,95	2,62	0,43
8	Công chức hướng dẫn, giải thích thủ tục, hồ sơ rõ ràng, dễ hiểu	96,98	2,70	0,32
<b>III</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>97,86</b>	<b>2,08</b>	<b>0,08</b>
9	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ	97,84	2,08	0,09
10	Kết quả giải quyết TTHC có thông tin chính xác	97,87	2,08	0,06
<b>IV</b>	<b>Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, PAKN</b>	<b>85,94</b>	<b>14,06</b>	<b>0</b>
11	Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN (tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)	87,50	12,50	0
12	Các hình thức tiếp nhận góp ý, PAKN dễ dàng thực hiện	81,25	18,75	0
13	Tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, PAKN	87,50	12,50	0
14	Thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, PAKN	87,50	12,50	0
<b>Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cấp xã</b>		<b>97,25</b>	<b>2,59</b>	<b>0,17</b>

**4. CẤP XÃ**

<b>STT</b>	<b>MONG ĐỢI CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
1	Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa TTHC	8,80
2	Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	10,01
3	Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	2,01
4	Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền	3,19
5	Thực hiện tốt việc niêm yết công khai TTHC	2,42
6	Nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức	2,99
7	Chấn chỉnh tác phong, thái độ phục vụ của công chức	2,96
8	Quan tâm nhiều hơn đến việc tiếp nhận, xử lý PAKN	1,81
9	Xử lý nghiêm đối với công chức có hành vi tiêu cực	1,96