

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH LAI CHÂU**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập- Tự do- Hạnh phúc**

## **BÁO CÁO**

### **CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TỈNH LAI CHÂU NĂM 2022**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 3007/QĐ-UBND ngày 30/12/2022  
của UBND tỉnh Lai Châu)*

*Lai Châu, năm 2022*

## PHỤ LỤC

STT	NỘI DUNG	Trang
<b>Phần 1</b>	<b>Tình hình triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu năm 2022</b>	1
I	TỔNG QUAN VỀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2022	1
1	Cơ sở pháp lý	1
2	Mục đích	1
3	Nội dung đo lường sự hài lòng	2
4	Đối tượng, phạm vi, phương thức điều tra và xác định Chỉ số hài lòng	3
II	TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG NĂM 2022	5
1	Chọn mẫu phiếu điều tra xã hội học	5
2	Triển khai điều tra xã hội học	9
3	Phúc tra kết quả điều tra	9
4	Kết quả thu phiếu	10
5	Thông tin đối tượng điều tra	10
<b>Phần 2</b>	<b>Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022</b>	15
A	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VỀ VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	15
1	Cơ quan tiếp nhận và trả kết quả cung ứng dịch vụ	15
2	Kênh thông tin để người dân, tổ chức biết về cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả dịch vụ hành chính công	16
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	17
4	Đánh giá của người dân, tổ chức về kết quả dịch vụ công	17
5	Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước	19
B	CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH NĂM 2022	21
I	SỰ HÀI LÒNG CHUNG CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH	21

STT	NỘI DUNG	Trang
	TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH NĂM 2022	
1	<u>Chỉ số thành phần về tiếp cận dịch vụ</u>	21
2	<u>Chỉ số thành phần về thủ tục hành chính</u>	22
3	<u>Chỉ số thành phần về công chức trực tiếp giải quyết công việc</u>	23
4	<u>Chỉ số thành phần về kết quả cung ứng dịch vụ công</u>	24
5	<u>Chỉ số thành phần về tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý phản ánh, kiến nghị (GYPAKN)</u>	25
II	CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA CÁC CSỞ NĂM 2022	27
1	<u>Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ</u>	28
2	<u>Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính</u>	30
3	<u>Chỉ số hài lòng về công chức trực tiếp giải quyết công việc</u>	33
4	<u>Chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ công</u>	38
5	<u>Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý phản ánh, kiến nghị (GYPAKN)</u>	40
III	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH CẤP HUYỆN	43
1	<u>Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ</u>	44
2	<u>Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính</u>	46
3	<u>Chỉ số hài lòng về công chức trực tiếp giải quyết công việc</u>	49
4	<u>Chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ công</u>	51
5	<u>Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý phản ánh, kiến nghị (GYPAKN)</u>	53
<b>Phần 3</b>	<b>Kết luận</b>	
I	ĐÁNH GIÁ CHUNG	57
1	Thuận lợi	57
2	Khó khăn và nguyên nhân	57
II	KIẾN NGHỊ ĐỀ XUẤT	58
PHỤ LỤC: CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH NĂM 2022		60-83

**DANH MỤC BIỂU ĐỒ**

<b>STT</b>	<b>Tên biểu đồ</b>	<b>Trang</b>
Biểu đồ 1	Thành phần người trả lời phiếu	10
Biểu đồ 2	Độ tuổi của người trả lời phiếu	11
Biểu đồ 3	Giới tính của người trả lời phiếu	11
Biểu đồ 4	Trình độ học vấn của đối tượng trả lời phiếu	12
Biểu đồ 5	Nơi sinh sống của đối tượng trả lời phiếu	12
Biểu đồ 6	Nghề nghiệp của đối tượng được điều tra	13
Biểu đồ 7	Loại hình tổ chức của được điều tra	13
Biểu đồ 8	Vị trí công tác của đại diện tổ chức	14
Biểu đồ 9	Nộp và trả kết quả hồ sơ TTHC	15
Biểu đồ 10	Kênh thông tin tiếp cận dịch vụ	16
Biểu đồ 11	Số lần đi lại giải quyết TTHC	17
Biểu đồ 11a	Đánh giá về công chức	18
Biểu đồ 11b	Kết quả giải quyết TTHC	19
Biểu đồ 12	Chỉ số tiếp cận dịch vụ	22
Biểu đồ 13	Chỉ số thành phần về TTHC	23
Biểu đồ 14	Công chức trực tiếp giải quyết công việc	24
Biểu đồ 15	Chỉ số kết quả cung ứng dịch vụ công	25
Biểu đồ 16	Chỉ số tiếp nhận, xử lý ý kiến, phản ánh, kiến nghị	26
Biểu đồ 17	So sánh chỉ số hài lòng năm 2022 và năm 2021	27
Biểu đồ 18	Chỉ số hài lòng năm 2022 các sở, ngành	28
Biểu đồ 19	Mức độ rất hài lòng, hài lòng về tiếp cận dịch vụ các sở	29
Biểu đồ 20	Nhóm các sở có mức độ hài lòng cao và thấp các sở	30
Biểu đồ 21	Chỉ số hài lòng về TTHC các sở	31

<b>STT</b>	<b>Tên biểu đồ</b>	<b>Trang</b>
Biểu đồ 22	So sánh mức độ hài lòng về TTHC các sở năm 2022 và năm 2021	33
Biểu đồ 23	Chỉ số hài lòng của các tiêu chí đánh giá công chức trực tiếp giải quyết công việc các sở	34
Biểu đồ 24	Chỉ số hài lòng về công chức trực tiếp giải quyết công việc các sở	37
Biểu đồ 25	Chỉ số hài lòng về các tiêu chí của kết quả cung ứng dịch vụ công các sở	38
Biểu đồ 26	Chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ công các sở	40
Biểu đồ 27	Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị các sở	41
Biểu đồ 28	Chỉ số hài lòng về tiếp nhận phản ánh kiến nghị các sở	42
Biểu đồ 29	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính các huyện, thành phố	43
Biểu đồ 30	Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ các huyện, thành phố	44
Biểu đồ 31	So sánh chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ cấp huyện năm 2021 và năm 2022	46
Biểu đồ 32	Chỉ số hài lòng về TTHC cấp huyện	46
Biểu đồ 33	Tỷ lệ tăng/giảm mức độ hài lòng về TTHC năm 2022 và năm 2021 các huyện	48
Biểu đồ 34	Chỉ số hài lòng về công chức trực tiếp giải quyết công việc cấp huyện	49
Biểu đồ 35	So sánh nhóm có chỉ số hài lòng thấp-cao cấp huyện năm 2022	51
Biểu đồ 36	Chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ công cấp huyện	52
Biểu đồ 37	Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị cấp huyện	54
Biểu đồ 38	Chỉ số hài lòng các tiêu chí thành phần về tiếp nhận phản ánh, kiến nghị cấp huyện	56

## PHẦN I

### TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRIỂN ĐỊA BÀN TỈNH LAI CHÂU NĂM 2022

#### I. TỔNG QUAN VỀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2022

##### 1. Cơ sở pháp lý

- Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030;

- Nghị quyết số 08-NQ/TU ngày 20 tháng 5 năm 2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh giai đoạn 2021-2025, định hướng đến 2030;

- Quyết định số 688/QĐ-UBND ngày 11 tháng 6 năm 2021 của UBND tỉnh Lai Châu phê duyệt Đề án "Đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030";

- Kế hoạch số 2943/KH-UBND ngày 20 ngày 9 tháng 2021 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Lai Châu giai đoạn 2021-2030;

- Kế hoạch số 4354/KH-UBND ngày 23 ngày 12 tháng 2021 của UBND tỉnh Lai Châu ban hành kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Lai Châu năm 2022;

- Kế hoạch số 3009/KH-UBND ngày 17 ngày 8 tháng 2022 của UBND tỉnh Lai Châu về đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu năm 2022.

##### 2. Mục đích

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu năm 2022 nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó nắm bắt nhu cầu, mong đợi của người dân, tổ chức để có những cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ công nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

Điều tra sự hài lòng của người dân, tổ chức còn là cơ sở để đánh giá, xếp loại Chỉ số cải cách hành chính của các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố năm 2022.

### **3. Nội dung đo lường sự hài lòng**

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Lai Châu được thực hiện đánh giá đối với 22 tiêu chí của 5 nội dung cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính; (4) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) Việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị.

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

#### ***a. Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước***

- Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi.
- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ.
- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại.
- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng.

#### ***b. Thủ tục hành chính***

- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.
- Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác.
- Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.
- Phí/lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.
- Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định.

#### ***c. Công chức trực tiếp giải quyết công việc***

- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.
- Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.
- Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.
- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.
- Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu.
- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

#### ***d. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công***

- Kết quả đúng quy định.
- Kết quả có thông tin đầy đủ.
- Kết quả có thông tin chính xác.

***e. Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị***

Áp dụng đối với các trường hợp người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Các tiêu chí đo lường hài lòng về yếu tố này gồm:

- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.
- Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.
- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.
- Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.

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

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.
- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục.
- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.

**4. Đối tượng, phạm vi, phương thức điều tra và xác định Chỉ số hài lòng**

Việc thu thập thông tin đo lường sự hài lòng được thực hiện thông qua điều tra xã hội học chọn mẫu ngẫu nhiên qua nhiều giai đoạn.

***a. Đối tượng, phạm vi điều tra xã hội học***



- Đối tượng: là người dân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả giải quyết tại cơ quan hành chính nhà nước (được chọn khảo sát tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh).

- Phạm vi điều tra: Việc điều tra xã hội học (XHH) đo lường sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu năm 2022 được thực hiện với các lĩnh vực/dịch vụ phát sinh hồ sơ thủ tục hành chính của 15 cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; 08 huyện, thành phố; 24 xã, phường, thị trấn.

### ***b. Phương thức điều tra xã hội học***

Điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng được thực hiện thông qua phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến người dân, tổ chức để trả lời phiếu.

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

- Phiếu điều tra xã hội học gồm hai loại: Phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với người dân và Phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với tổ chức.

### ***c. Tổng hợp, phân tích dữ liệu và xác định Chỉ số hài lòng***

- Tổng hợp, phân tích dữ liệu: Trên cơ sở thu thập thông tin về Phiếu điều tra xã hội học, tiến hành tổng hợp, phân tích các dữ liệu thống kê.

- Chỉ số hài lòng chung:  $\sum_{i=1}^n b_i$

Công thức tính:  $SIPAS = \frac{\sum_{i=1}^n b_i}{a.n} * 100\%$

Trong đó:

+ a: Là tổng số câu hỏi hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong Phiếu điều tra xã hội học;

+ bi: 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 điều tra xã hội học.

+ 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 chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính nêu trên. Tuy nhiên, chỉ giới hạn trong các câu hỏi riêng của 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.

\* Cách tính các chỉ số đánh giá khác:

Ngoài chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, các thông tin khác về tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, mong đợi của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính... thu được từ phiếu điều tra xã hội học được tổng hợp, phân tích và tính toán các chỉ số tương ứng để cung cấp thông tin phục vụ cho công tác quản lý. Các chỉ số này được tính bằng tỷ lệ phần trăm (%) giữa số người trả lời cùng phương án đối với mỗi câu hỏi trên tổng số người tham gia trả lời mỗi câu hỏi.

## II. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG NĂM 2022

UBND tỉnh giao Sở Nội vụ chủ trì triển khai thực hiện đo lường sự hài lòng về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu tại Kế hoạch số 3009/KH-UBND ngày 17 ngày 8 tháng 2022, Sở Nội vụ đã ban hành các văn bản để triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu<sup>1</sup>.

Đồng thời, Sở Nội vụ đã ký hợp đồng điều tra với Bưu điện tỉnh Lai Châu, phối hợp với Hội cựu chiến binh tỉnh; Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh tổ chức chỉ đạo và hướng dẫn các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai thực hiện đo lường sự hài lòng của tổ chức, người dân đối với sự phục vụ hành chính của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Lai Châu năm 2022.

### 1. Chọn mẫu điều tra xã hội học

#### a. Xác định đối tượng điều tra

Đối tượng điều tra xã hội học là người dân, người đại diện cho tổ chức có địa chỉ, số điện thoại liên hệ đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công đối với các thủ tục hành chính được chọn khảo sát thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã trong khoảng thời gian từ ngày 01/9/2021 đến ngày 30/6/2022.

#### b. Chọn mẫu điều tra xã hội học

Chọn mẫu điều tra đảm được bảo quy trình theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ. Chọn người dân, đại diện tổ chức đã thực hiện nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính làm đối tượng điều tra, cụ thể:

<sup>1</sup> Công văn 1099/SNV-XDCQ&CCHC ngày 19/8/2022 về lập danh sách điều tra; Công văn 1225/SNV-XDCQ&CCHC ngày 09/9/2022 về phối hợp thực hiện kế hoạch điều tra sự hài lòng; Quyết định số 159/QĐ-SNV ngày 09/9/2022 về thành lập Hội đồng nghiệm thu phiếu, phương án, báo cáo điều tra; Quyết định số 164/QĐ-SNV ngày 13/9/2022 về phê duyệt phương án điều tra, mẫu phiếu điều tra.

- Đối với cấp tỉnh: Chọn 15 sở, ngành có cung ứng dịch vụ công và có phát sinh giao dịch thủ tục hành chính gồm các Sở: (1) Nội vụ; (2) Tư pháp; (3) Văn hóa, Thể thao và Du lịch; (4) Thông tin và Truyền thông; (5) Kế hoạch và Đầu tư; (6) Tài chính; (7) Giáo dục và Đào tạo; (8) Giao thông vận tải; (9) Công thương; (10) Khoa học và Công nghệ; (11) Lao động Thương binh và Xã hội; (12) Tài nguyên và Môi trường; (13) Xây dựng; (14) Y tế; (15) Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

- Đối với cấp huyện: Chọn điều tra 8/8 đơn vị cấp huyện trên địa bàn tỉnh.

- Đối với cấp xã: Phân các xã của mỗi huyện thành 03 nhóm tương ứng với 03 loại đơn vị hành chính cấp xã (theo quy định tại Nghị quyết 1211/2016/UBTVQH13 ngày 25/5/2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về tiêu chuẩn của đơn vị hành chính và phân loại đơn vị hành chính); Lập danh sách các xã của mỗi loại đơn vị hành chính cấp xã theo vấn abc và đánh số thứ tự từ 01 đến hết (03 danh sách/03 loại/huyện); Chọn thống nhất xã có số thứ tự 02 từ mỗi danh sách.

- Chọn lĩnh vực dịch vụ: các lĩnh vực phát sinh hồ sơ thủ tục hành chính của các đơn vị trong thời gian từ ngày 01/9/2021 đến ngày 30/6/2022.

- Chọn đối tượng điều tra: Từ danh sách tổng thể của người dân, tổ chức đã giao dịch và nhận kết quả của mỗi dịch vụ/lĩnh vực dịch vụ đã chọn, chọn ngẫu nhiên các người dân, người đại diện cho tổ chức để tiến hành điều tra với số lượng tương ứng cỡ mẫu được phân bổ cho lĩnh vực/dịch vụ đó (gồm danh sách chính thức và danh sách dự phòng).

### ***c. Phân bổ cỡ mẫu phiếu điều tra***

Theo kế hoạch điều tra cỡ mẫu phiếu điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2022, tổng cỡ mẫu điều tra là 1610 người dân, đại diện tổ chức. Quy mô mẫu phiếu điều tra đảm bảo phù hợp đối với từng cơ quan, đơn vị, địa phương được thực hiện căn cứ dựa trên khối lượng phát sinh hồ sơ giao dịch. Cụ thể:

- Đối với các đơn vị phát sinh dưới 100 hồ sơ giao dịch: Phân bổ 15 phiếu.

- Đối với đơn vị phát sinh từ 100 - 400 hồ sơ giao dịch: Phân bổ 10% - 15% phiếu/hồ sơ giao dịch.

- Đối với đơn vị phát sinh từ 400 - 5.000 hồ sơ giao dịch: Phân bổ 2% - 5% phiếu/hồ sơ giao dịch.

- Đối với đơn vị phát sinh từ 5.000 hồ sơ giao dịch trở lên: Phân bổ 0.5% - 1,5% phiếu/hồ sơ giao dịch.

Trên cơ sở quy mô mẫu điều tra dự kiến, thực hiện phân bổ phiếu điều tra theo địa bàn để bảo đảm tính đại diện của mẫu điều tra. Việc phân bổ số lượng phiếu điều tra có thể được điều chỉnh căn cứ tình hình thực tế, bảo đảm các yêu

cầu thống kê và phải đảm bảo tối thiểu 15 phiếu/đơn vị, tối đa không quá 200 phiếu/đơn vị. Cụ thể:

<b>STT</b>	<b>Tên đơn vị</b>	<b>Số phiếu điều tra</b>
<b>I</b>	<b>Các sở</b>	<b>440</b>
1	Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch	15
2	Sở Thông tin và Truyền thông	15
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	15
4	Sở Tài chính	15
5	Sở Xây dựng	15
6	Sở Khoa học và Công nghệ	15
7	Sở Lao động, thương binh và xã hội	15
8	Sở Y tế	15
9	Sở Công thương	20
10	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	20
11	Sở Nội vụ	30
12	Sở Kế hoạch và Đầu tư	45
13	Sở Tư pháp	50
14	Sở Giao thông vận tải	60
15	Sở Tài nguyên và Môi trường	95
<b>II</b>	<b>Các huyện, thành phố</b>	<b>1.170</b>
Huyện Nậm Nhùn	<b><i>Tổng</i></b>	<b><i>100</i></b>
	Huyện	40
	Thị trấn Nậm Nhùn	20
	Xã Nậm Ban	20
	Xã Mường Mô	20
Thành phố Lai Châu	<b><i>Tổng</i></b>	<b><i>120</i></b>
	Thành phố	60
	Phường Tân Phong	20
	Phường Quyết Thắng	20
	Phường Quyết Tiến	20
Huyện Tân Uyên	<b><i>Tổng</i></b>	<b><i>120</i></b>
	Huyện	60
	Thị trấn Tân Uyên	20

<b>STT</b>	<b>Tên đơn vị</b>	<b>Số phiếu điều tra</b>
	Xã Nậm Sỏ	20
	Xã Nậm Cắn	20
Huyện Than Uyên	<b>Tổng</b>	<b>140</b>
	Huyện	80
	Thị trấn Than Uyên	20
	Xã Mường Kim	20
	Xã Khoen On	20
Huyện Sìn Hồ	<b>Tổng</b>	<b>160</b>
	Huyện	100
	Thị trấn Sìn Hồ	20
	Xã Noong Hẻo	20
	Xã Chăn Nưa	20
Huyện Phong Thổ	<b>Tổng</b>	<b>170</b>
	Huyện	110
	Thị trấn Phong Thổ	20
	Xã Đào San	20
	Xã Không Lào	20
Huyện Tam Đường	<b>Tổng</b>	<b>170</b>
	Huyện	110
	Thị trấn Tam Đường	20
	Xã Bản Hòn	20
	Xã Bình Lư	20
Huyện Mường Tè	<b>Tổng</b>	<b>190</b>
	Huyện	130
	Thị trấn Mường Tè	20
	Xã Bum Tở	20
	Xã Mường Tè	20
<b>TỔNG I + II</b>		<b>1.610</b>

## **2. Triển khai điều tra xã hội học**

### ***a. Lựa chọn, hướng dẫn điều tra viên***

Điều tra viên là các viên chức của Bưu điện tỉnh và Bưu điện huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh. Điều tra viên do Bưu điện tỉnh lựa chọn là người đã có kinh nghiệm trong việc phát, thu phiếu và kỹ năng, phương pháp thu thập thông tin điều tra xã hội học cũng như nắm rõ về các nội dung trong phiếu điều tra xã hội học.

Mỗi điều tra viên được cung cấp danh sách chính thức, danh sách dự phòng và phiếu điều tra xã hội học (do Sở Nội vụ cung cấp), các văn bản quy định, văn bản hướng dẫn điều tra và văn phòng phẩm cần thiết để phục vụ việc phát, thu phiếu.

### ***b. Thực hiện điều tra***

Điều tra viên trực tiếp gặp người dân, người đại diện tổ chức tại nơi cư trú, thường trú của người dân, đại diện tổ chức có tên trong danh sách điều tra chính thức; giải thích phiếu điều tra; đề đối tượng điều tra trả lời và thu phiếu về ngay sau khi người dân, người đại diện tổ chức trả lời xong. Trong trường hợp không thể phát phiếu cho đối tượng được lựa chọn điều tra trong danh sách chính thức thì điều tra viên tiến hành phát phiếu cho đối tượng trong danh sách dự phòng.

Quá trình điều tra, Điều tra viên không gợi ý nội dung trả lời, không trả lời thay.

### ***c. Giao nộp phiếu điều tra***

Phiếu điều tra được điều tra viên kiểm soát, kết thúc thời gian điều tra, điều tra viên gửi phiếu điều tra về Bưu điện tỉnh để phân loại, sắp xếp theo đơn vị được điều tra và chuyển về Sở Nội vụ theo quy định. Bưu điện tỉnh được yêu cầu không chia sẻ thông tin đánh giá của các đối tượng điều tra trên phiếu điều tra cho bất cứ cơ quan, đơn vị nào.

## **3. Phúc tra kết quả điều tra xã hội học**

Sở Nội vụ phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh tiến hành phúc tra 20.59% số phiếu của từng cơ quan, đơn vị, địa phương theo phương thức gọi điện thoại phỏng vấn đối tượng điều tra xã hội học có tên trong danh sách do Bưu điện tỉnh cung cấp để xác định một số nội dung như: Đối tượng đã được nhận phiếu chưa? Điều tra viên có phải nhân viên bưu điện hay bưu tá? Điều tra viên có định hướng câu trả lời không? Đối tượng đã nhận đủ tiền thù lao khi đã trả lời phiếu điều tra không?... Phúc tra phiếu điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2022 không tiến hành thực hiện phát phiếu lại hay phỏng vấn lại đối với đối tượng đã tham gia trả lời phiếu.

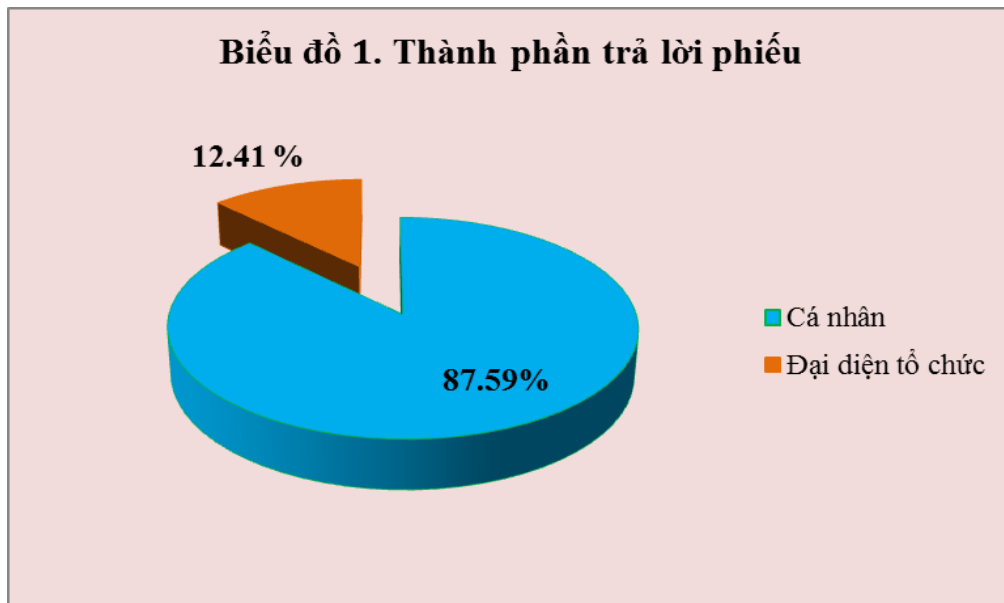
#### 4. Kết quả phát, thu phiếu

Do lòng sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2022 được tiến hành điều tra với 1.610 phiếu. Tổng số phiếu thu về là 1.311 phiếu; 299 phiếu không điều tra được do đối tượng không còn ở địa phương, không có mặt tại địa phương, sai số điện thoại không liên hệ được.

Trong tổng số phiếu thu về có 1298 phiếu hợp lệ (đạt 99.01%), 13 phiếu không hợp lệ<sup>2</sup> (chiếm 0.09%).

#### 5. Thông tin đối tượng điều tra

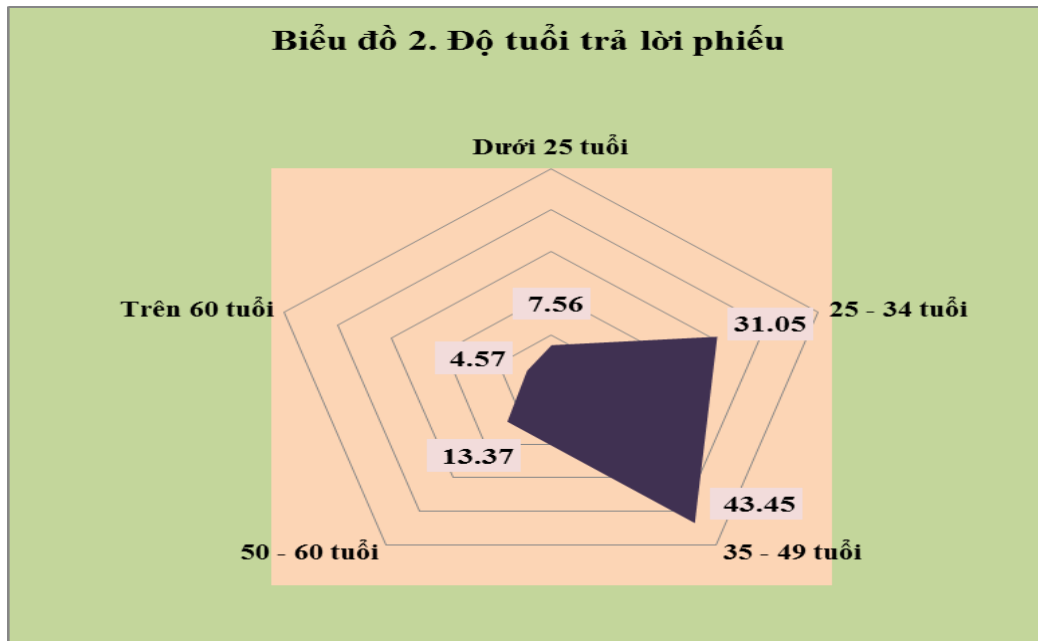
- **Thành phần:** Trong tổng số 1298 người trả lời phiếu điều tra có 1137 người dân (chiếm 87,59%), 162 người đại diện tổ chức (chiếm 12,41% - Trong đó có 80 người đại diện tổ chức nhà nước; 81 đại diện tổ chức là doanh nghiệp tư nhân, doanh nghiệp nước ngoài, công ty TNHH; 01 tổ chức nước ngoài).



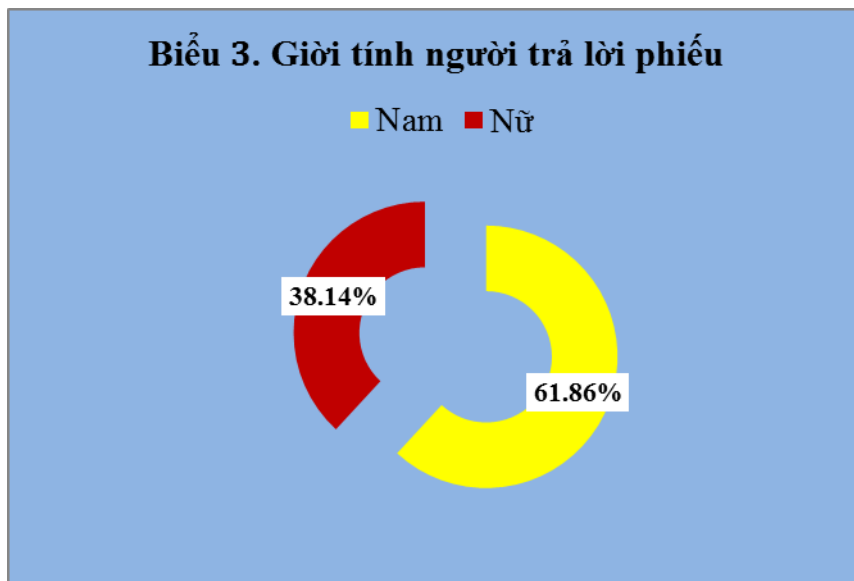
- **Về độ tuổi:** Số người tham gia trả lời phiếu điều tra xã hội học phân thành các nhóm tuổi khác nhau. Kết quả cho thấy độ tuổi của các đối tượng được điều tra chủ yếu nằm trong khoảng 25 – 49 tuổi (chiếm 74.5%). Đây là lực lượng lao động chính cũng là nhóm tuổi tham gia nhiều hoạt động liên quan đến các dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước; nhóm từ 50-60 tuổi chiếm

<sup>2</sup> 05 phiếu đối tượng không trực tiếp điền phiếu: 01 phiếu xã Mường Kim, huyện Than Uyên, 4 phiếu huyện Sìn Hồ (trong đó Noong Héo 1 phiếu, xã Chăn Nưa 1 phiếu, huyện Sìn Hồ 2 phiếu). 03 đối tượng không nhận được phiếu: 01 phiếu thị trấn Tân Uyên, huyện Tân Uyên; 01 phiếu xã Mường Kim, huyện Than Uyên; 1 phiếu xã Chăn Nưa, huyện Sìn Hồ. 02 phiếu điều tra sai đối tượng: 01 phiếu Sở Tài chính, 01 phiếu xã Chăn Nưa huyện Sìn Hồ. 02 phiếu điền thiếu thông tin đánh giá: 1 phiếu Sở Tư pháp, 01 phiếu huyện Sìn Hồ.; 01 phiếu sai nội dung đánh giá: Sở Nội vụ.

13.37%; nhóm trên 60 tuổi chiếm 4.57%- giảm so với năm 2021; nhóm dưới 25 tuổi chiếm 7.65% - tăng so với năm 2021.

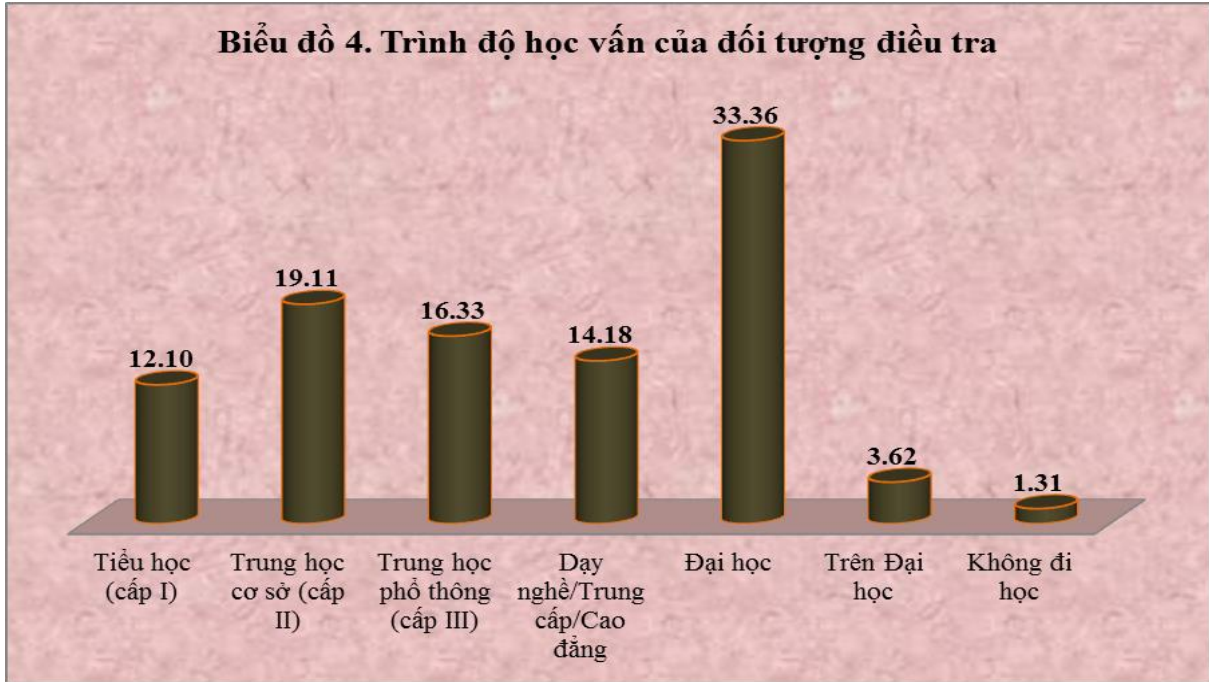


- **Giới tính của người trả lời phiếu:** Nam giới chiếm tỷ lệ 61.86%, nữ giới chiếm tỷ lệ 38.14%.

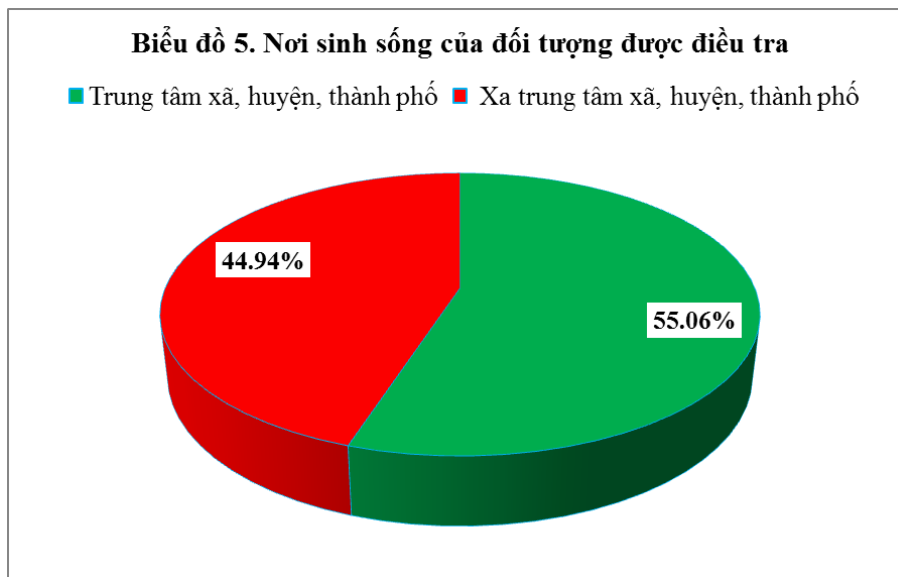


- **Về trình độ học vấn:** So với năm 2021, trình độ học vấn của người trả lời phiếu cao hơn, điều này được thể hiện qua nhóm đối tượng có trình độ tiểu học hoặc không đi học chỉ có 13.41% -giảm 12.8% so với năm 2021; nhóm đối tượng có trình độ đại học và trên đại học chiếm 36.98% - tăng 2.99%. Kết quả điều tra cho thấy, người có trình độ đại học và trên đại học chủ yếu là cán bộ, công chức, viên chức và đại diện cho tổ chức sử dụng dịch vụ hành chính công.



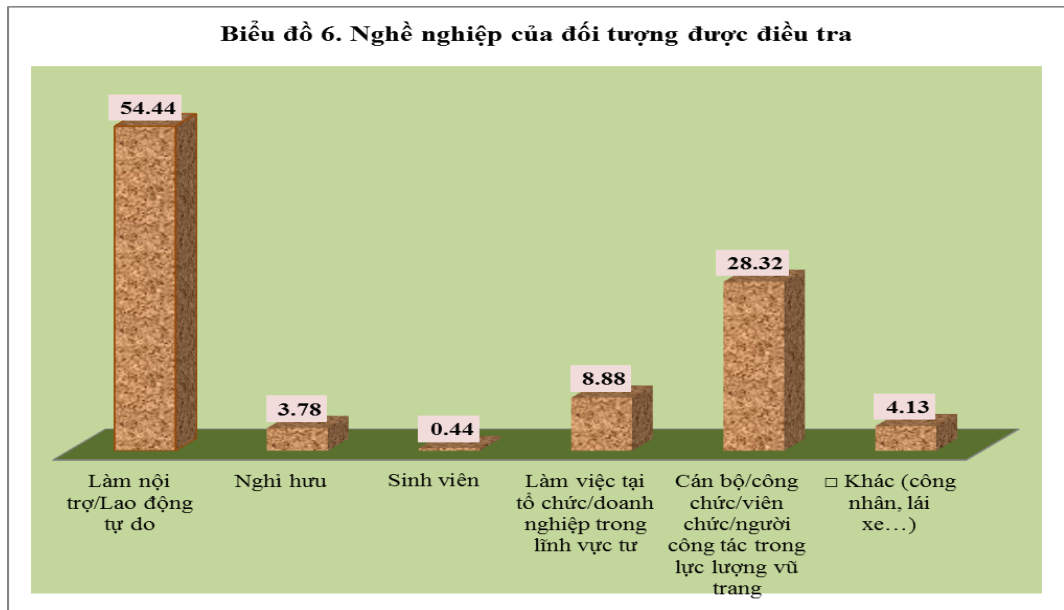


- **Về nơi sinh sống:** Có 44.94% đối tượng được điều tra sinh sống tại trung tâm xã, phường, thị trấn, 55.06% đối tượng sinh sống xa trung tâm xã, huyện, thành phố. So với năm 2021, số đối tượng sinh sống tại các trung tâm cao hơn 30.2%.

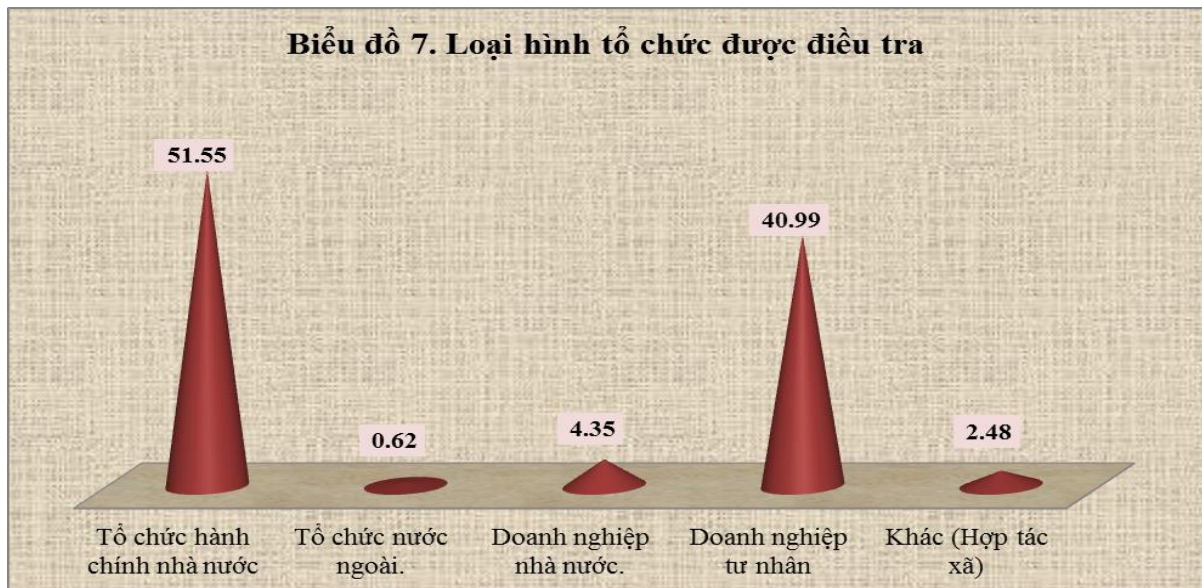


- **Nghề nghiệp của người trả lời phiếu:** Nghề nghiệp chủ yếu của đối tượng trả lời phiếu là nội trợ/lao động tự do chiếm 54.44%, tiếp đến là cán bộ/công chức/viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang chiếm tỷ lệ 28.32%; nhóm làm việc tại các tổ chức, doanh nghiệp chiếm tỷ lệ 8.88%; nhóm người nghỉ hưu chiếm tỷ lệ 3.78%; nhóm nghề nghiệp là sinh viên có tỷ lệ thấp nhất (0.44%), nhóm nghề nghiệp khác 4.13%. Như vậy, so với năm 2021, tỷ lệ

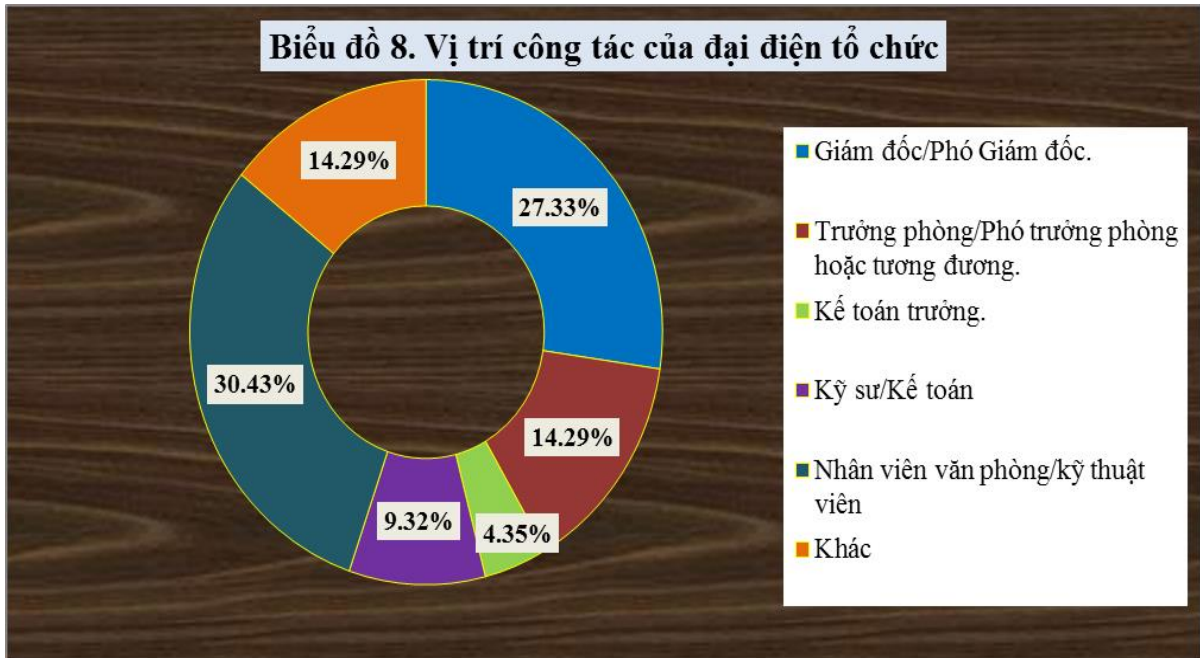
nhóm nghề nghiệp của đối tượng điều tra có sự thay đổi, nhóm nội trợ, sinh viên giảm, nhóm công chức, viên chức, doanh nghiệp tăng.



- **Về loại hình tổ chức:** Trong nhóm người trả lời phiếu không có đại diện cho tổ chức phi chính phủ/hiệp hội/hội. Loại hình chủ yếu tham gia trả lời phiếu là cơ quan hành chính nhà nước/đơn vị sự nghiệp công và cơ quan lực lượng vũ trang/tổ chức chính trị xã hội chiếm 51.55% - tăng 2.64% so với năm 2021; các doanh nghiệp tư nhân/công ty TNHH/công ty cổ phần hợp danh chiếm 40.99% (tăng 5.12% so với năm 2021); doanh nghiệp nhà nước 4.35% (giảm 6.62% so với năm 2021). Chiếm tỷ lệ nhỏ là tổ chức nước ngoài chiếm 0.62%, loại hình tổ chức khác (Hợp tác xã) chiếm 2.48%.



- *Vị trí công tác của người trả lời phiếu:* Cũng như năm 2021, đa số người đại diện tổ chức trực tiếp sử dụng dịch vụ hành chính công là nhân viên văn phòng/kỹ thuật viên với tỷ lệ 30.43%; tỷ lệ giám đốc/phó giám đốc 27.33%; trưởng phòng, phó trưởng phòng hoặc tương đương và nhóm vị trí khác chiếm tỷ lệ bằng nhau đều đạt 14.29%; kế toán trưởng 4.35%; kế toán, kỹ sư 9.32%.



Qua việc phân tích các thông tin chung của các người dân, đại diện tổ chức có thể thấy đối tượng tham gia dịch vụ hành chính công tại các sở, ngành, UBND các huyện, thành phố năm 2022 đa số là người có trình độ học vấn cao, làm việc trong các tổ chức hành chính nhà nước, doanh nghiệp, hợp tác xã...

## Phần II

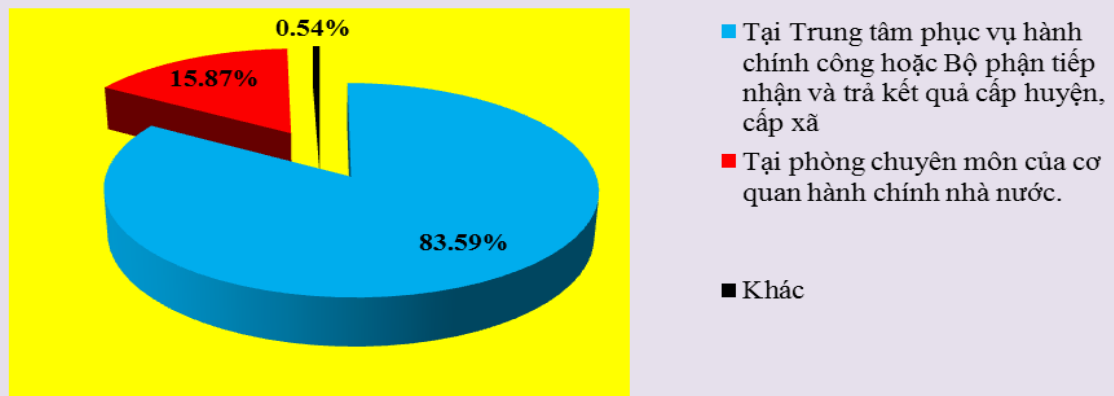
### KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2022

#### A. NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VỀ VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VÀ SỰ MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

##### 1. Cơ quan tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cung ứng dịch vụ công

Kết quả khảo sát 1298 đối tượng cho thấy có 83.59% đối tượng trả lời thực hiện giải quyết công việc với cơ quan hành chính nhà nước thông qua Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã (tăng 27.64% so với năm 2021); 15.87% thực hiện tại phòng chuyên môn của cơ quan hành chính (giảm 27.82% so với năm 2021) và 0.54% thực hiện tại địa điểm khác.

**Biểu đồ 9. Nộp và trả kết quả hồ sơ TTHC**



Theo kết quả trả lời phiếu điều tra, tỷ lệ người thực hiện giải quyết thủ tục hành chính của các sở tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh (sau đây gọi chung là cấp tỉnh); cấp huyện có sự khác nhau. Đối với cấp tỉnh, có 84.24% số người được hỏi trả lời giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, 15.47% giải quyết tại phòng chuyên môn của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính; đối với cấp huyện 83.36% số người được hỏi trả lời giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa, tại phòng chuyên môn của các cơ quan hành chính 16.02%.

Như vậy, có thể nói việc cung ứng dịch vụ công đã cơ bản được các cơ quan hành chính các cấp thực hiện theo đúng quy định tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận một cửa các cấp. Tuy nhiên, có 0.58% người được hỏi nộp và nhận kết quả ngoài bộ phận một cửa, phòng chuyên môn của cơ

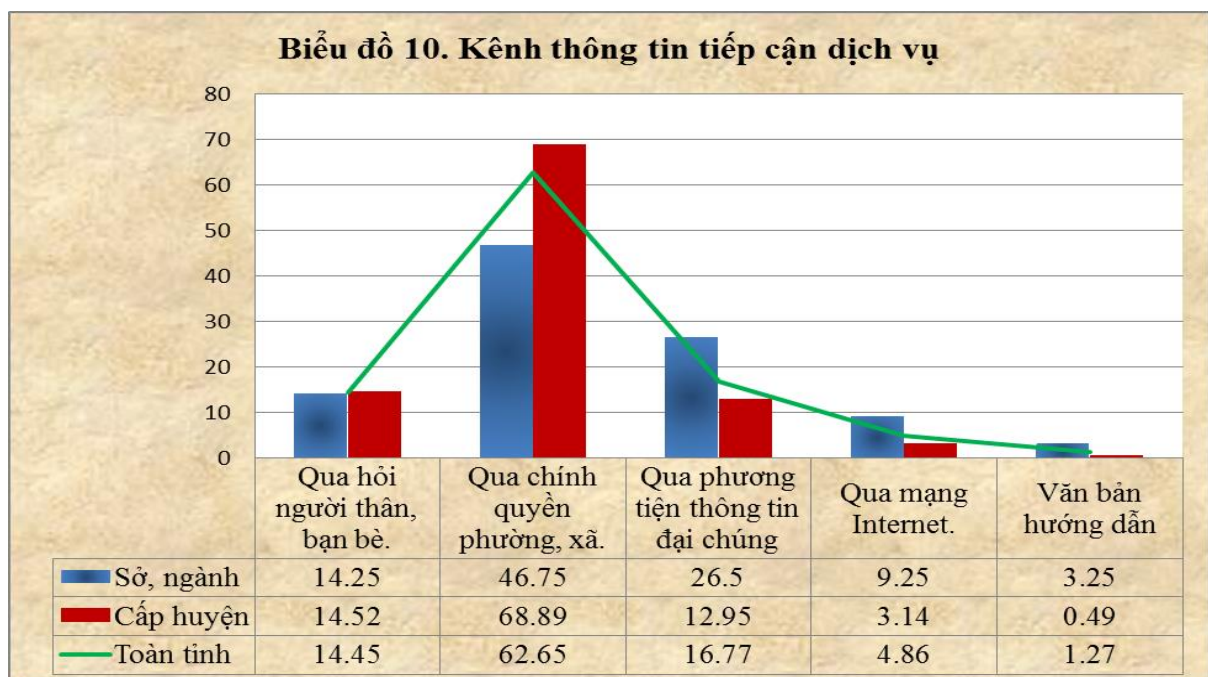


quan hành chính. Kết quả khảo sát mang tính chất tham khảo, các ý kiến nhận định của người dân, tổ chức khi thực hiện giải quyết thủ tục hành chính với các cơ quan hành chính nhà nước là kênh thông tin phản ánh có thể đúng hoặc chưa đúng, do vậy các cơ quan, đơn vị, địa phương cần xem xét, kiểm tra lại và chấn chỉnh để đảm bảo thực hiện đúng quy định về giải quyết thủ tục hành chính, cung ứng dịch vụ công tại Bộ phận một cửa.

## 2. Kênh thông tin để người dân, tổ chức biết về cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả thủ tục hành chính

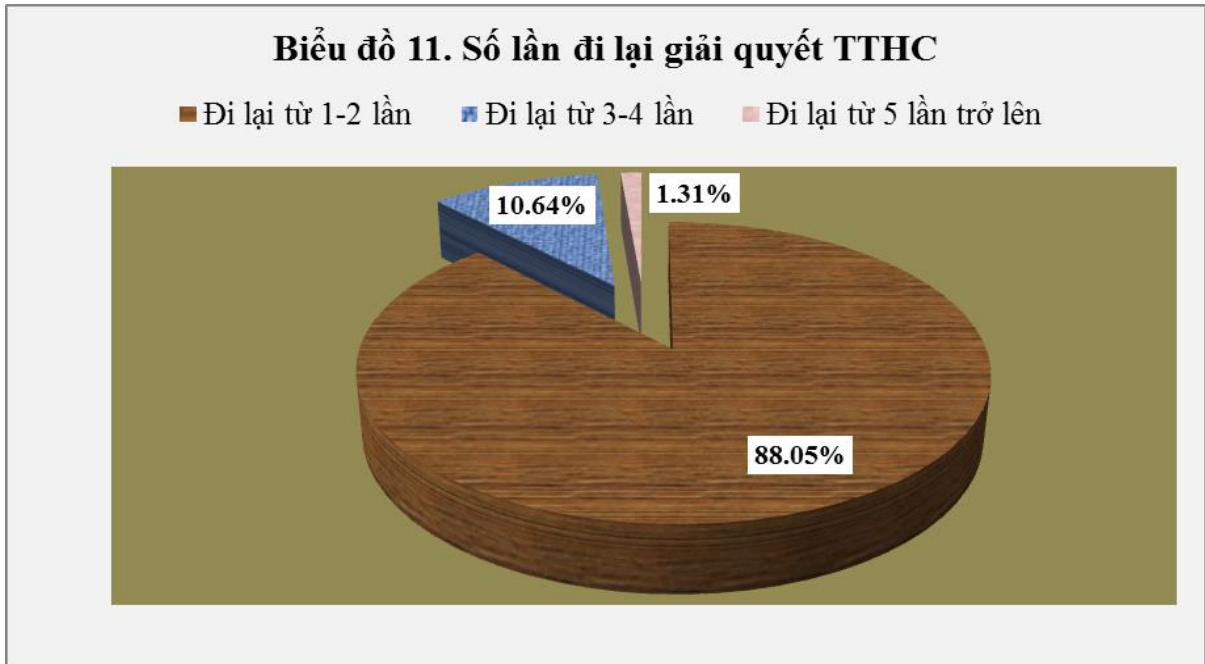
So với năm 2021, kênh thông tin về cơ quan tiếp nhận và giải quyết dịch vụ hành chính công không có sự dịch chuyển giữa các kênh, về cơ bản người dân, tổ chức sử dụng chủ yếu vẫn là qua chính quyền cấp xã với 62.65%. Số người dân, tổ chức sử dụng kênh thông tin qua phương tiện thông tin đại chúng 16.77%; qua hỏi người thân, bạn bè là 14.45%; qua mạng internet là 4.84% - giảm 1.81% so với năm 2021. Điều này cho thấy, việc người dân, tổ chức vẫn có thói quen sử dụng kênh thông tin truyền thống là chính quyền xã để tìm hiểu thông tin về cơ quan nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công, nhất là ở cấp huyện, cấp xã.

Việc người dân, tổ chức ít tiếp cận thông tin về TTHC qua mạng internet, Công dịch vụ công phản ánh trình độ dân trí tỉnh Lai Châu. Đây cũng là vấn đề đặt ra cho các cơ quan, đơn vị nói riêng và toàn tỉnh nói chung cần có giải pháp cụ thể, khả thi, hiệu quả để nâng cao nhận thức, điều kiện, khả năng tiếp cận, sử dụng internet cho người dân trong tiếp cận và sử dụng các dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là các vùng khó khăn của tỉnh để khuyến khích người dân, tổ chức sử dụng internet để tiếp cận thông tin, phản hồi ý kiến với chính quyền địa phương, cơ quan hành chính nhà nước theo hình thức trực tuyến.



### 3. Số lần đi lại giải quyết TTHC

Kết quả điều tra cho thấy, tỷ lệ người dân, tổ chức đi lại từ 1 đến 2 lần để giải quyết TTHC chiếm 88.05% (giảm 0.53% so với năm 2021); đi lại từ 3-4 lần chiếm 10.64%. Việc người dân, tổ chức phải đi lại ít lần trong quá trình giải quyết TTHC có ý nghĩa rất lớn, vừa giảm chi phí, thời gian, công sức cho người dân, tổ chức, vừa cho thấy chất lượng giải quyết TTHC của các cơ quan hành chính. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả tích cực thì vẫn còn để xảy ra tình trạng người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần trong quá trình giải quyết TTHC<sup>3</sup>.

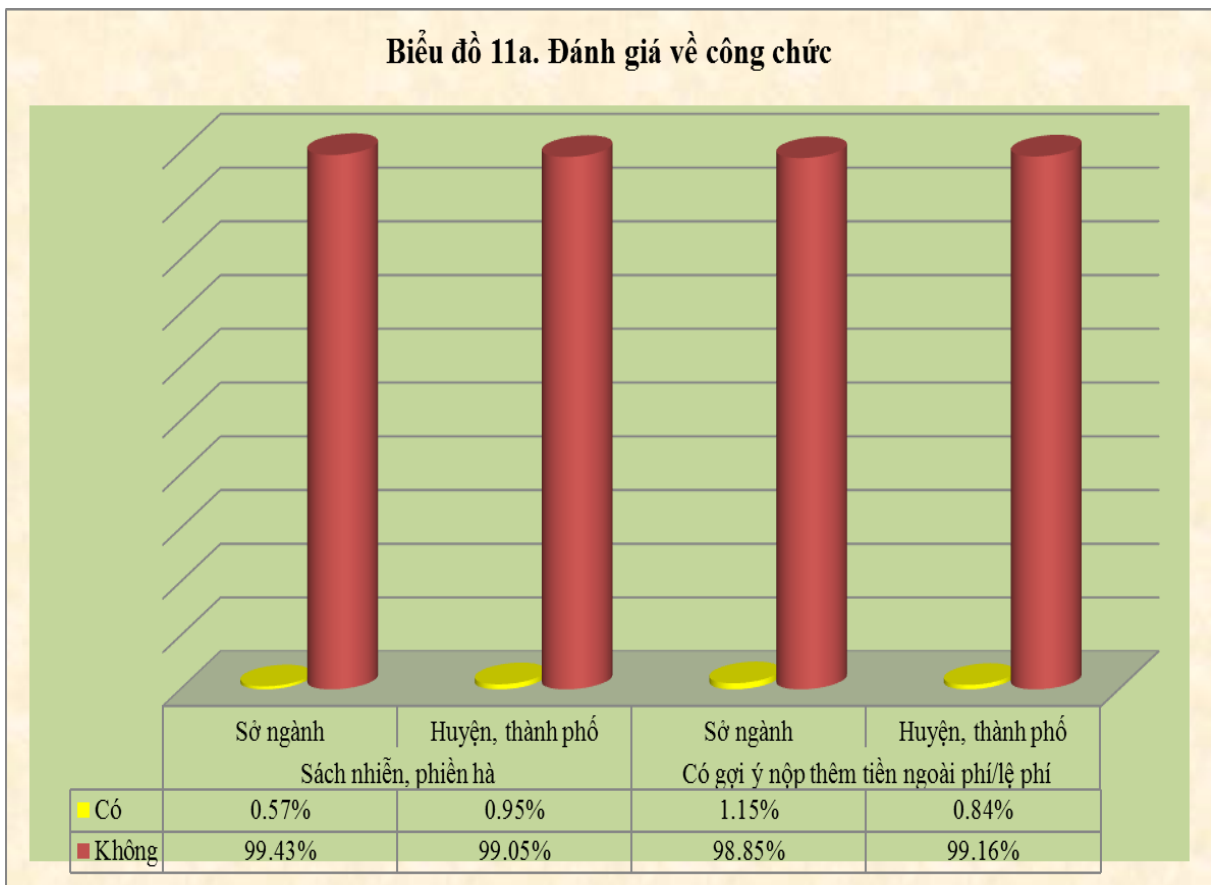


### 4. Đánh giá về công chức

Theo kết quả điều tra, có 99.12% (năm 2021 là 99.47%) người dân, tổ chức nhận định công chức không gây phiền hà, sách nhiễu và không gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí theo quy định (trong đó, cấp tỉnh có 99.24%, cấp huyện có 99.12%). Tỷ lệ đánh giá về công chức năm 2022 so với năm 2021 của cả cấp tỉnh, cấp huyện đều giảm so với năm 2021: Đối với cấp tỉnh, tỷ lệ người được điều tra đánh giá công chức không gây nhiều phiền hà, sách nhiễu giảm 0.56% và tỷ lệ người được điều tra đánh giá công chức không gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí giảm 0.11%. Đối với cấp huyện, tỷ lệ người được điều tra đánh giá công chức không gây nhiều phiền hà, sách nhiễu giảm 0.42%, không gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí giảm 0.51%.

<sup>3</sup> Huyện Sơn Hòa, Tân Uyên, Mường Tè, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài nguyên và Môi trường có trường hợp đi lại 5, 6; huyện Sơn Hòa, Tân Uyên có trường hợp thậm trí 10 lần trong quá trình giải quyết công việc.

Tỷ lệ người dân, tổ chức nhận định công chức có gây phiền hà, sách nhiễu, có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí chiếm 0.88% ( tăng 0.35% so với năm 2021). Trong đó, công chức gây phiền hà, sách nhiễu là 0.76% (cấp tỉnh là 0.57%, cấp huyện là 0.95%); công chức có gợi ý nộp thêm tiền 0.99% (cấp tỉnh 1.15%, cấp huyện 0.99%)<sup>4</sup>. Việc người dân, tổ chức nhận định còn tình trạng công chức gây phiền hà, gợi ý nộp thêm tiền ngoài lệ phí theo quy định là kênh thông tin đặt ra yêu cầu cho các cơ quan, đơn vị cần quyết liệt hơn nữa trong công tác chỉ đạo, chấn chỉnh kỷ luật kỷ cương hành chính đối với công chức, nhất là công chức trực tiếp tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức để nâng cao chất lượng hoạt động công vụ của công chức, cải thiện tinh thần, nâng cao ý thức, trách nhiệm thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

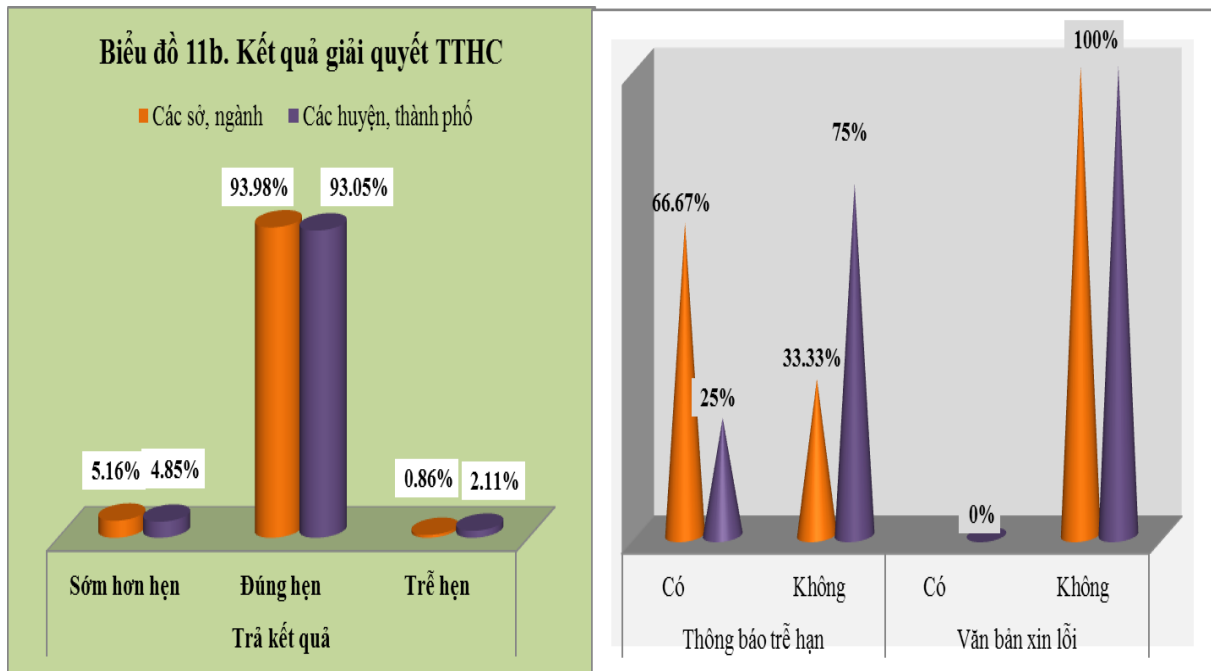


So với năm 2021, tỷ lệ người dân, tổ chức nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước hoặc đúng hạn giảm 0.71%, đạt 98.23%, trong đó tỷ lệ trả trước hạn là 4.93%, đúng hạn là 93.30%. Có 1.77% quá hạn nhưng chỉ có 30.43% trong tổng số hồ sơ quá hạn nhận được văn bản thông báo về việc trễ

<sup>4</sup> Các đơn vị có đánh giá công chức gây phiền hà, sách nhiễu: Sở Nông nghiệp và PTNT, Sở Giao thông vận tải, huyện Sin Hồ, Nậm Nhùn, Phong Thổ, Tam Đường và thành phố Lai Châu. Các đơn vị có đánh giá công chức gợi ý nộp thêm tiền: Sở Công thương, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Giao thông vận tải, Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch; các huyện: Sin Hồ, Nậm Nhùn, Phong Thổ và thành phố Lai Châu.

hạn<sup>5</sup>, 100% không nhận được văn bản xin lỗi vì để xảy ra tình trạng trễ hạn trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

Kết quả điều tra cho thấy, việc giải quyết công việc của các sở, ngành đảm bảo hơn các huyện, thành phố. Chỉ có 1/15 sở ngành để xảy ra tình trạng trễ hạn (Sở Tài nguyên và Môi trường), 6/8 huyện, thành phố để xảy ra tình trạng trễ hạn và hầu hết quá hạn tập trung ở các xã (trừ huyện Nậm Nhùn và Than Uyên không có tình trạng trễ hạn).



Cùng với việc nâng cao chất lượng, rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, các cơ quan, đơn vị cần khắc phục ngay những tồn tại, đảm bảo thực hiện các quy định trong giải quyết TTHC: thời gian giải quyết, thông báo trễ hạn, gửi văn bản xin lỗi... để nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của các cơ quan nói riêng và của tỉnh nói chung.

### 5. Nhận định, đánh giá sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính

Cũng giống như những năm trước, sự mong đợi của người dân, tổ chức vẫn tập trung ở ba nội dung: tiếp tục đơn giản hóa TTHC 22.57%; mở rộng các hình thức thông tin đến người dân để tiếp cận dịch vụ dễ dàng 18.97%; rút ngắn thời gian giải quyết TTHC 13.80%.

Ngoài ra, người dân, tổ chức cũng mong muốn cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh cải thiện các khía cạnh khác của dịch vụ hành chính công

<sup>5</sup> Các đơn vị có thông báo trễ hạn: Sở Tài nguyên và Môi trường, các huyện: Sìn Hồ, Phong Thổ, Tân Uyên.



tuy nhiên tỷ lệ mong muốn thấp hơn như: cải thiện hệ thống trang thiết bị 9.88%; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin 9.51%; tăng cường niềm yết, công khai TTHC 7.79%; tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh kiến nghị 5.88%; giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC 5.49%; nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức 2.94%; cải thiện thái độ giao tiếp của công chức 1.76% và cải thiện tinh thần phục vụ của công chức 1.32%. Như vậy có thể nhận thấy, yếu tố mà người dân, tổ chức mong đợi cải cách nhiều nhất là cải cách thủ tục hành chính trong 5 yếu tố được đánh giá.

STT	Sự mong đợi của người dân, tổ chức	Năm 2022	Năm 2021	Tỷ lệ tăng/giảm
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công	<b>18.97%</b>	18.63%	0.34%
2	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	<b>9.88%</b>	10.13%	- 0.25%
3	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính	<b>22.57%</b>	19.73%	2.84%
4	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	<b>7.79%</b>	8.67%	-0.88%
5	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	<b>9.51%</b>	9.2%	0.31%
6	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	<b>13.80%</b>	14.78%	- 0.98%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	<b>5.49%</b>	5.3%	0.19%
8	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	<b>1.76%</b>	2%	- 0.24%
9	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	<b>1.32%</b>	1.16%	0.16%
10	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	<b>2.94%</b>	2.97%	-0.03%
11	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	<b>5.88%</b>	7.39%	-1.51%
12	Khác	<b>0.10%</b>	0%	0.10%

Qua nhận định sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công, các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh cần phải xác định để nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức thì đồng thời phải xem xét các khía cạnh có chỉ số hài lòng thấp và các khía cạnh được

người dân, tổ chức quan tâm, mong đợi cải cách nhiều nhất. Và để làm được những điều đó thì các cơ quan hành chính cần có những giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người dân, tổ chức, đáp ứng được yêu cầu về một nền hành chính hiện đại, trong sạch và chất lượng.

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

### **I. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH NĂM 2022**

Chỉ số hài lòng năm 2022 của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh được đánh giá trên cơ sở tổng hợp, phân tích các dữ liệu điều tra xã hội học từ 1298 phiếu thu về hợp lệ. Kết quả cho thấy Chỉ số hài lòng năm 2022 của cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh đạt 89.05% - trong đó đánh giá rất hài lòng đạt 32.59%, hài lòng đạt 53.85%; giá trị trung vị đạt 93.64%. Kết quả này cho thấy người dân, tổ chức đã cơ bản hài lòng về sự phục vụ của các cơ quan hành chính.

Như vậy, chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính năm 2022 đã có sự gia tăng mặc dù sự gia tăng chưa cao (tăng 4.03% so với năm 2020, 0.88% so với năm 2021) nhưng cũng đã cho thấy sự quyết tâm, nỗ lực rất lớn trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo của các cấp chính quyền đối với công tác cải cách hành chính, nhất là công tác cải cách TTHC. Một số nhiệm vụ cải cách hành chính đang tiếp tục được đẩy mạnh thực hiện nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức như: ứng dụng phần mềm một cửa, đầu tư trang thiết bị, đưa các TTHC của ngành dọc như Công an, Thuế, Bảo hiểm xã hội ra thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã, đẩy mạnh đơn giản hóa và rút ngắn thời gian giải quyết TTHC...

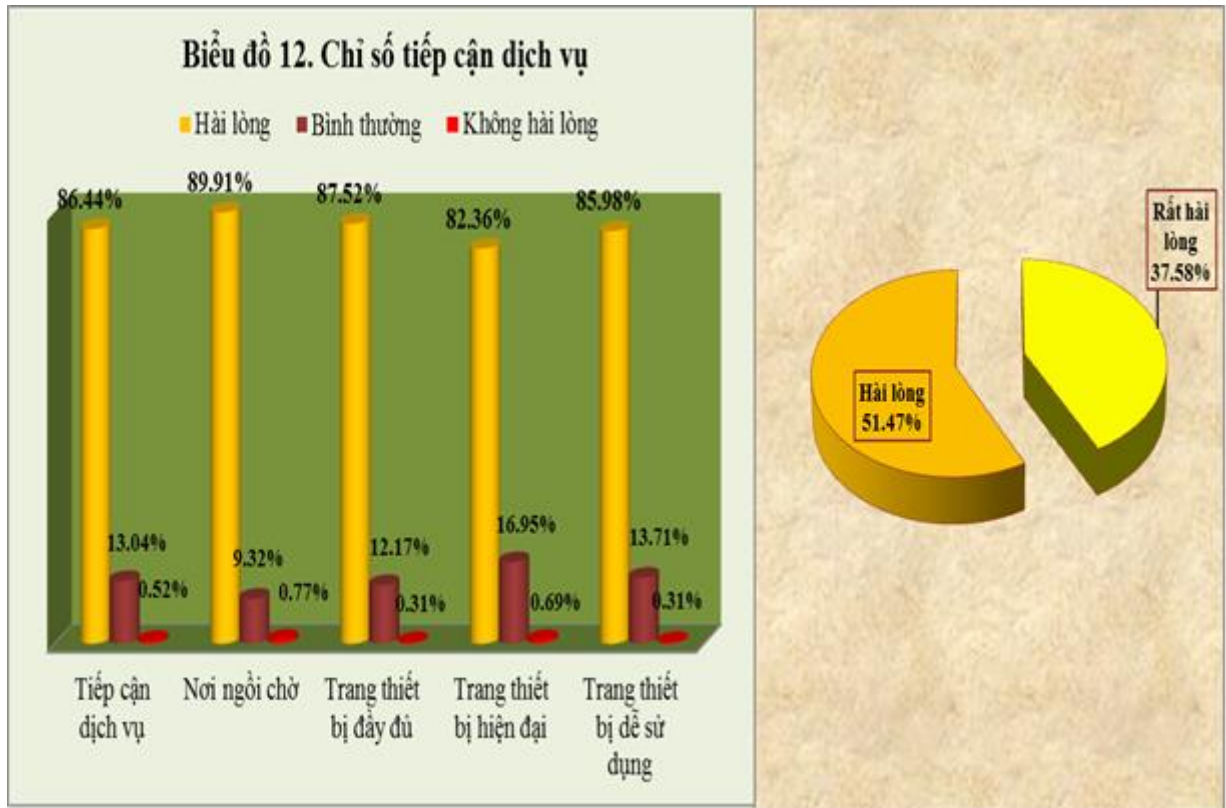
Tuy nhiên, vẫn có 0.52% người dân, tổ chức (tăng 0.15% so với năm 2021) không hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, đòi hỏi các cơ quan hành chính của tỉnh cần phải nỗ lực hơn nữa trong công tác cải cách TTHC nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của người dân, tổ chức.

Có 4/5 chỉ số thành phần đo lường sự hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính năm 2022 tăng so với năm 2021 là tiếp cận dịch vụ, thủ tục hành chính, công chức trực tiếp giải quyết công việc và kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, cụ thể:

#### **1. Chỉ số thành phần về tiếp cận dịch vụ**

Đây là chỉ số thành phần có mức độ hài lòng đứng thứ 4/5 chỉ số đo lường năm 2022, tăng 0.11% so với năm 2021, đạt 86.44% - trong đó rất hài lòng

32.59%, mức hài lòng 53.85%; giá trị trung vị đạt 91.03%. Có 4/23 đơn vị chỉ số hài lòng đạt 100% (Sở Nội vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Xây dựng, Sở Tài chính); 9/23 đơn vị có chỉ số hài lòng nằm trong khoảng 90.91%-98.08%; các đơn vị còn lại có chỉ số hài lòng nằm trong khoảng 76.89%-98.96%.



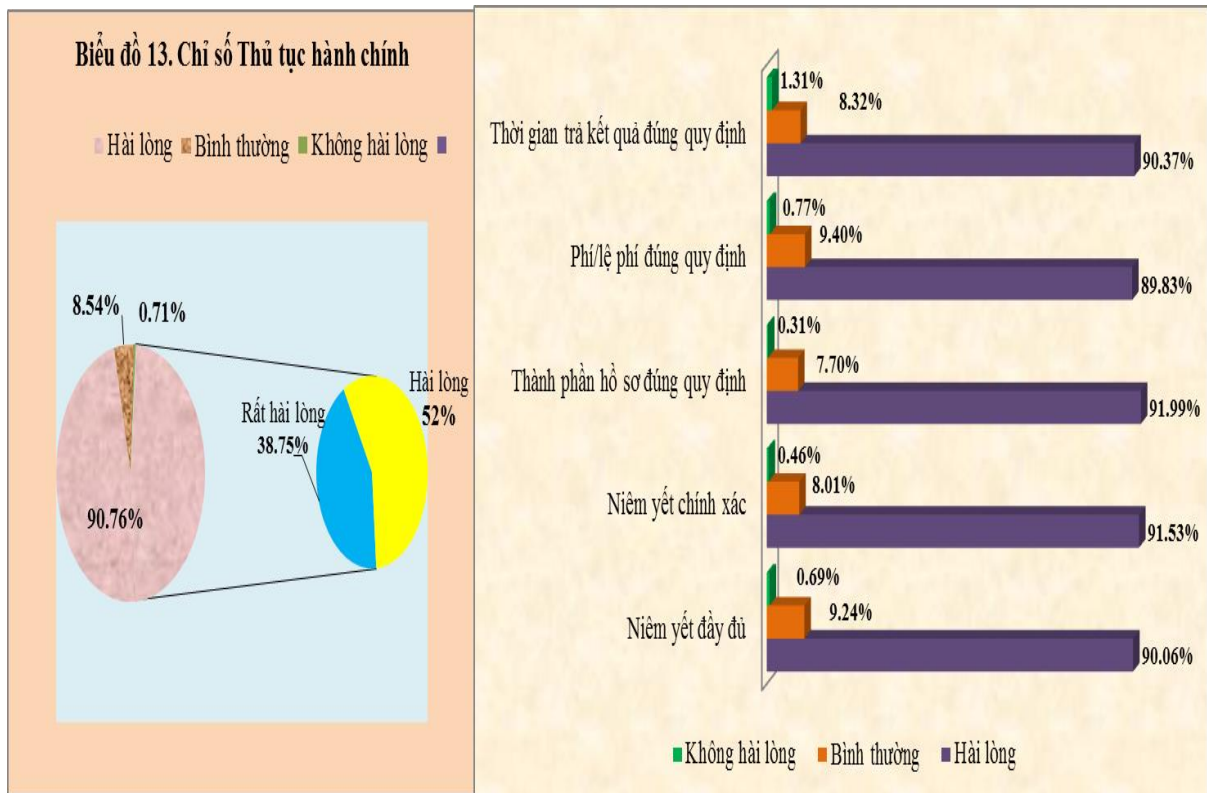
Trong 4 tiêu chí đánh giá về tiếp cận dịch vụ người dân, tổ chức hài lòng nhất về nơi ngồi chờ giải quyết công việc đạt 89.91% (năm 2021 đạt 89.70%) trang thiết bị đầy đủ đạt 87.52% (năm 2021 đạt 87.09%), trang thiết bị dễ sử dụng đạt 85.98% (năm 2021 đạt 85.64%) và trang thiết bị hiện đại đạt 82.36% (năm 2021 đạt 82.90%). Như vậy, so với năm 2021, có 3/4 tiêu chí đánh giá có tỷ lệ hài lòng tăng và chỉ số hài lòng chung về tiếp cận dịch vụ đạt 86.44% (tăng 0.11% so với năm 2021). Bên cạnh đánh giá hài lòng, vẫn có 0.58% đánh giá không hài lòng (tăng 0.40% so với năm 2021). Điều này cho thấy, người dân, tổ chức ngày càng có nhu cầu sử dụng máy móc, trang thiết bị hiện đại hơn trong việc sử dụng dịch vụ hành chính công.

## 2. Chỉ số thành phần về thủ tục hành chính

Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính đạt 90.76% -rất hài lòng đạt 38.75%, hài lòng đạt 52% (tăng 0.35% so với năm 2021 và đứng thứ 2 trong 5 chỉ số thành phần đo lường sự hài lòng năm 2022). Trong đó, có 90.06% hài lòng về việc niêm yết, công khai TTHC đầy đủ, 91.35% hài lòng về việc niêm yết công khai TTHC chính xác; 91.99% hài lòng khi hồ sơ đúng quy định; 89.83% hài lòng về nộp phí/lệ phí đúng quy định và có 90.37% hài lòng về thời hạn trả kết quả đúng quy định. Mặc dù, chỉ số hài lòng có tăng so với năm 2021

nhưng có 0.71% -tăng 0.36% người dân, tổ chức đánh giá không hài lòng về chỉ số thành phần thủ tục hành chính, trong đó không hài lòng nhiều nhất về thời gian trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định (1.31%).

Kết quả đánh giá cho thấy mặc dù các cơ quan, đơn vị đã triển khai nghiêm túc, công khai TTHC đầy đủ, chính xác theo quy định tạo điều kiện cho người dân, tổ chức trong việc tra cứu, tìm hiểu hồ sơ TTHC, tình trạng yêu cầu nộp thêm thành phần hồ sơ so với quy định, yêu cầu nộp mức phí/lệ phí chưa đúng theo quy định đã được hạn chế tối đa; công tác giải quyết TTHC đã được các cơ quan hành chính rút ngắn thời gian theo phương án đơn giản hóa do UBND tỉnh phê duyệt nên hạn chế được tình trạng trễ hạn nhưng tình trạng trễ hạn vẫn xảy ra ở một số đơn vị, nhất là ở cấp huyện. Do đó, các cơ quan, đơn vị cần quan tâm chỉ đạo, tập trung giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đảm bảo thời gian theo quy định.

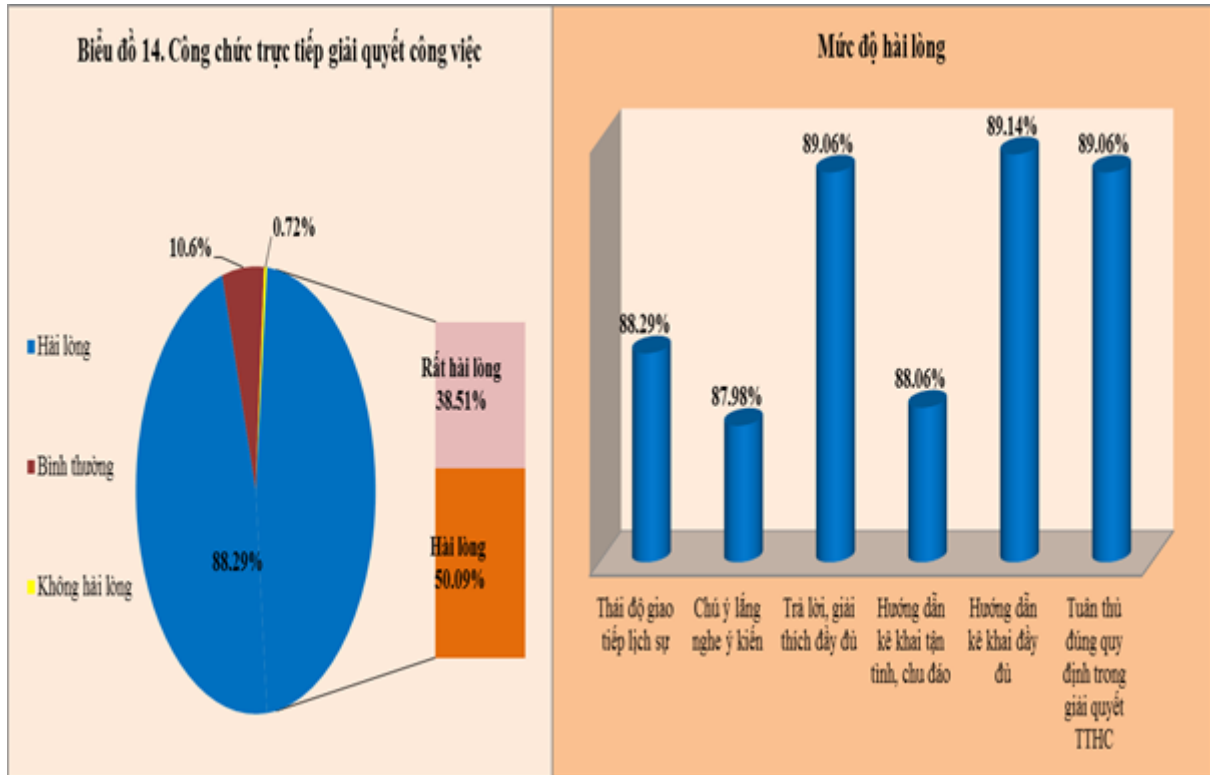


### 3. Chỉ số thành phần về công chức trực tiếp giải quyết công việc

Chỉ số hài lòng về công chức trực tiếp giải quyết TTHC năm 2022 đạt 88.60%, là chỉ số tăng nhiều nhất trong 5 chỉ số đánh giá - tăng 1.06% so với năm 2021. Trong đó, hài lòng về thái độ giao tiếp đạt 88.29%; chú ý lắng nghe ý kiến của người dân, đại diện tổ chức đạt 87.89%; trả lời, giải thích đầy đủ ý kiến đạt 89.06%; hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo đạt 88.06%; hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu đạt 89.14%, tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC đạt 89.06%. Tuy nhiên, vẫn còn 0.72% người dân, tổ chức đánh giá không hài lòng về sự phục vụ của công chức, tỷ lệ này tăng so với năm 2021 -

tăng 0.34%, Không hài lòng nhiều nhất về hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo 1%.

Như vậy, so với năm 2021, các chỉ số hài lòng về công chức trực tiếp giải quyết công việc đều tăng, điều này cho chất lượng công chức làm việc tại bộ phận một cửa các cấp đã có những chuyển biến về thái độ, năng lực chuyên môn góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

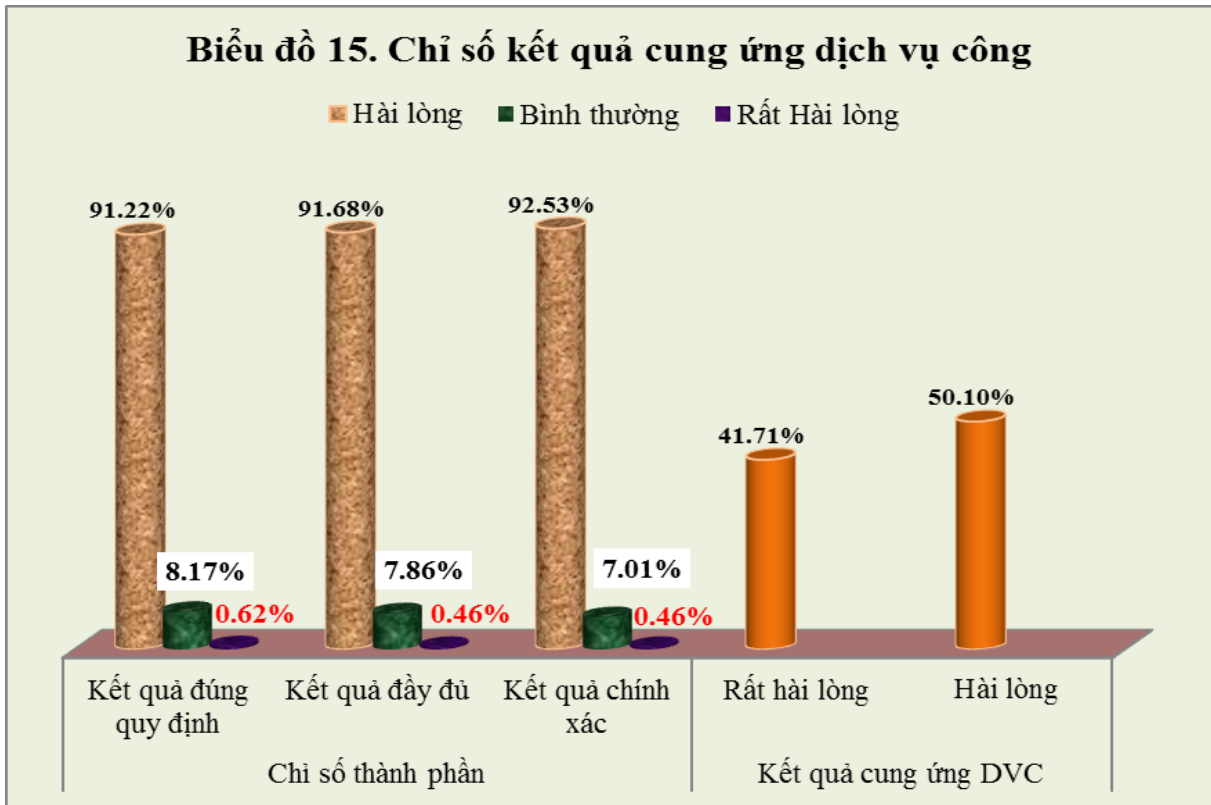


#### 4. Chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

Chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công năm 2022 đạt 91.81% (năm 2021 đạt 91.80%). Nếu năm 2021, trung bình chỉ số hài lòng của các tiêu chí thành phần tăng 4.4% so với năm 2020 thì năm 2022, có 1/3 chỉ số thành phần giảm so với năm 2021- tiêu chí về kết quả có thông tin đầy đủ giảm 1.13%; 2 tiêu chí còn lại tăng nhưng không cao (kết quả đúng quy định tăng 0.33%, kết quả có thông tin chính xác tăng 0.82%). Bên cạnh đó, tỷ lệ không hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ công tăng 0.1%.

Mặc dù tỷ lệ không hài lòng chiếm số ít, nhưng qua kết quả đánh giá các cơ quan, đơn vị cần tập trung chỉ đạo, quyết liệt hơn nữa trong thực hiện các giải pháp trọng tâm cải cách hành chính, đặc biệt là việc thực hiện cơ chế một cửa.



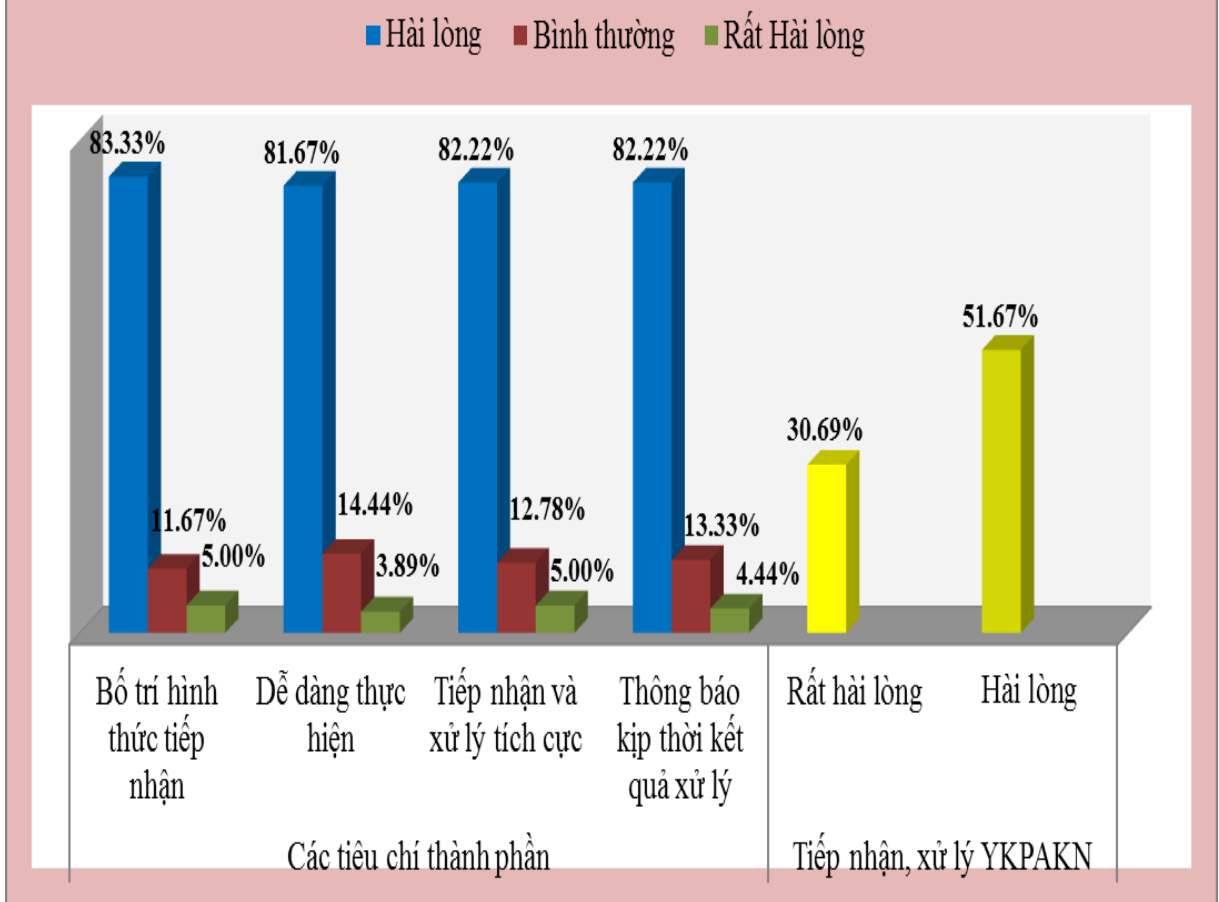


### 5. Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị

Trong 1298 phiếu đánh giá, có 180 phiếu người dân, tổ chức (chiếm 13.87%) có phản ánh, kiến nghị về quy định thủ tục hành chính và các vấn đề liên quan đến quá trình giải quyết công việc tại cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh. Trong đó có 82.36% đánh giá hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh kiến nghị - giảm 1.12% so với năm 2021. 4/4 tiêu chí thành phần đều có tỷ lệ hài lòng giảm so với năm 2021, giảm nhiều nhất là tiêu chí thông báo kịp thời kết quả xử lý phản ánh kiến nghị - giảm 2.09%; tiếp theo là tiêu chí dễ dàng thực hiện phản ánh, kiến nghị - giảm 1.96%, tiêu chí tiếp nhận và xử lý tích cực phản ánh kiến nghị - giảm 0.41% và tiêu chí bố trí hình thức tiếp nhận xử lý phản ánh kiến nghị giảm 0.05%. Đồng thời, tỷ lệ không hài lòng cũng tăng cao chiếm 4.58% - tăng 4.05% so với năm 2021.

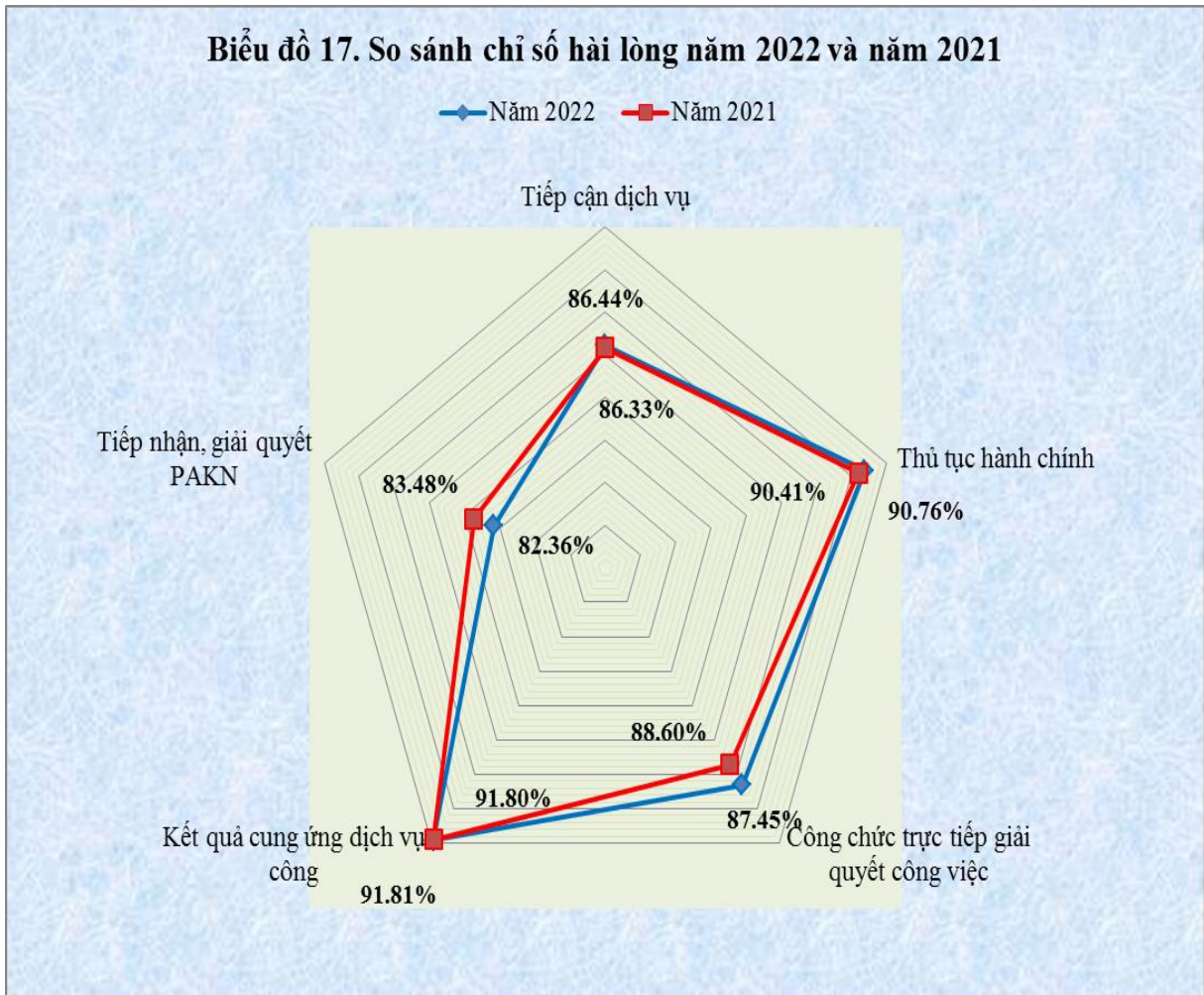
Tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của các cơ quan đơn vị luôn là nội dung có chỉ số hài lòng thấp nhất trong 5 nội dung đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trong mấy năm qua. Do đó, các cơ quan, đơn vị cần có các giải pháp cụ thể để nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức.

**Biểu đồ 16. Chỉ số tiếp nhận và xử lý ý kiến, phản ánh, kiến nghị**



Như vậy, kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022 có tăng so với năm 2021, mức độ hài lòng chiếm tỷ lệ cao hơn mức độ rất hài lòng (rất hài lòng 37.58%, hài lòng 51.47%). Nội dung có tỷ lệ rất hài lòng cao nhất là kết quả cung ứng dịch vụ công 41.71%; tiếp theo là nội dung thủ tục hành chính 38.75%; công chức trực tiếp giải quyết công việc 38.51%; tiếp cận dịch vụ 32.59%; thấp nhất là tiếp nhận và xử lý ý kiến, phản ánh, kiến nghị 30.69%.

Từ kết quả đo lường sự hài lòng có thể thấy mức độ hài lòng người dân, tổ chức về sự phục vụ của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh đã tăng dần đều qua các năm, mặc dù tỷ lệ tăng chưa cao và chưa đồng bộ giữa các nội dung đánh giá. Do đó, các cơ quan, đơn vị cần nỗ lực hơn nữa trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công một cách đồng bộ, hiệu quả.

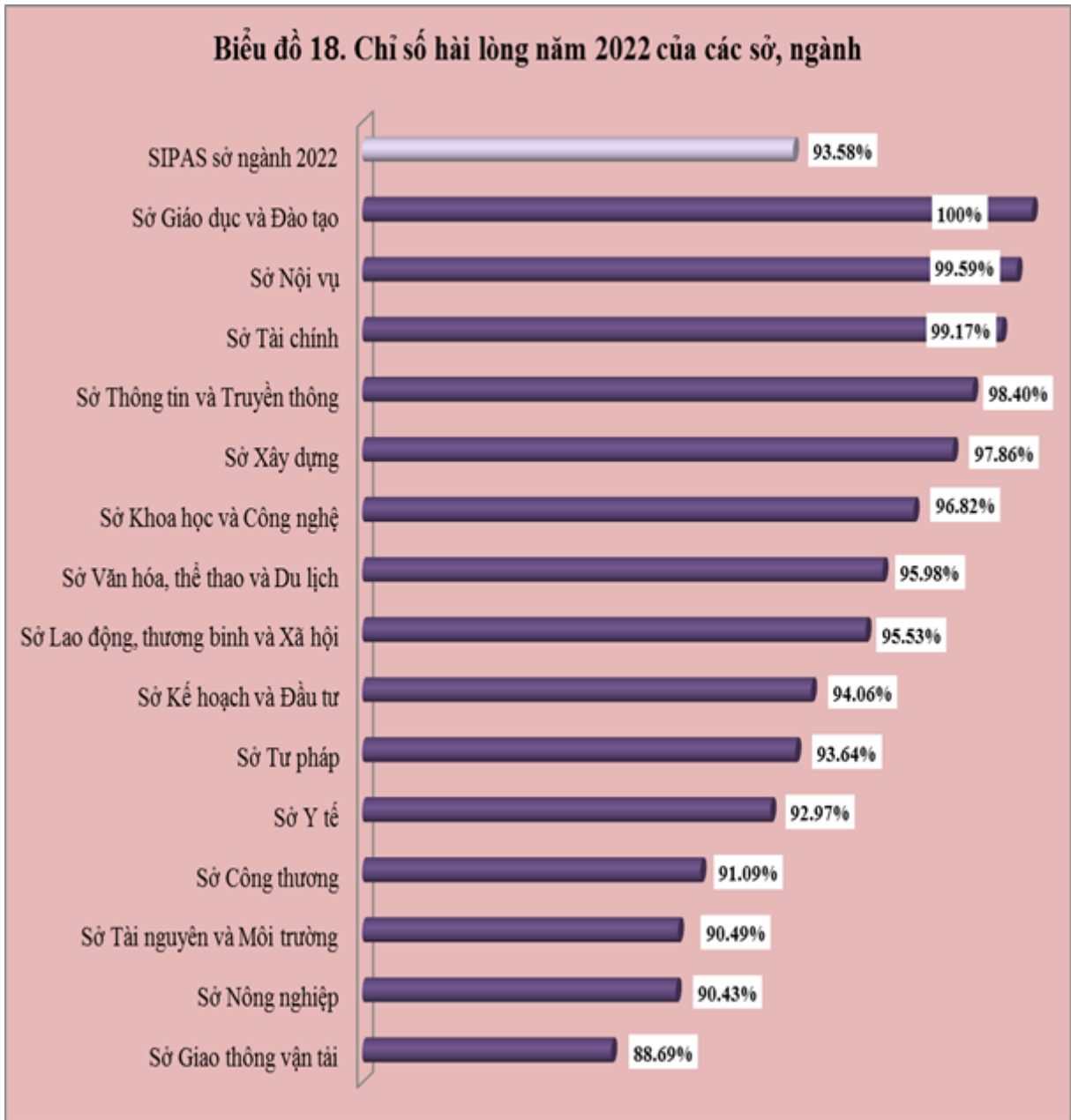


## II. CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA CÁC SỞ NĂM 2022

Chỉ số hài lòng năm 2022 của các sở, ngành (gọi chung là các cơ quan hành chính cấp tỉnh) giảm 0.87% so với năm 2021, đạt 93.58% (trong đó rất hài lòng đạt 50.41%, hài lòng đạt 43.17%). Chỉ số hài lòng của các cơ quan, đơn vị nằm trong khoảng 88.96% - 100%, giá trị trung vị đạt 95.53%. Tuy nhiên vẫn còn 0.75% (tăng 0.24% so với năm 2021) người dân, tổ chức đánh giá chưa hài lòng về các dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính cấp tỉnh, tập trung ở các Sở: Giao thông vận tải, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Tài nguyên và Môi trường, Kế hoạch và Đầu tư, Văn hóa, thể thao và Du lịch, Khoa học và Công nghệ. Trong đó, tỷ lệ không hài lòng cao nhất là Sở Giao thông vận tải chiếm 4.22%.

Có 4/5 chỉ số thành phần giảm so với năm 2021, trong đó tiếp cận dịch vụ đạt 93.05% (giảm 0.3% so với năm 2021); thủ tục hành chính đạt 94.21% (giảm 1.83% so với năm 2021); công chức trực tiếp giải quyết công việc đạt 93.6% (giảm 0.98%); kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công đạt 94.46% (giảm 3.36%) và có 01 chỉ số tăng là Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị đạt 88.77% (tăng 2% so với năm 2021).

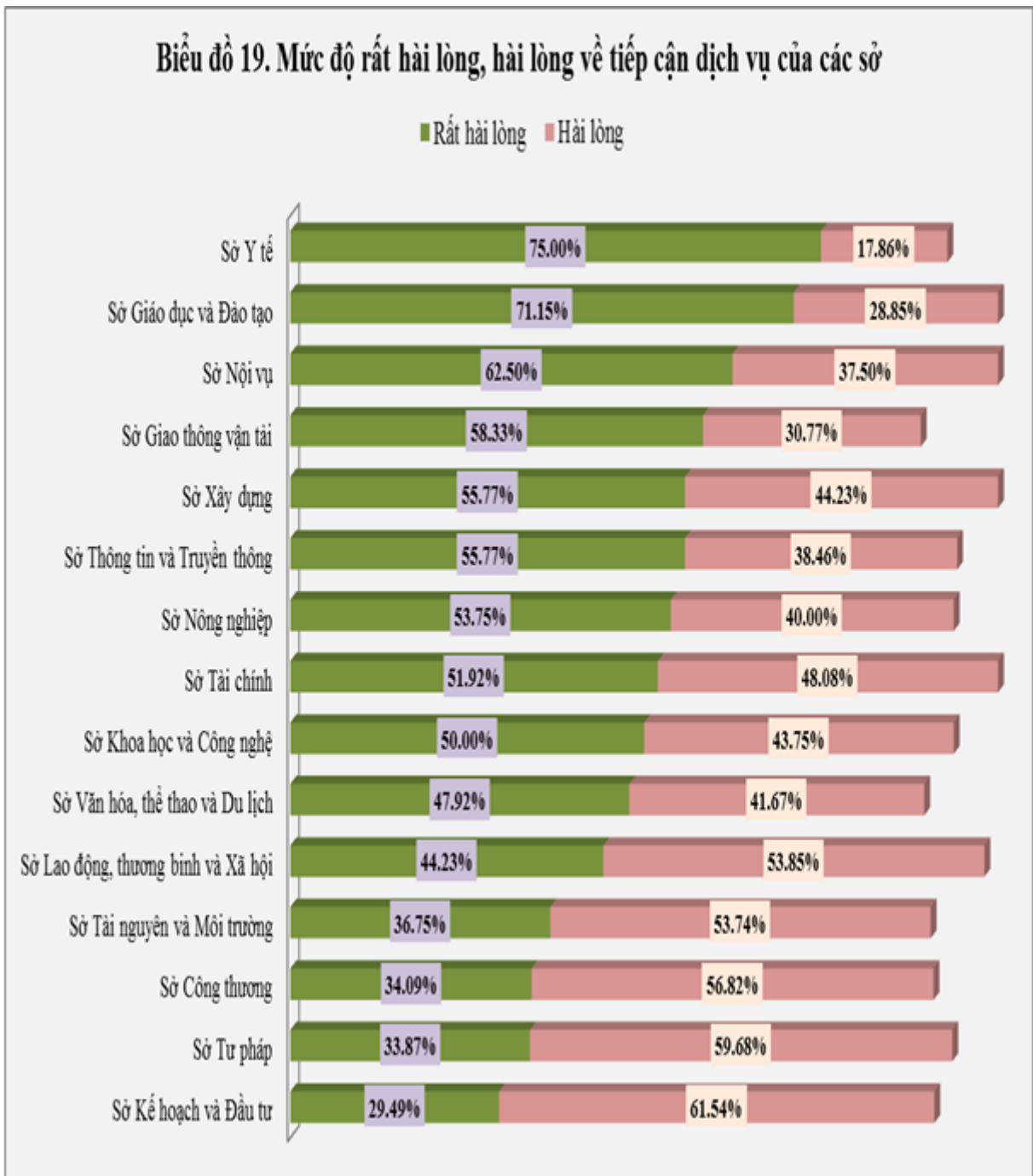




### 1. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ

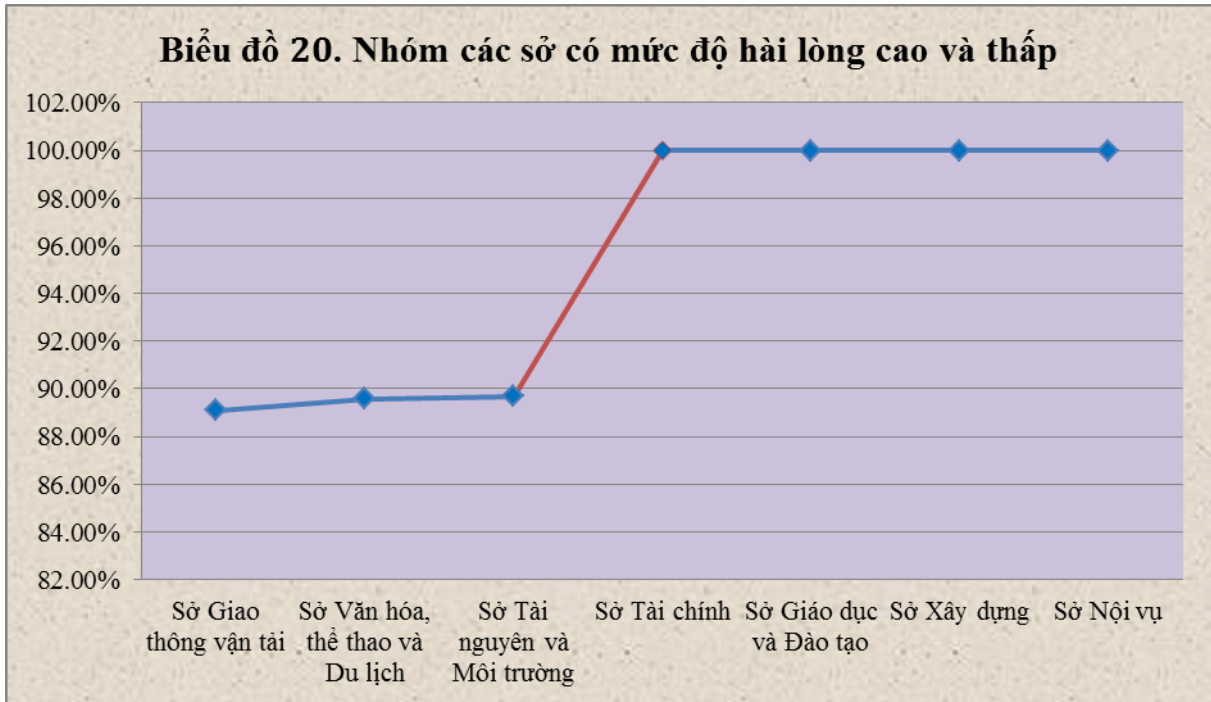
Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ đạt 93.05%, giá trị trung vị đạt 93.75%. Đơn vị có chỉ số hài lòng cao nhất là Sở Nội vụ, Sở Xây dựng, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Tài chính (đạt 100%), thấp nhất là Sở Giao thông vận tải (đạt 89.1%). Các đơn vị khác có chỉ số hài lòng nằm trong khoảng 89.58% - 98.08%. Có 0.21% người dân, tổ chức đánh giá không hài lòng, họ cho rằng chỗ ngồi không đủ và trang thiết bị không dễ sử dụng và chưa hiện đại.

Mức độ rất hài lòng trung bình đạt 54.56%, hài lòng 47.49%, trong đó đơn vị có mức độ rất hài lòng cao nhất là Sở Y tế đạt 75%, tiếp theo là Sở Giáo dục và Đào tạo đạt 71.17%; thấp nhất là Sở Kế hoạch và Đầu tư đạt 29.49%.



Trong 4 tiêu chí đánh giá của cấp tỉnh, mức độ hài lòng về nơi ngồi chờ giải quyết công việc có tỷ lệ cao nhất đạt 93.7%; tiếp theo là tiêu chí trang thiết bị đầy đủ đạt 93.41%; tiêu chí về trang thiết bị dễ sử dụng trung bình đạt 93.12%; tiêu chí về trang thiết bị đầy đủ đạt 93.41%, tiêu chí về trang thiết bị hiện đại đạt 91.98%.

Do việc tiếp nhận và trả kết quả của một số đơn vị chưa thực hiện nghiêm túc theo quy định (tại Trung tâm Phục vụ hành chính công) nên việc đánh giá nơi ngồi chờ của một số đơn vị chưa cao như Sở Giao thông vận tải, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch – đây là các đơn vị có đánh giá giải quyết công việc tại phòng chuyên môn của đơn vị.



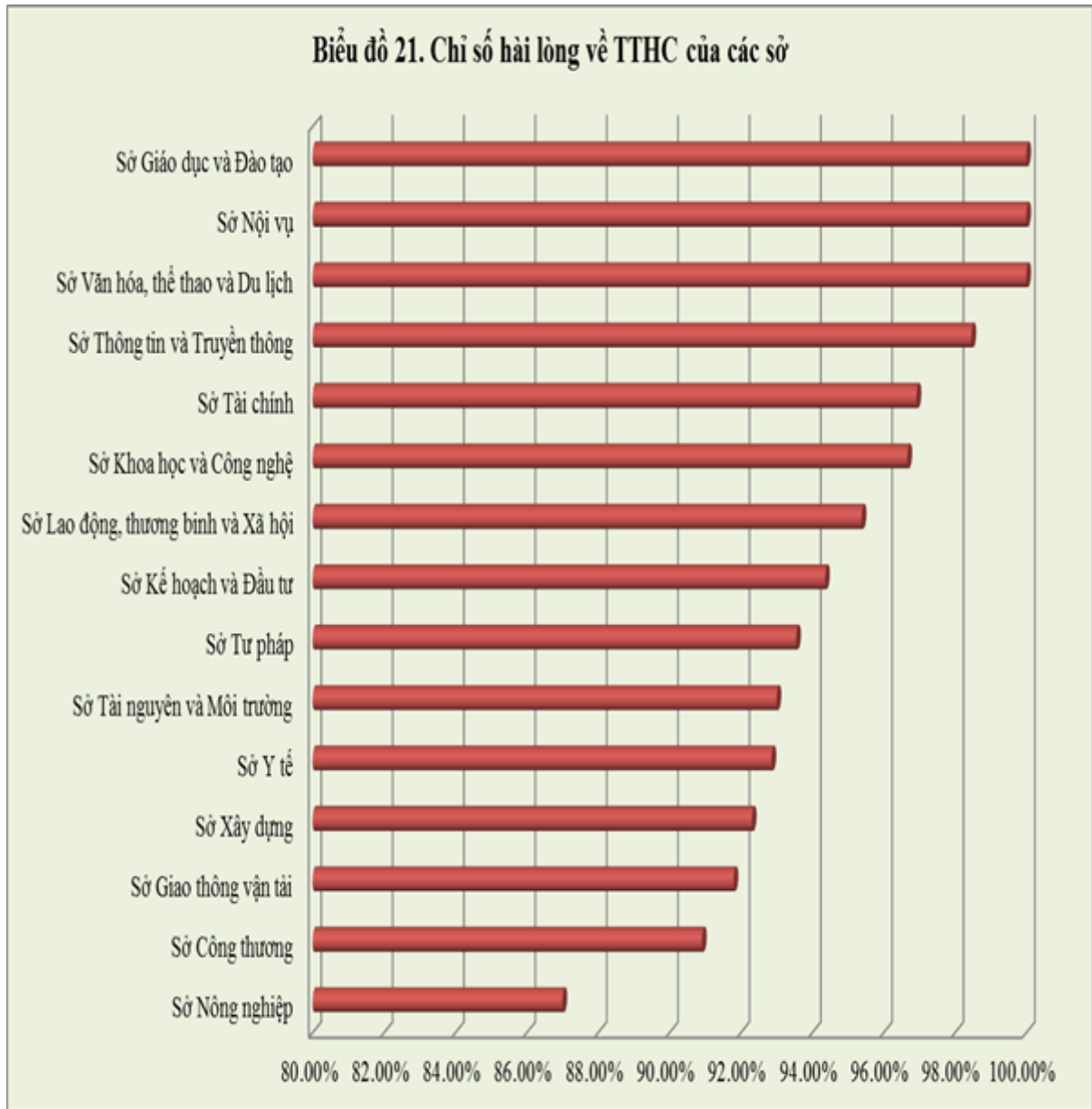
## 2. Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính (TTHC)

Chỉ số hài lòng về TTHC của các sở đạt 94.21%, giá trị trung vị đạt 94.36%, các đơn vị có chỉ hài lòng nằm trong khoảng 87% - 100%. 3/15 đơn vị có chỉ số hài lòng về TTHC đạt 100% -giảm 2 đơn vị so với năm 2021 (Sở Nội vụ, Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch, Sở Giáo dục và Đào tạo); thấp nhất là Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đạt 87%. Các đơn vị còn lại có chỉ số hài lòng nằm trong khoảng 90%-98.46%. So với năm 2021, có 2/15 đơn vị có chỉ số hài lòng tăng là Sở Tư pháp tăng 1.24%, Sở Giao thông vận tải tăng 9.97%; 3/15 có chỉ số hài lòng giữ nguyên như năm 2021 là Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch, Sở Nội vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo; các đơn vị còn lại chỉ số hài lòng giảm, giảm nhiều nhất là Sở Công thương 9.09%.

Mức độ rất hài lòng đạt 55.64%, hài lòng đạt 39.24%, có mức độ rất hài lòng cao nhất là Sở Y tế đạt 77.14%, tiếp theo là Sở Giáo dục và Đào tạo đạt 72.31%, Sở Nội vụ đạt 70.77%; thấp nhất là Sở Lao động, thương binh và Xã hội đạt 38.92%. Mức độ rất hài lòng của các sở còn lại nằm trong khoảng 40%-66.15%. Có 0.8% người dân, tổ chức đánh giá không hài lòng về thủ tục hành chính, tập trung ở các Sở: Tài nguyên và Môi trường, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Giao thông vận tải, Sở Khoa học và Công nghệ.

Kết quả đánh giá năm 2022 cho thấy, cả 5 chỉ tiêu đo lường sự hài lòng về thủ tục hành chính đều giảm so với năm 2021: về việc công khai, niêm yết thủ tục hành chính chính xác có mức độ hài lòng cao nhất đạt 95.99% -giảm 0.96%; ; thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định đạt 94.84% - giảm 0.57%; thành phần hồ sơ đúng quy định đạt 94.84% - giảm 2.11%; phí/lệ phí đúng quy định đạt

92.84% - giảm 1.58%; thủ tục hành chính niêm yết công khai đầy đủ đạt 92.55% -giảm 3.39%, là tiêu chí có mức độ hài lòng thấp nhất trong 5 tiêu chí đánh giá.



- Thủ tục hành chính niêm yết công khai đầy đủ: mức hài lòng cao nhất là 100%, thấp nhất là 60%, giá trị trung vị 92.86%. 5/15 đơn vị có chỉ số hài lòng đạt 100%, 2/15 đơn vị có chỉ số hài lòng dưới 90% (Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch 60%, Sở Lao động, thương binh và Xã hội 84.62%). Các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng nằm trong khoảng 90.91%-97.44%. Có 0.86% đánh giá không hài lòng về việc niêm yết thủ tục hành chính đầy đủ (Sở Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn; Sở Giao thông vận tải)

So với năm 2021: 2/15 đơn vị mức độ hài lòng tăng (Sở Giao thông vận tải tăng 15.62%; Sở Tư pháp tăng 1.24%); 5/15 đơn vị mức độ hài lòng không

tăng/giảm (Sở Nội vụ, Thông tin và Truyền thông; Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Tài chính), các đơn vị còn lại mức độ hài lòng giảm, trong đó Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn giảm nhiều nhất 32.32%, tiếp theo là Sở Lao động, thương binh và Xã hội giảm 15.38%.

- Thủ tục hành chính niêm yết công khai chính xác: mức độ hài lòng cao nhất là 100%, thấp nhất là 90.91%, giá trị trung vị đạt 97.44%. So với năm 2021, chỉ số hài lòng của các đơn vị cao hơn nhưng chỉ số chung giảm vì số đơn vị có chỉ số hài lòng đạt 100% giảm, có 7/15 đơn vị -giảm 3 đơn vị. 8/15 đơn vị có chỉ số hài lòng đạt trên 90%. Có 0.86% người dân, tổ chức không hài lòng (Sở Giao thông vận tải, Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Tài nguyên và Môi trường)

3/15 đơn vị có mức độ hài lòng tăng so với năm 2021 (Sở Nội vụ, Sở Tài chính tăng 6.67%; Sở Giao thông vận tải tăng 15.62%); 5/15 đơn vị mức độ hài lòng không tăng/giảm. 7/15 đơn vị mức độ hài lòng giảm (Sở Công thương, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Xây dựng, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Y tế, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn), giảm nhiều nhất là Sở Công thương 9.09%.

- Thành phần hồ sơ đúng quy định: mức độ hài lòng cao nhất là 100%, thấp nhất là 87.18%,. 5/15 đơn vị có mức độ hài lòng đạt 100% - giảm 5 đơn vị so với năm 2021 (Sở Nội vụ; Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Khoa học và Công nghệ), 9/15 đơn vị có mức độ hài lòng đạt trên 90%, thấp nhất là Sở Giao thông Vận tải đạt 87.18%. Có 0.57% đánh giá không hài lòng (Sở Giao thông vận tải; Sở Tài nguyên và Môi trường).

3/15 đơn vị có mức độ hài lòng tăng so với năm 2021 (Sở Nội vụ -tăng 6.67%, Sở Tài nguyên và Môi trường – tăng 1.67%, Sở Giao thông vận tải – tăng 5.36%). 4/15 đơn vị mức độ hài lòng không tăng/giảm (Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Văn hóa thể thao và Du lịch; Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Khoa học và Công nghệ). Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng giảm so với năm 2021, giảm nhiều nhất là Sở Lao động, thương binh và Xã hội, Sở Xây dựng – giảm 7.69%.

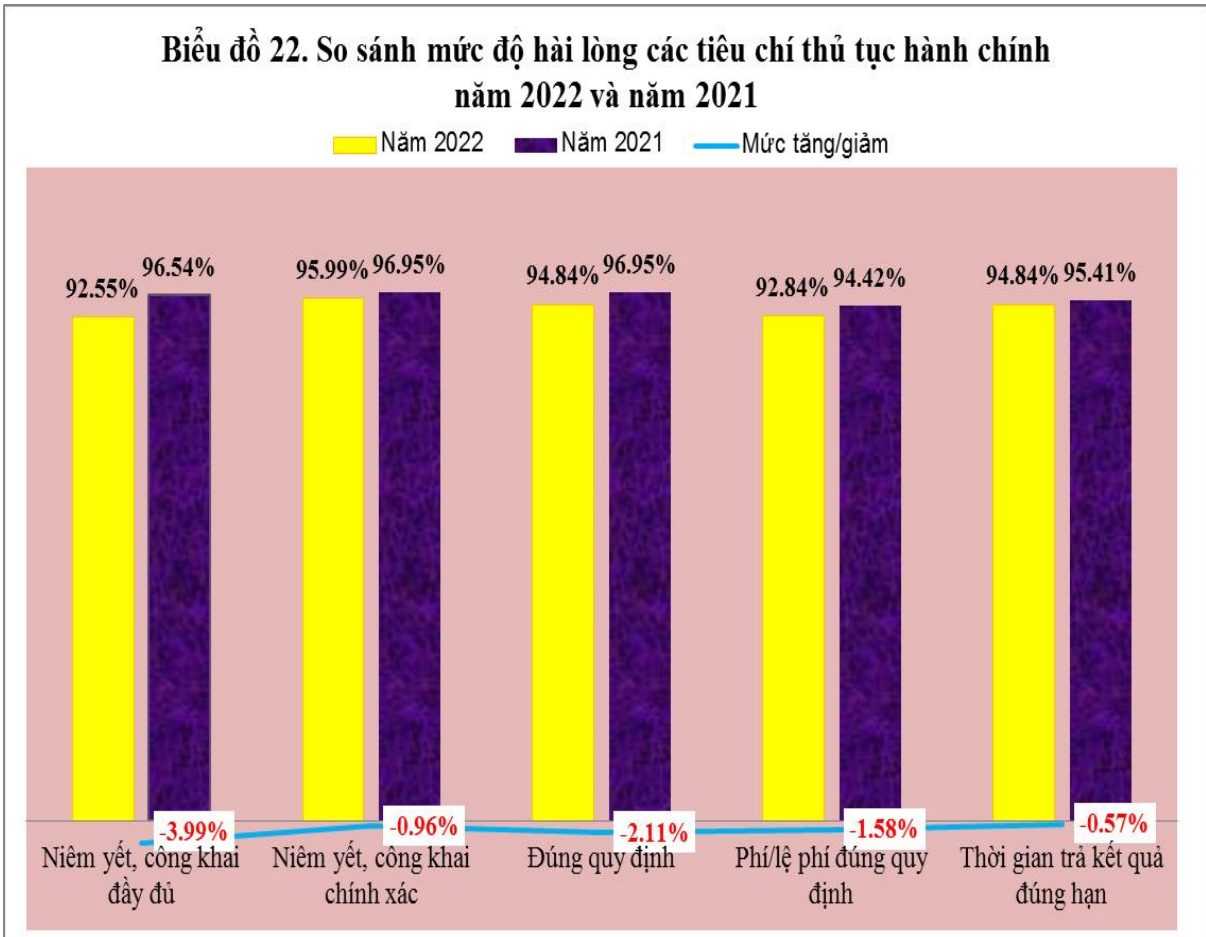
- Mức phí/lệ phí đúng quy định: mức độ hài lòng cao nhất là 100%, thấp nhất là 87.10%. 5/15 đơn vị có mức độ hài lòng đạt 100% - giảm 3 đơn vị so với năm 2021; 2/15 đơn vị có mức độ hài lòng đạt dưới 90% (Sở Tư pháp 87.1%; Sở Giao thông vận tải 87.18%), các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng nằm trong khoảng 90%-94.87%. Có 0.86% đánh giá không hài lòng (Sở Giao thông vận tải).

So với năm 2021, có 5/15 đơn vị mức độ hài lòng tăng (Sở Nội vụ tăng 13.33%; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn tăng 5.38%; Sở Giao thông vận tải tăng 5.36%; Sở Tài nguyên và Môi trường tăng 4.58%; Sở Kế hoạch và Đầu tư tăng

1.54%; 7/15 đơn vị mức độ hài lòng giảm, giảm nhiều nhất là Sở Công thương 9.09%, tiếp theo là Sở Xây dựng, Sở Thông tin và Truyền thông giảm 7.69%; các đơn vị còn lại mức độ hài lòng không tăng/giảm.

- Thời gian giải quyết TTHC đúng quy định: mức độ hài lòng cao nhất 100%, thấp nhất là 89.74%. 7/15 đơn vị có chỉ số hài lòng đạt 100% - giảm 2 đơn vị so với năm 2021, 7/15 đơn vị có chỉ số hài lòng đạt trên 90%, thấp nhất là Sở Giao thông vận tải đạt 89.74%. Có 0.86% người được điều tra đánh giá không hài lòng thuộc Sở Giao thông vận tải; Sở Tài nguyên và Môi trường.

So với năm 2021, 4 đơn vị mức độ hài lòng tăng (Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn tăng 10.38%; Sở Giao thông vận tải tăng 7.92%; Sở Tài nguyên và Môi trường tăng 7.08%; Sở Tư pháp tăng 1.24%), 4 đơn vị mức độ hài lòng giảm (Sở Công thương giảm 9.09%; Sở Kế hoạch và Đầu tư giảm 7.69%; Sở Xây dựng giảm 0.55%; Sở Y tế giảm 0.47%), các đơn vị còn lại mức độ hài lòng không tăng/giảm.



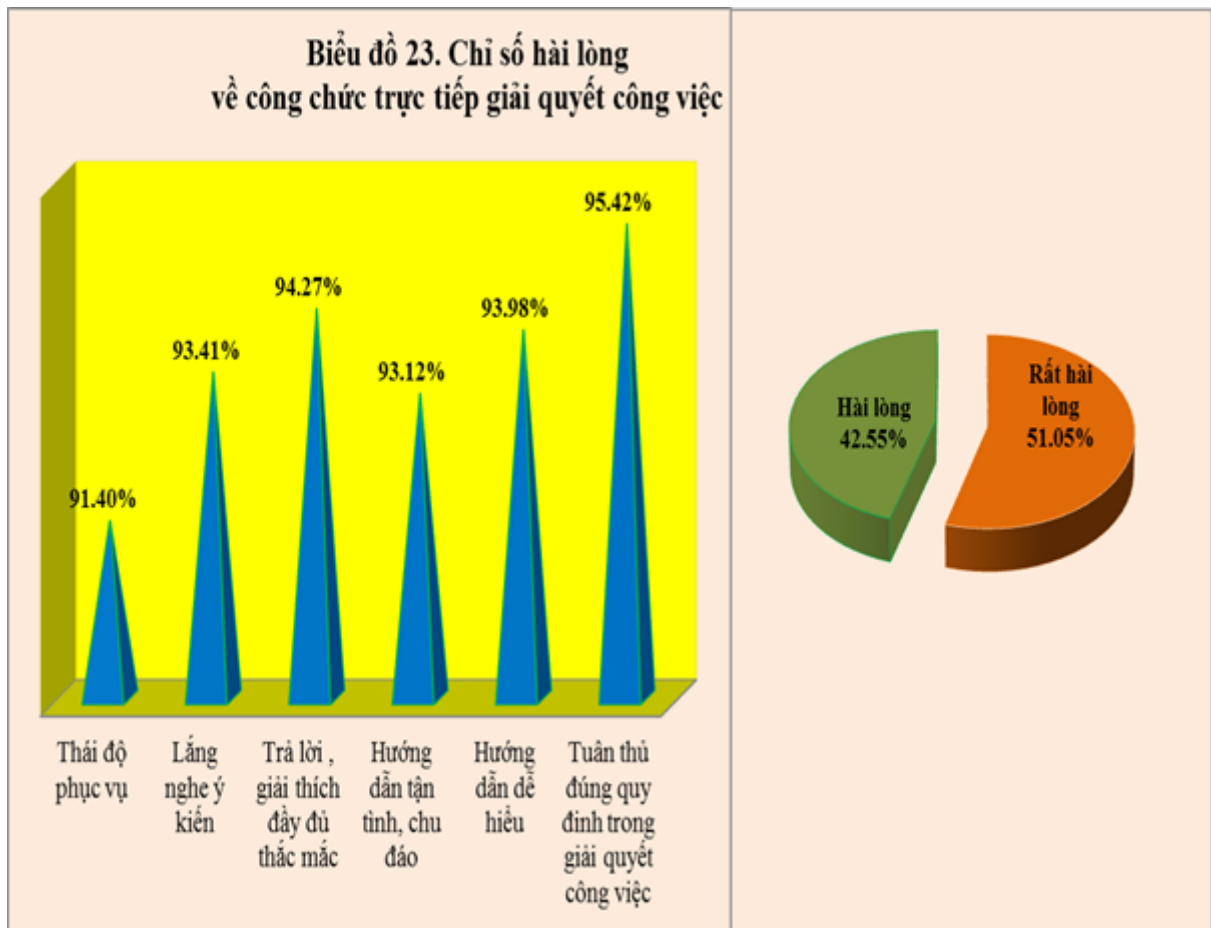
### 3. Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết công việc

Chỉ số hài lòng về công chức đúng thứ 3/5 chỉ số thành phần đo lường sự hài lòng, đạt 93.6% (giảm 0.89% so với năm 2020), giá trị trung vị đạt 94.67%,



cao nhất là 100%, thấp nhất là 89.18%. 6/15 đơn vị có chỉ số hài lòng về công chức trực tiếp giải quyết công việc đạt 100% gồm: Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Tài chính, Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch, Sở Xây dựng, Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông. Thấp nhất là Sở Giao thông Vận tải đạt 87.18%, tiếp đến là Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đạt 89.17%. Các đơn vị còn lại có chỉ số hài lòng nằm trong khoảng 90%-97.22%.

Mức độ rất hài lòng đạt 51.05%, hài lòng đạt 42.55%, đơn vị có mức rất hài lòng cao nhất là Sở Giáo dục và Đào tạo 76.92%, tiếp theo là Sở Y tế 75%; có mức độ rất hài lòng thấp nhất là Sở Lao động, thương binh và Xã hội 38.46%, tiếp theo là Sở Tài nguyên và Môi trường 38.54%; các đơn vị còn lại có mức độ rất hài lòng nằm trong khoảng 51.71% - 66.67%. Có 0.76% đánh giá không hài lòng tập trung ở các đơn vị Sở Giao thông vận tải, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Khoa học và Công nghệ.



Trong 6 tiêu chí đo lường sự hài lòng công chức trực tiếp giải quyết TTHC thì tiêu chí công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc có mức độ hài lòng cao nhất đạt 95.42% (tăng 0.04% so với năm 2021), hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu đạt 93.98% (giảm 0.44% so với năm 2021), chú ý lắng nghe ý kiến của người dân, đại diện tổ chức đạt 93.41% (giảm 0.57% so với năm

2021), hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình đạt 93.12% (giảm 0.79% so với năm 2021), thái độ giao tiếp lịch sự đạt 91.4% (giảm 3.52% so với năm 2021)

- Thái độ giao tiếp lịch sự: Mức độ hài lòng cao nhất 100%, thấp nhất 60%, giá trị trung vị đạt 100%. Có 8/15 đơn vị mức độ hài lòng đạt 100%, 3 đơn vị mức độ hài lòng đạt trên 90% (Sở Tư pháp 96.77%; Sở Y tế 92.86%; Sở Công thương 90.91%), 2 đơn vị mức độ hài lòng đạt trên 80% (Sở Kế hoạch và Đầu tư 89.74%; Sở Tài nguyên và Môi trường 87.5%; Sở Giao thông vận tải 87.18%), thấp nhất là Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn 60%. 0.86% đánh giá không hài lòng (Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Giao thông vận tải)

So với năm 2021, 4/15 đơn vị có mức độ hài lòng giảm (Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn giảm 40%; Sở Kế hoạch và đầu tư giảm 10.26%; Sở Y tế giảm 7.14%; Sở Công thương giảm 1.95%); 4 đơn vị mức độ hài lòng không tăng/giảm (Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Lao động, thương binh và Xã hội, Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch), 7/15 đơn vị có mức độ hài lòng tăng, tăng nhiều nhất là Sở Xây dựng 14.29%, tiếp theo là Sở Thông tin và Truyền thông 13.33%.

- Công chức lắng nghe ý kiến: mức độ hài lòng cao nhất 100%, thấp nhất là 84.62%, giá trị trung vị đạt 95%. 7/15 đơn vị mức độ hài lòng đạt 100%, 6/15 đơn vị mức độ hài lòng đạt trên 90%; 2 đơn vị mức độ hài lòng thấp nhất là Sở Giao thông vận tải 84.62%, Sở Y tế 85.71%. Có 0.57% đánh giá không hài lòng (Sở Giao thông vận tải).

So với năm 2021, 4 đơn vị có mức độ hài lòng giảm (Sở Y tế giảm 14.29%; Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Lao động, thương binh và Xã hội giảm 7.69%; Sở Công thương giảm 1.95%), 4 đơn vị mức độ hài lòng không tăng/giảm (Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Giáo dục và Đào tạo), các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng tăng, tăng nhiều nhất là Sở Xây dựng 14.29%, tiếp theo Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn 10.38%.

- Công chức trả lời đầy đủ các ý kiến: mức độ hài lòng cao nhất 100%, thấp nhất 78.57%, giá trị trung vị đạt 97.44%. Có 7 đơn vị mức độ hài lòng đạt 100%; 5 đơn vị mức độ hài lòng đạt trên 90% (Sở Kế hoạch và Đầu tư 97.44%; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn 95%; Sở Tài nguyên và Môi trường 92.5%; Sở Công thương 90.91%; Sở Tư pháp 90.32%); 2 đơn vị mức độ hài lòng trên 80% (Sở Giao thông vận tải 87.18%; Sở Lao động, thương binh và Xã hội 84.62%), thấp nhất là Sở Y tế 78.57%. Có 0.57% đánh giá không hài lòng (Sở Giao thông vận tải).



So với năm 2021, 5/15 đơn vị mức độ hài lòng giảm (Sở Y tế giảm 21.43%, Sở Lao động, thương binh và Xã hội giảm 15.38%; Sở Tư pháp giảm 9.68%; Sở Công thương giảm 9.09%; Sở Tài nguyên và Môi trường giảm 0.83%), 2 đơn vị mức độ hài lòng không tăng/giảm (Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Khoa học và Công nghệ), các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng tăng, tăng nhiều nhất là Sở Xây dựng, Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch 14.29%, tiếp theo là Sở Thông tin và Truyền thông tăng 7.14%.

- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo: mức độ hài lòng cao nhất 100%, thấp nhất 84.62%, giá trị trung vị đạt 95%. 7/15 đơn vị có mức độ hài lòng đạt 100% (Sở Nội vụ; Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch; Sở Xây dựng; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Tài chính; Sở Khoa học và Công nghệ), 2 đơn vị mức độ hài lòng dưới 90% (Sở Tài nguyên và Môi trường 87.5%; Sở Giao thông vận tải 84.62%), các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng nằm trong khoảng 90.91%-95%. Có 1.15% người được điều tra đánh giá không hài lòng (Sở Giao thông vận tải, Sở Tài nguyên và Môi trường).

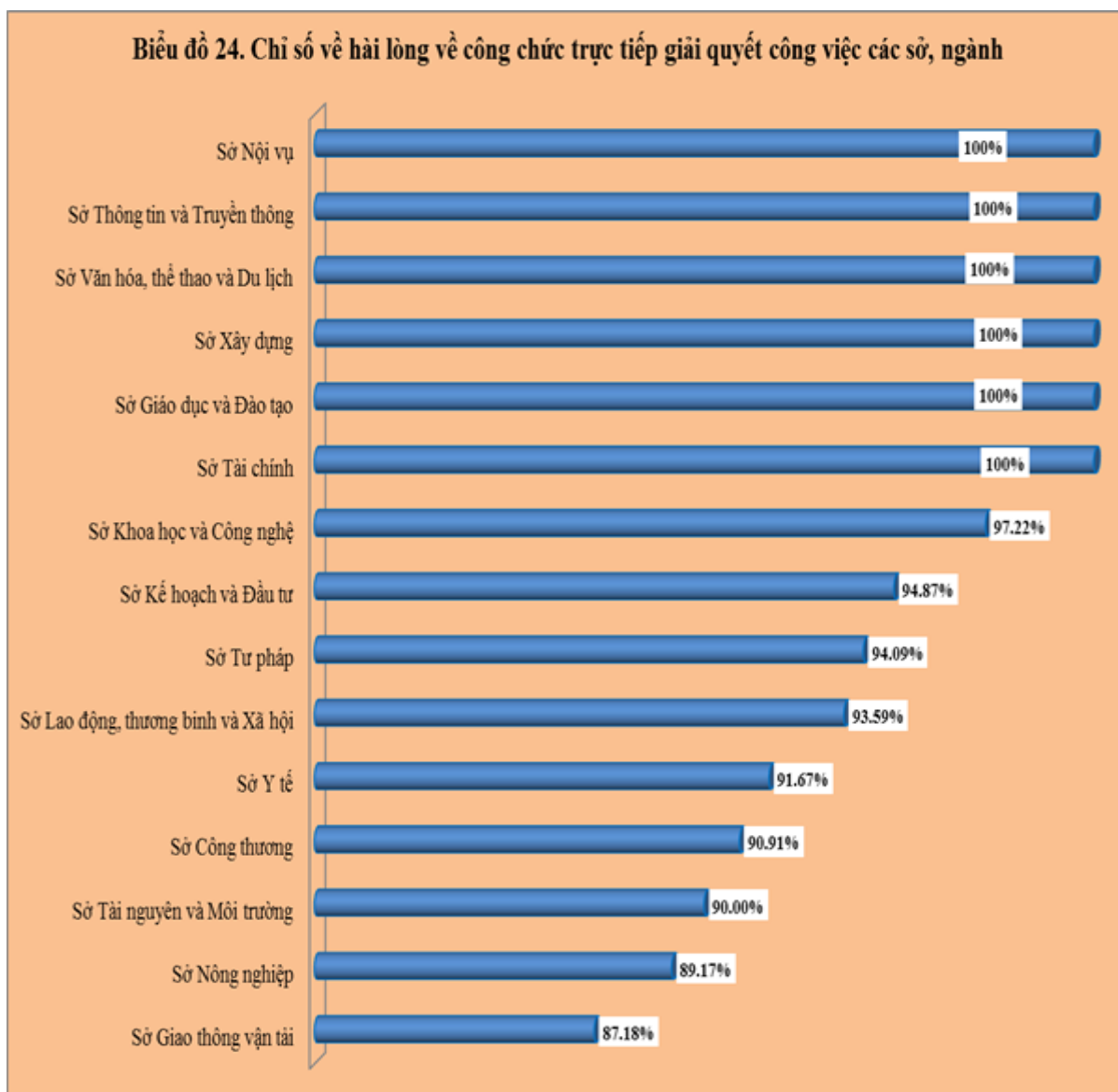
So với năm 2021, 4 đơn vị có mức độ hài lòng giảm (Sở Lao động - Thương binh và Xã hội giảm 7.69%; Sở Y tế giảm 7.14%; Sở Tư pháp giảm 6.45%; Sở Công thương giảm 1.95%), 3 đơn vị mức độ hài lòng không tăng/giảm (Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch; Sở Giáo dục và Đào tạo), các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng tăng, tăng nhiều nhất là Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn 10.38%, tiếp theo là Sở Xây dựng 7.14%.

- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu: Mức độ hài lòng cao nhất 100%, thấp nhất 88.75%, giá trị trung vị đạt 95%. 6/15 đơn vị có mức độ hài lòng đạt 100% (Sở Nội vụ; Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch; Sở Xây dựng; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Tài chính); 2 đơn vị có mức độ hài lòng dưới 90% (Sở Tài nguyên và Môi trường 88.75%; Sở Giao thông vận tải 89.74%), các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng nằm trong khoảng 90.91%-95%. Có 1.15% đánh giá không hài lòng (Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Giao thông vận tải, Sở Tài nguyên và Môi trường).

So với năm 2021, 5 đơn vị có mức độ hài lòng giảm (Sở Công thương giảm 9.09%, Sở Lao động, thương binh và Xã hội giảm 7.69%, Sở Y tế giảm 7.14%; Sở Tư pháp giảm 6.45%; Sở Khoa học và Công nghệ giảm 1.66%); 3 đơn vị có mức độ hài lòng không tăng/giảm (Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch; Sở Giáo dục và Đào tạo), các đơn vị còn lại mức độ hài lòng tăng, tăng nhiều nhất là Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn 10.38%, tiếp theo là Sở Giao thông vận tải tăng 7.92%.

- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc: mức độ hài lòng cao nhất là 100%, thấp nhất 89.74%, giá trị trung vị đạt 97.44%. 7 đơn vị có mức độ hài lòng đạt 100%, 7 đơn vị chỉ số hài lòng đạt trên 90% (Sở Kế hoạch và Đầu tư 97.44%; Sở Tư pháp 96.77%; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn 95%; Sở Y tế 92.86%; Sở Tài nguyên và Môi trường 92.5%; Sở Khoa học và Công nghệ 91.67%; Sở Công thương 90.91%), thấp nhất là Sở Giao thông vận tải 89.74%. Có 0.29% đánh giá không hài lòng (Sở Giao thông vận tải).

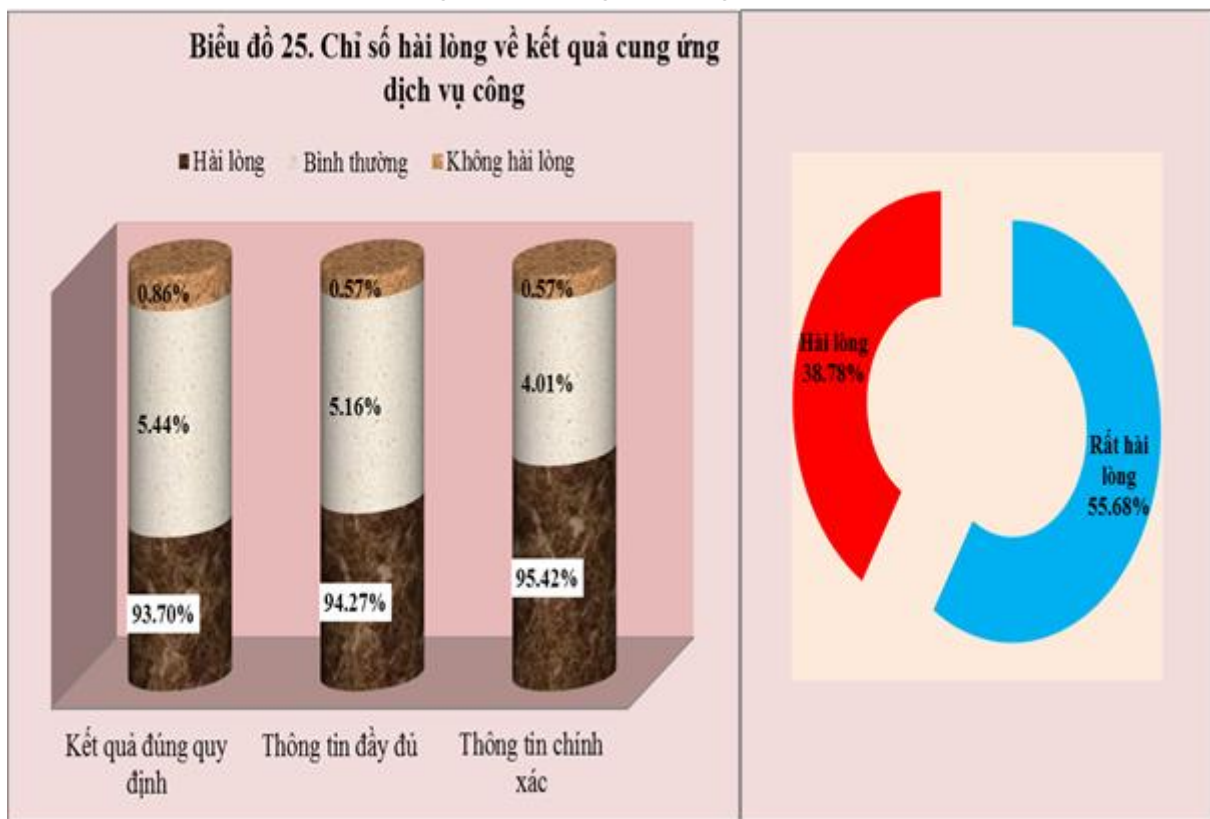
So với năm 2021, có 4 đơn vị mức độ hài lòng giảm (Sở Công thương giảm 9.09%, Sở Khoa học và Công nghệ giảm 8.33%; Sở Y tế giảm 7.14%, Sở Kế hoạch và Đầu tư giảm 2.56%), 4 đơn vị mức độ hài lòng không tăng/giảm (Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch; Sở Lao động, thương binh và Xã hội; Sở Giáo dục và Đào tạo), các đơn vị còn lại mức độ hài lòng tăng, tăng nhiều nhất là Sở Giao thông vận tải 9.72%, tiếp theo là Sở Xây dựng tăng 7.69%.



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

Chỉ số thành phần kết quả cung ứng dịch vụ công có tỷ lệ hài lòng cao nhất trong 5 chỉ số thành phần đo lường sự hài lòng của các sở đạt 94.46% (giảm 3.66% so với năm 2021), giá trị trung vị 97.44%. 6/10 đơn vị có chỉ số hài lòng đạt 100%, các đơn vị còn lại có chỉ số hài lòng nằm trong khoảng 90%-97.44%. Có 0.67% đánh giá không hài lòng ở các sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Giao thông vận tải.

Mức độ rất hài lòng đạt 55.86%, hài lòng 38.78%. Đơn vị có mức độ hài lòng cao nhất là Sở Giáo dục và Đào tạo đạt 89.74%, tiếp theo là Sở Y tế đạt 87.57%, Sở Xây dựng, Sở Thông tin và Truyền thông đạt 74.36%. Các đơn vị còn lại có mức độ rất hài lòng nằm trong khoảng 38.75% - 66.67%.



Trong 3 tiêu chí đo lường sự hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ công, tiêu chí có mức độ hài lòng cao nhất là kết quả có thông tin chính xác 95.42% (giảm 1.99% so với năm 2021), kết quả nhận có thông tin chính xác, đầy đủ 94.27% (giảm 4.71% so với năm 2021), kết quả nhận được đúng quy định đạt 93.7% (giảm 4.26% so với năm 2021).

- Kết quả nhận được đúng quy định: mức độ hài lòng cao nhất 100%, thấp nhất 85%, giá trị trung vị đạt 100%. 8 đơn vị có mức độ hài lòng đạt 100%, 5 đơn vị mức độ hài lòng từ 90% trở lên (Sở Kế hoạch và Đầu tư đạt 94.87%; Sở Y tế đạt 92.86%; Sở Công thương đạt 90.91%; Sở Tư pháp đạt 90.32%; Sở Tài nguyên và Môi trường đạt 90%), thấp nhất là Sở Nông nghiệp và Phát triển

nông thôn 85%, tiếp theo là Sở Giao thông vận tải đạt 89.74%. Có 0.86% đánh giá không hài lòng (Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Giao thông vận tải).

So với năm 2021, có 7 đơn vị mức độ hài lòng không tăng/giảm, 6 đơn vị mức độ hài lòng giảm (Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn giảm 15%; Sở Tư pháp giảm 9.68%; Sở Công thương giảm 9.09%; Sở Y tế giảm 7.14%; Sở Kế hoạch và Đầu tư giảm 5.13%; Sở Giao thông vận tải giảm 1.17%), 2 đơn vị có mức độ hài lòng tăng (Sở Tài chính tăng 6.67%; Sở Tài nguyên và Môi trường tăng 3.33%).

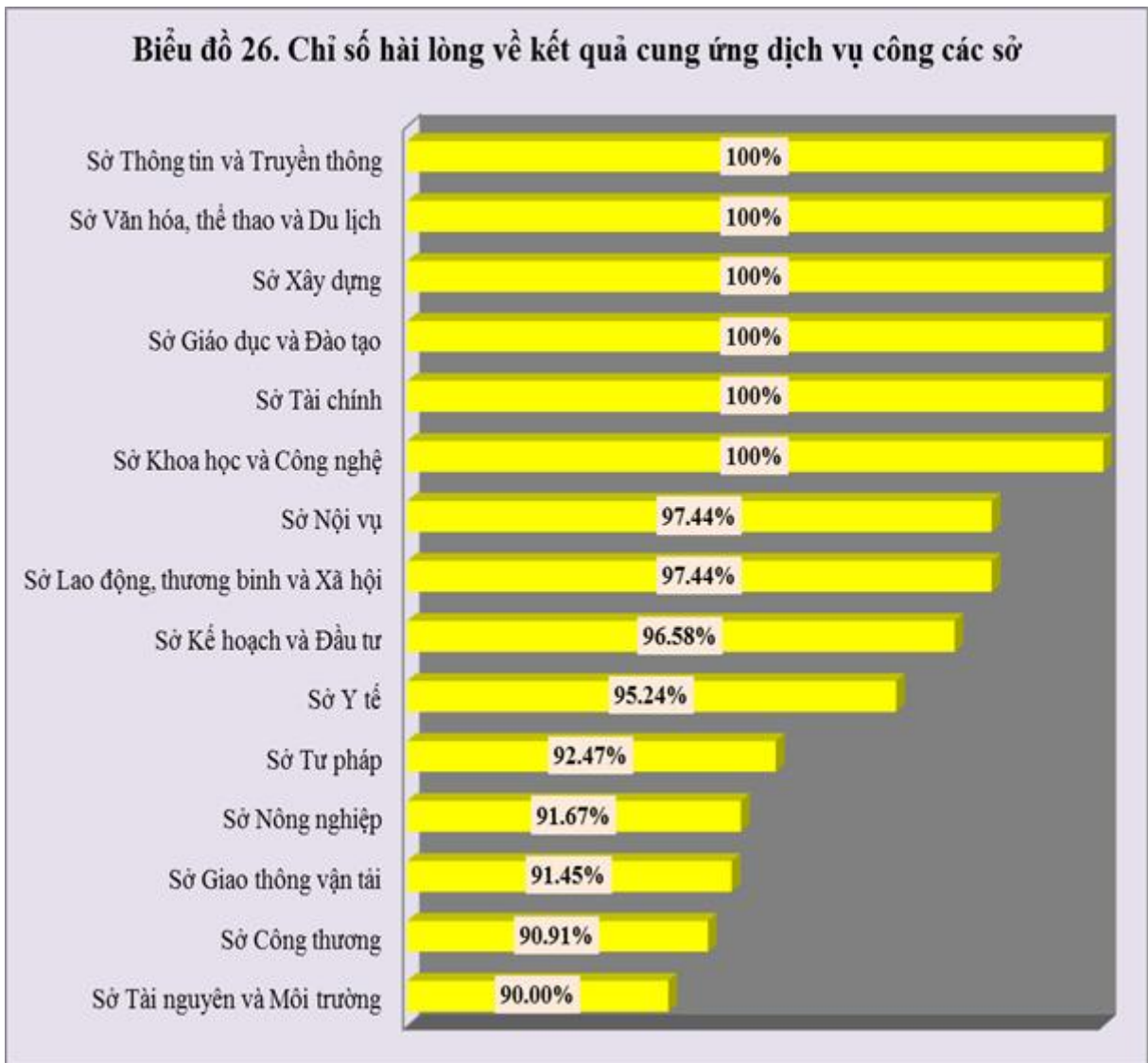
- Kết quả nhận được có thông tin đầy đủ: mức độ hài lòng cao nhất 100%, thấp nhất 89.74%, giá trị trung vị đạt 96.15%. Có 6/15 đơn vị có mức độ hài lòng đạt 100% - giảm 7 đơn vị so với năm 2021 (Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch; Sở Xây dựng; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Tài chính; Sở Khoa học và Công nghệ). Thấp nhất là sở Giao thông vận tải đạt 89.74%, các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 90%-97.44%. Có 0.57% đánh giá không hài lòng (Sở Giao thông vận tải; Sở Tài nguyên và Môi trường).

So với năm 2021, không có đơn vị nào mức độ hài lòng tăng; 6/15 đơn vị có mức độ hài lòng không tăng/giảm (Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch; Sở Xây dựng; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Tài chính; Sở Khoa học và Công nghệ), 9/15 đơn vị có mức độ hài lòng giảm trong đó giảm nhiều nhất là Sở Công thương 9.09%, tiếp theo là Sở Lao động, thương binh và Xã hội giảm 7.69%, Sở Y tế giảm 7.14%.

- Kết quả nhận được có thông tin chính xác: mức độ hài lòng cao nhất 100%, thấp nhất 90%, giá trị trung vị 100%. Có 8/15 đơn vị mức độ hài lòng đạt 100%; 7 đơn vị mức độ hài lòng đạt từ 90%. 0.57% đánh giá không hài lòng (Sở Giao thông vận tải; Sở Tài nguyên và Môi trường).

So với năm 2021, 8/15 đơn vị mức độ hài lòng không tăng/giảm; 3 đơn vị có mức độ hài lòng tăng (Sở Giao thông vận tải tăng 14.87%; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn tăng 2.69%; Sở Tư pháp tăng 1.24%), 4 đơn vị mức độ hài lòng giảm (Sở Công thương giảm 9.09%; Sở Tài nguyên và Môi trường giảm 3.33%; Sở Nội vụ giảm 3.84%; Sở Kế hoạch và Đầu tư giảm 2.56%).

Kết quả đánh giá cho thấy mặc dù đây là nội dung có mức độ hài lòng cao nhất trong 5 nội dung đánh giá trong năm 2022 nhưng mức độ hài lòng của các tiêu chí thành phần đều giảm so với năm 2021. Do đó, các cơ quan, đơn vị cần quan tâm chỉ đạo, quán triệt công tác giải quyết, trả kết quả cho người dân, tổ chức đảm bảo tiến độ, chất lượng để nâng cao sự hài lòng trong các năm tiếp theo.



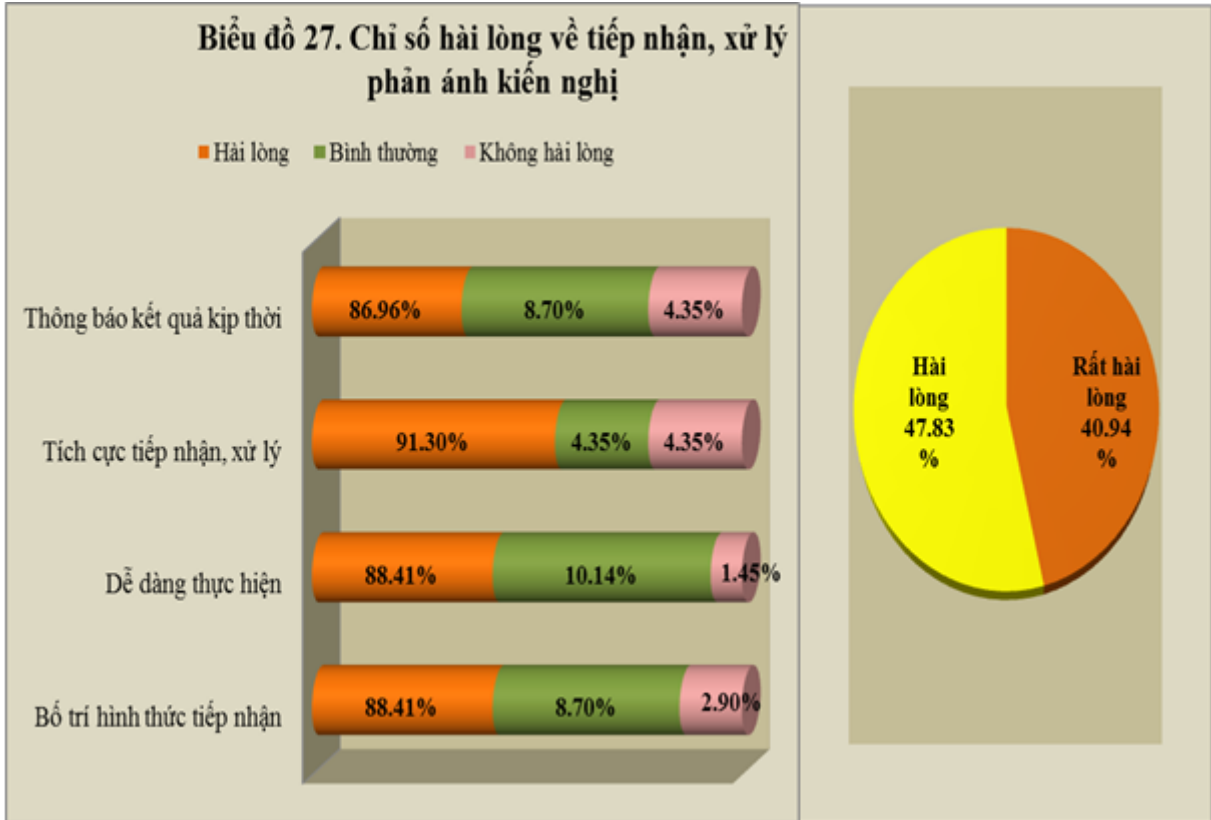
### 5. Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức về quy định hành chính

Theo kết quả đánh giá, có 69/349 (chiếm 19.77%) người dân, tổ chức có ý kiến phản ánh, kiến nghị (YKPAKN) đối với cơ quan hành chính cấp tỉnh trong quá trình giải quyết công việc và có 14/15 sở có YKPAKN (trừ Sở Xây dựng).

Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý YKPAKN của các cơ quan hành chính cấp tỉnh đạt 88.77%, tăng đạt 2% so với năm 2021 - chỉ số thành phần duy nhất có tỷ lệ hài lòng tăng trong 5 chỉ số thành phần. Có 9/14 đơn vị chỉ số hài lòng đạt 100% - tăng 6 đơn vị so với năm 2021; 2 đơn vị chỉ số hài lòng đạt trên 90% (Sở Kế hoạch và Đầu tư 92.86%; Sở Lao động, thương binh và Xã hội đạt 91.67%), Sở Tài nguyên và Môi trường đạt 85.71%, Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch đạt 50%; thấp nhất là Sở Giao thông vận tải đạt 68.75%.

Mức độ rất hài lòng đạt 40.94%, hài lòng đạt 47.83%; đơn vị có mức độ rất hài lòng cao nhất là Sở Tài chính, Sở Tư pháp đạt 100%, tiếp theo là Sở Giáo dục và Đào tạo đạt 89.74%. Thấp nhất là Sở Lao động, thương binh và Xã hội

đạt 8.33% và Sở Giao thông vận tải đạt 12.5%. Các đơn vị còn lại mức độ rất hài lòng nằm trong khoảng 23.81%-75%. Có 3.26% đánh giá không hài lòng tập trung ở các sở: Giao thông vận tải; Sở Kế hoạch và Đầu tư; Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch.

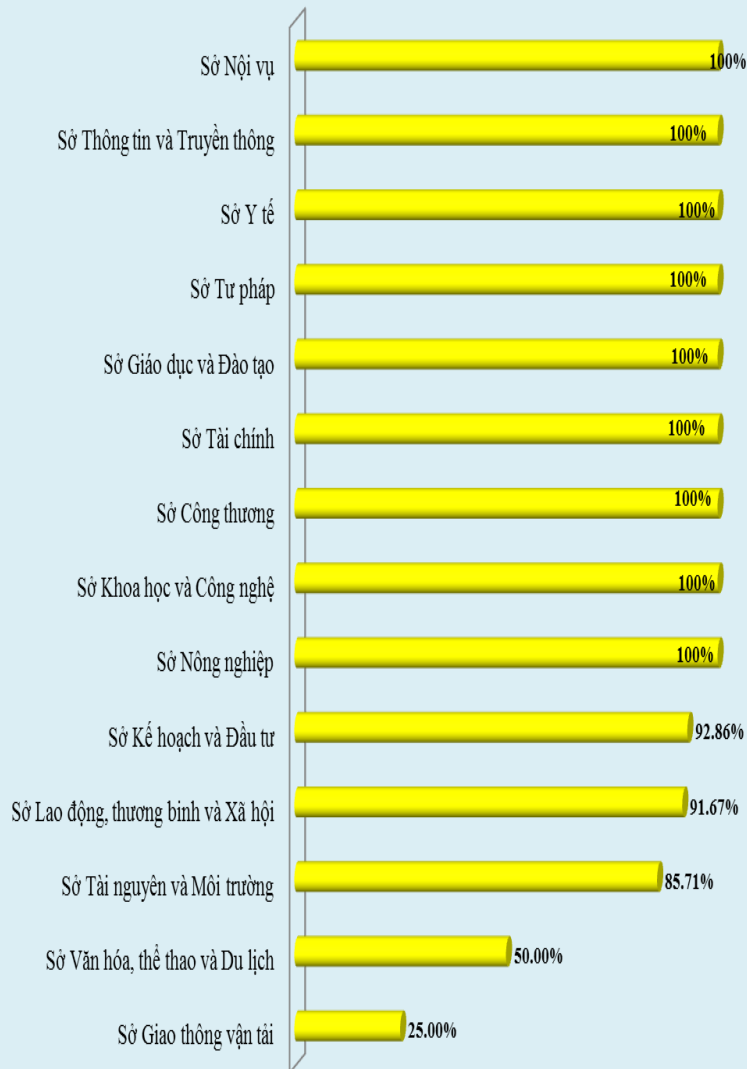


Trong 4 tiêu chí đánh giá thì tiêu chí cơ quan tiếp nhận, xử lý YKPAKN tích cực có mức độ hài lòng cao nhất đạt 91.3%, tiếp theo là cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận và dễ dàng thực hiện YKPAKN đạt 88.41%, thấp nhất là cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý YKPAKN đạt 86.96% - đây là tiêu chí có mức độ hài lòng cao nhất năm 2021.

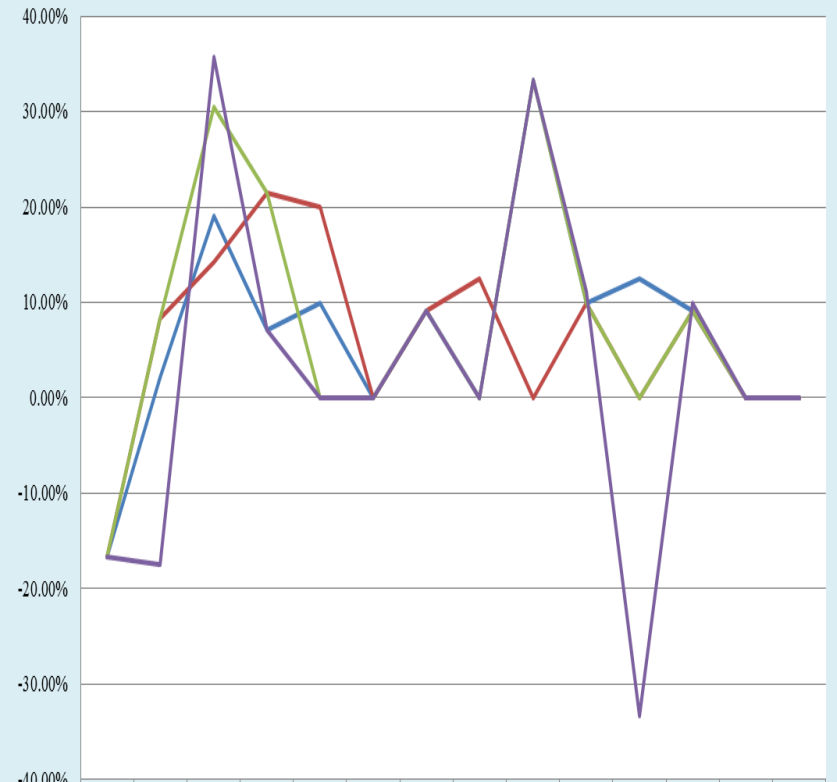
So với năm 2021, đơn vị có mức độ hài lòng giảm (Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch), 4 đơn vị mức độ hài lòng không tăng/giảm (Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tài chính, Sở Khoa học và Công nghệ), các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng tăng.



**Biểu đồ 28. Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị**



**Mức độ tăng/giảm so với năm 2021**



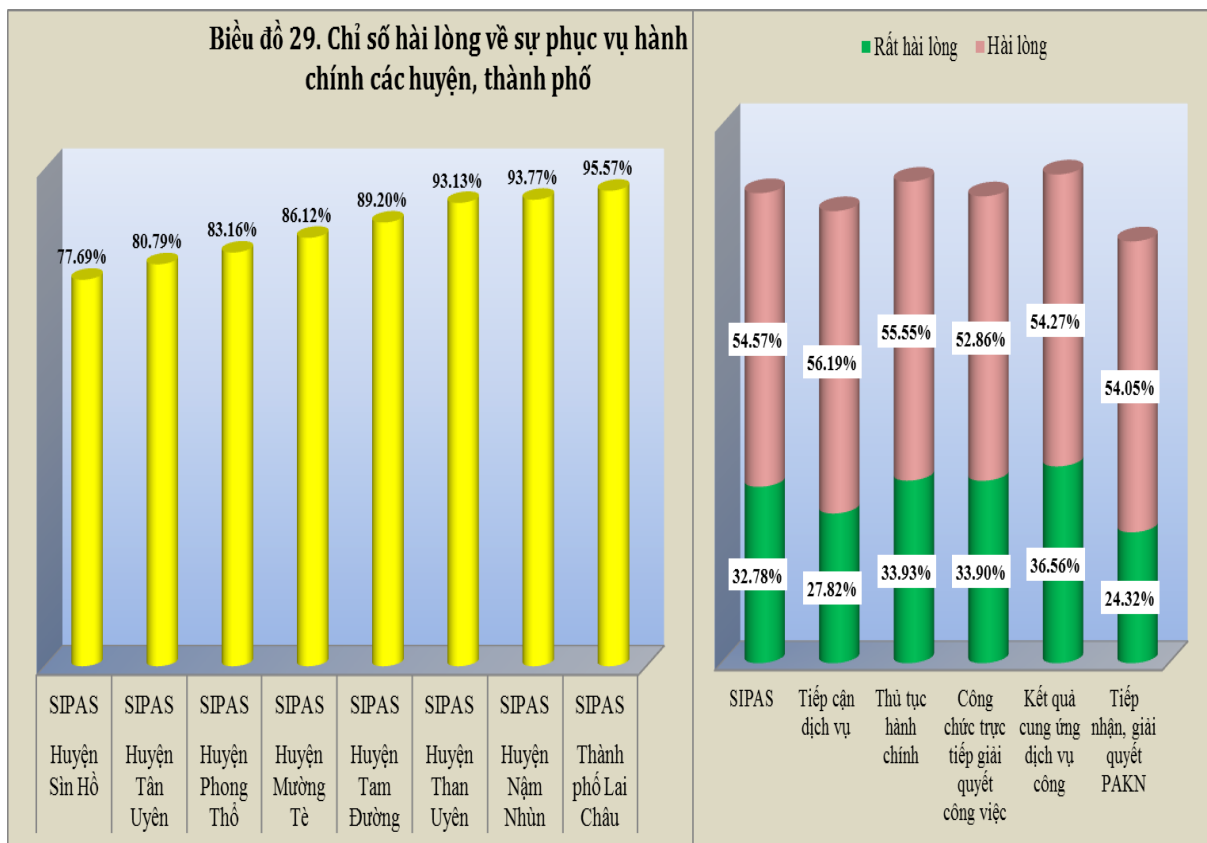
	Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch	Sở Giao thông vận tải	Sở Tài nguyên và Môi trường	Sở Kế hoạch và Đầu tư	Sở Nông nghiệp và PTNT	Sở Khoa học và Công nghệ	Sở Công thương	Sở Tài chính	Sở Giáo dục và Đào tạo	Sở Tư pháp	Sở Lao động, thương binh và Xã hội	Sở Y tế	Sở Thông tin và Truyền thông	Sở Nội vụ
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận	-16.67%	2.08%	19.04%	7.15%	10.00%	0%	9.09%	0%	33.33%	10%	12.50%	9.09%	0%	0%
Đễ dàng thực hiện	-16.67%	8.33%	14.28%	21.43%	20%	0%	9.09%	12.50%	0%	10%	0%	9.09%	0%	0%
Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực	-16.67%	8.33%	30.48%	21.43%	0%	0%	9.09%	0%	33.33%	10%	0%	9.09%	0%	0%
Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý c	-16.67%	17.50%	35.71%	7.15%	0%	0%	9.09%	0%	33.33%	11.11%	-33.33%	10%	0%	0%

### III. CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CẤP HUYỆN

Chỉ số hài lòng năm 2022 của cấp huyện đạt 87.35% (tăng 2.27% so với năm 2021), trong đó mức độ rất hài lòng chiếm 32.78%, hài lòng chiếm 54.57%, giá trị trung vị 87.66%. Chỉ số hài lòng các đơn vị nằm trong khoảng 77.69%-95.57% (tăng so với năm 2021 trong khoảng từ 1.68%-6.64%). Tuy nhiên vẫn còn 0.76% đánh giá không hài lòng (tăng 0.53% so với năm 2021), huyện Nậm Nhùn là huyện duy nhất không có đánh giá không hài lòng, huyện có đánh giá không hài lòng cao nhất là Tam Đường 4.15%.

Huyện có mức độ rất hài lòng cao nhất là Nậm Nhùn đạt 54.75%, tiếp theo là thành phố Lai Châu đạt 45.52%, huyện Than Uyên đạt 43.01%, huyện Sin Hồ đạt 30.32%, huyện Mường Tè đạt 29.74%, huyện Tam Đường đạt 28.31%, huyện Phong Thổ đạt 22.55%, huyện Tân Uyên đạt 11.16%.

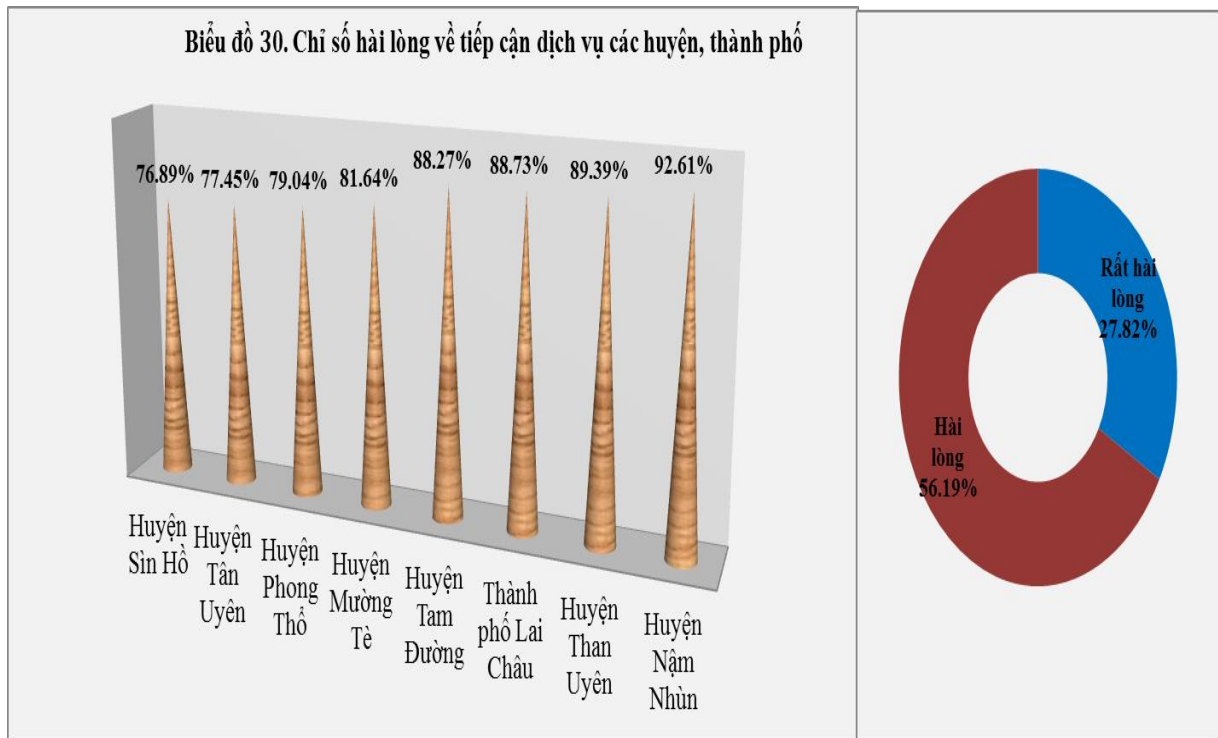
Chỉ số thành phần có tỷ lệ hài lòng cao nhất là kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công đạt 90.38% (tăng 2.89% so với năm 2021), tiếp theo là chỉ số thành phần thủ tục hành chính đạt 89.48% (tăng 2.25% so với năm 2021), chỉ số thành phần công chức trực tiếp giải quyết công việc đạt 86.76% (tăng 3.21% so với năm 2021), chỉ số thành phần tiếp cận dịch vụ đạt 84.01% (tăng 1.5% so với năm 2021), chỉ số thành phần tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị đạt 78.38% (giảm 3.35% so với năm 2021).



## 1. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ

Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ đạt 84.01%, giá trị trung vị 84.59%. Cao nhất là huyện Nậm Nhùn đạt 92.61%, thấp nhất là huyện Sìn Hồ đạt 76.89%, các đơn vị còn lại có chỉ số hài lòng nằm trong khoảng 77.45%-89.38%. 6/8 huyện, thành phố có đánh giá không hài lòng với 0.63% (trừ huyện Nậm Nhùn, huyện Than Uyên).

Có mức độ rất hài lòng cao nhất là huyện Nậm Nhùn đạt 57.10%, thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 11.14%, các đơn vị còn lại mức độ rất hài lòng nằm trong khoảng 19.3%-37.99%.



Trong 4 chỉ số đánh giá, tiêu chí có mức độ hài lòng cao nhất là nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi đạt 88.51%; trang thiết bị đầy đủ đạt 85.35%, trang thiết bị dễ sử dụng đạt 83.35% và trang thiết bị hiện đại đạt 78.82%. Không có đơn vị nào có chỉ số hài lòng về 4 tiêu chí đánh giá đạt 100%.

- Nơi ngồi chờ giải quyết công việc có đủ chỗ ngồi: mức độ hài lòng cao nhất 95.1%, thấp nhất 81.26%, giá trị trung vị đạt 88.68%. 3 đơn vị có mức độ hài lòng trên 90% (huyện Nậm Nhùn đạt 94.32%, huyện Than Uyên đạt 94.70%, thành phố Lai Châu đạt 95.1%), các huyện còn lại mức độ hài lòng đạt trên 80%.

So với năm 2021, 3 đơn vị có mức độ hài lòng tăng (huyện Nậm Nhùn tăng 20.98%, huyện Than Uyên tăng 17.61%, huyện Tam Đường tăng 2.46%), các huyện còn lại mức độ hài lòng giảm, giảm nhiều nhất là huyện Phong Thổ 11.72%. Có đánh giá không hài lòng về nơi ngồi chờ giải quyết công việc với 0.95% (các huyện: Mường Tè, Sìn Hồ, Phong Thổ, thành phố Lai Châu)

- Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ: mức độ hài lòng cao nhất 97.06%, thấp nhất là 76.42%, giá trị trung vị đạt 85.77%. 3 đơn vị có mức độ hài lòng trên 90% (thành phố Lai Châu đạt 97.06%, huyện Nậm Nhùn 90.91%, huyện Than Uyên 90.17%), 3 đơn vị đạt trên 80% (huyện Tam Đường 88.46%, huyện Phong Thổ 83.09%, huyện Mường Tè 80.25%), thấp nhất là huyện Sìn Hồ 76.42%, thấp tiếp theo là huyện Tân Uyên 79.35%. Có 0.95% đánh giá không hài lòng (các huyện: Tam Đường, Phong Thổ, Sìn Hồ, Mường Tè và thành phố Lai Châu).

So với năm 2021, 4 đơn vị có mức độ hài lòng giảm (huyện Sìn Hồ giảm 9.58%, huyện Tam Đường giảm 5.54%, huyện Tân Uyên giảm 3.63%, huyện Phong Thổ giảm 3.58%), các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng tăng, tăng nhiều nhất là huyện Nậm Nhùn 22.02%.

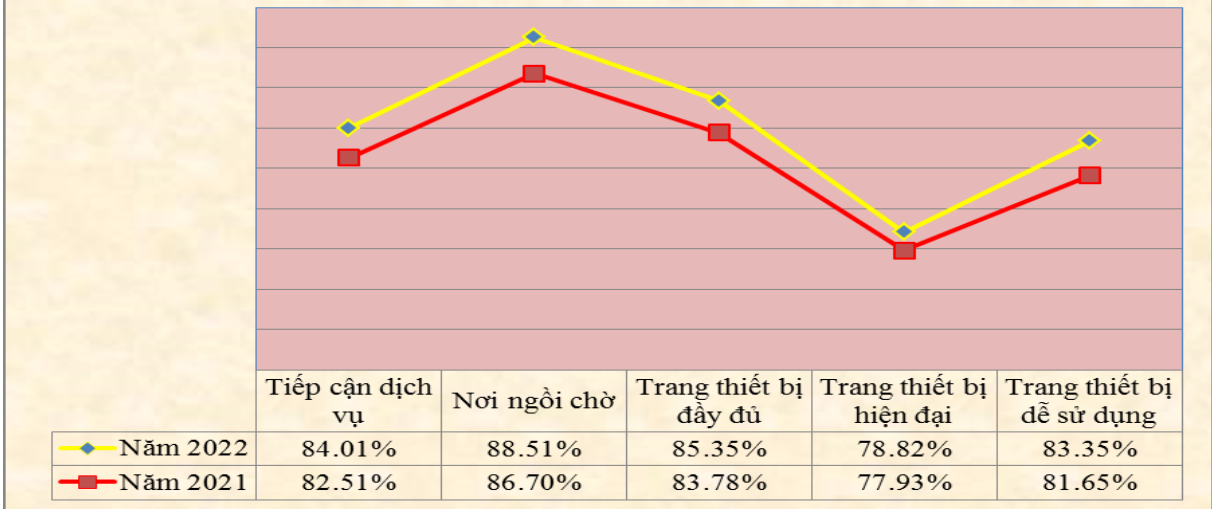
- Trang thiết bị phục vụ tại cơ quan hiện đại: mức độ hài lòng cao nhất 100%, thấp nhất 68.63%, giá trị trung vị 76.12%. Đây là tiêu chí có mức độ hài lòng thấp nhất trong 4 tiêu chí đánh giá về tiếp cận dịch vụ (có 24.66% rất hài lòng, 54.16% hài lòng). Huyện Nậm Nhùn có mức độ hài lòng cao nhất đạt 92.05%, tiếp theo là huyện Tam Đường đạt 88.45%, huyện Than Uyên đạt 82.58%, thấp nhất là thành phố Lai Châu đạt 68.63%. Có 0.84% đánh giá không hài lòng ở các huyện Tân Uyên, Tam Đường, Sìn Hồ, Mường Tè, thành phố Lai Châu.

So với năm 2021, mức độ hài lòng của các huyện Phong Thổ, Sìn Hồ, Tân Uyên, thành phố Lai Châu giảm (giảm nhiều nhất là thành phố Lai Châu 22.28%), các đơn vị còn lại mức độ hài lòng tăng, tăng nhiều nhất là huyện Nậm Nhùn 22.93%, huyện Mường Tè tăng 16.97%.

- Trang thiết bị phục vụ tại cơ quan dễ sử dụng: Mức độ hài lòng cao nhất là 94.12%, thấp nhất là 73.58%, giá trị trung vị đạt 84.28%. 3 đơn vị mức độ hài lòng trên 90% (huyện Than Uyên 90.15%, huyện Nậm Nhùn 93.18%, thành phố Lai Châu 94.12%), huyện Tam Đường 98.69%, huyện Mường Tè 80.86%, huyện Phong Thổ 75.74%, huyện Tân Uyên 73.91%, thấp nhất là huyện Sìn Hồ 73.58%. Có 0.32% đánh giá không hài lòng (huyện Tam Đường, huyện Sìn Hồ)

So với năm 2021, 3 đơn vị có mức độ hài lòng giảm (huyện Tân Uyên giảm 13.32%, huyện Sìn Hồ giảm 6.42%, huyện Phong Thổ giảm 2.04%); 5 đơn vị mức độ hài lòng tăng, tăng nhiều nhất huyện Nậm Nhùn 24.29%.

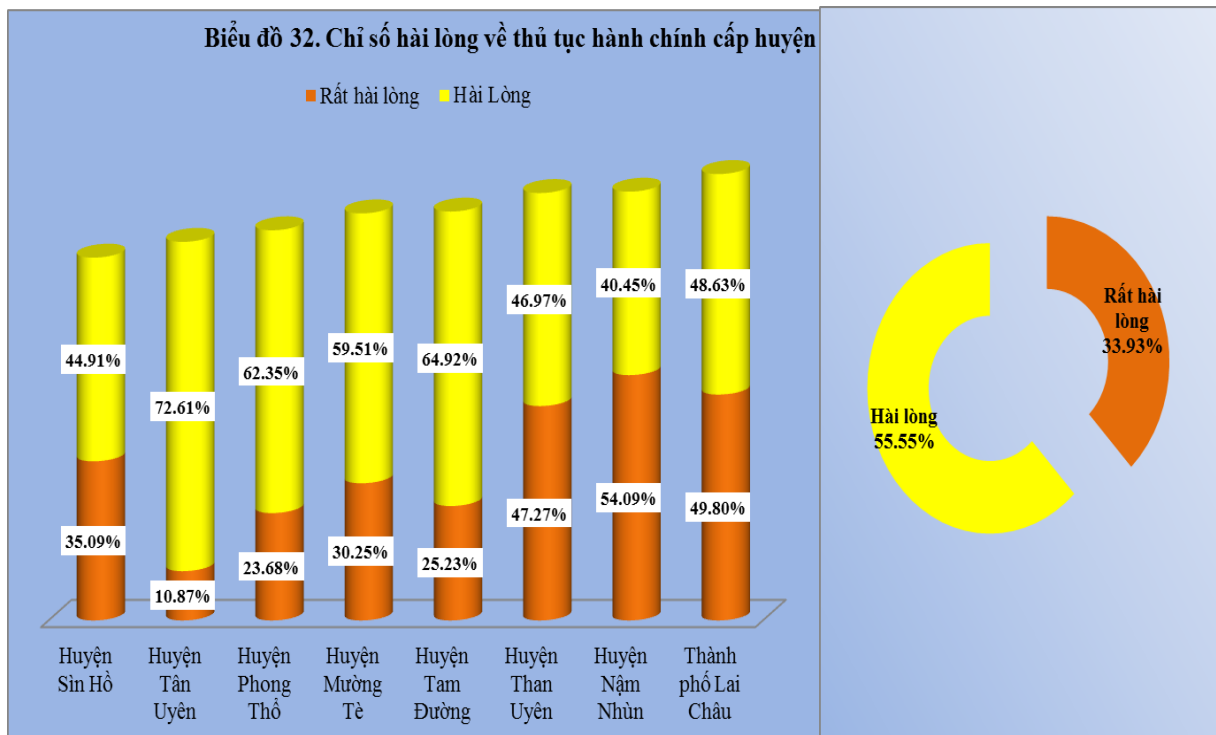
**Biểu đồ 31. So sánh chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ cấp huyện năm 2021, 2022**



## 2. Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính

Theo kết quả đo lường sự hài lòng năm 2022, đây là nội dung có chỉ số hài lòng cao thứ 2 trong năm nội dung đánh giá đạt 89.48%, trong đó mức độ rất hài lòng 33.93%, hài lòng 55.55%. Có chỉ số hài lòng cao nhất là thành phố Lai Châu đạt 98.43%, thấp nhất là huyện Sìn Hồ 80%. Các đơn vị còn lại chỉ số hài lòng nằm trong khoảng 83.48%-94.55%. Có 0.67% đánh giá không hài lòng tập trung ở các huyện: Sìn Hồ, Tân Uyên, Phong Thổ, Mường Tè, Tam Đường.

Đơn vị có mức đánh giá rất hài lòng cao nhất là huyện Nậm Nhùn đạt 54.09%, tiếp theo là thành phố Lai Châu đạt 49.80%, thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 10.86%. Các đơn vị còn lại mức độ rất hài lòng nằm trong khoảng 23.68%-47.27%



Trong 5 tiêu chí đánh giá sự hài lòng về thủ tục hành chính, tiêu chí về thành phần hồ sơ đúng quy định có chỉ số hài lòng cao nhất đạt 90.94% (tăng 2.11% so với năm 2021), tiếp theo là thủ tục hành chính niêm yết chính xác đạt 89.88% (tăng 2.65% so với năm 2021), thủ tục hành chính niêm yết đầy đủ đạt 89.15% (tăng 1.91% so với năm 2021), thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn đúng quy định, thời gian giải quyết đúng quy định đạt 88.72% (tăng lần lượt 1.76% và 2.82% so với năm 2021).

- Thủ tục hành chính niêm yết, công khai đầy đủ: mức độ hài lòng cao nhất là thành phố Lai Châu đạt 100%, thấp nhất huyện Sìn Hồ đạt 81.13%, các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 82.61% - 95.45%, giá trị trung vị đạt 87.99%. Có 0.63% đánh giá không hài lòng (huyện Tân Uyên, huyện Sìn Hồ, huyện Mường Tè, huyện Tam Đường)

So với năm 2021, 4 đơn vị có mức độ hài lòng giảm (huyện Tam Đường giảm 9.38%, huyện Phong Thổ giảm 5.07%, huyện Sìn Hồ giảm 4.87%, huyện Tân Uyên giảm 2.5%). 4 đơn vị có mức độ hài lòng tăng, tăng nhiều nhất là huyện Nậm Nhùn 19.9%.

- Thủ tục hành chính niêm yết, công khai chính xác: mức độ hài lòng cao nhất là thành phố Lai Châu đạt 100%, thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 78.26%, các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng nằm trong khoảng 83.02% - 94.7%, giá trị trung vị đạt 90.29%. Có 0.32% đánh giá không hài lòng (huyện Sìn Hồ, huyện Tam Đường).

So với năm 2021, 4 đơn vị có mức độ hài lòng giảm (huyện Tân Uyên giảm 4.72%, huyện Sìn Hồ giảm 4.89%, huyện Phong Thổ giảm 2.88%, huyện Mường Tè giảm 3.22%), 4 đơn vị có mức độ hài lòng tăng, tăng nhiều nhất là huyện Nậm Nhùn 20.98%.

- Thành phần hồ sơ đúng quy định: có mức độ hài lòng cao nhất là thành phố Lai Châu đạt 98.02%, thấp nhất là huyện Sìn Hồ đạt 82.08%, giá trị trung vị đạt 91.52%. Các huyện còn lại có mức độ hài lòng nằm trong khoảng 88.24% - 94.32%. Có 0.21% đánh giá không hài lòng (huyện Tam Đường, huyện Sìn Hồ).

So với năm 2021, 4 đơn vị có mức độ hài lòng giảm (giảm nhiều nhất là huyện Sìn Hồ 7.92%, huyện Phong Thổ giảm 5.1%, huyện Mường Tè giảm 0.75%, huyện Tân Uyên giảm 0.23%), các đơn vị còn lại mức độ hài lòng tăng, tăng nhiều nhất là huyện Nậm Nhùn 20.98%.

- Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định: mức độ hài lòng cao nhất là thành phố Lai Châu đạt 97.06%, thấp nhất là huyện Sìn Hồ đạt 78.3%, giá trị trung vị đạt 89.44%. Các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng nằm trong khoảng 84.78% - 93.18%. Có 0.74% đánh giá không hài lòng (huyện Tam Đường, huyện Sìn Hồ).



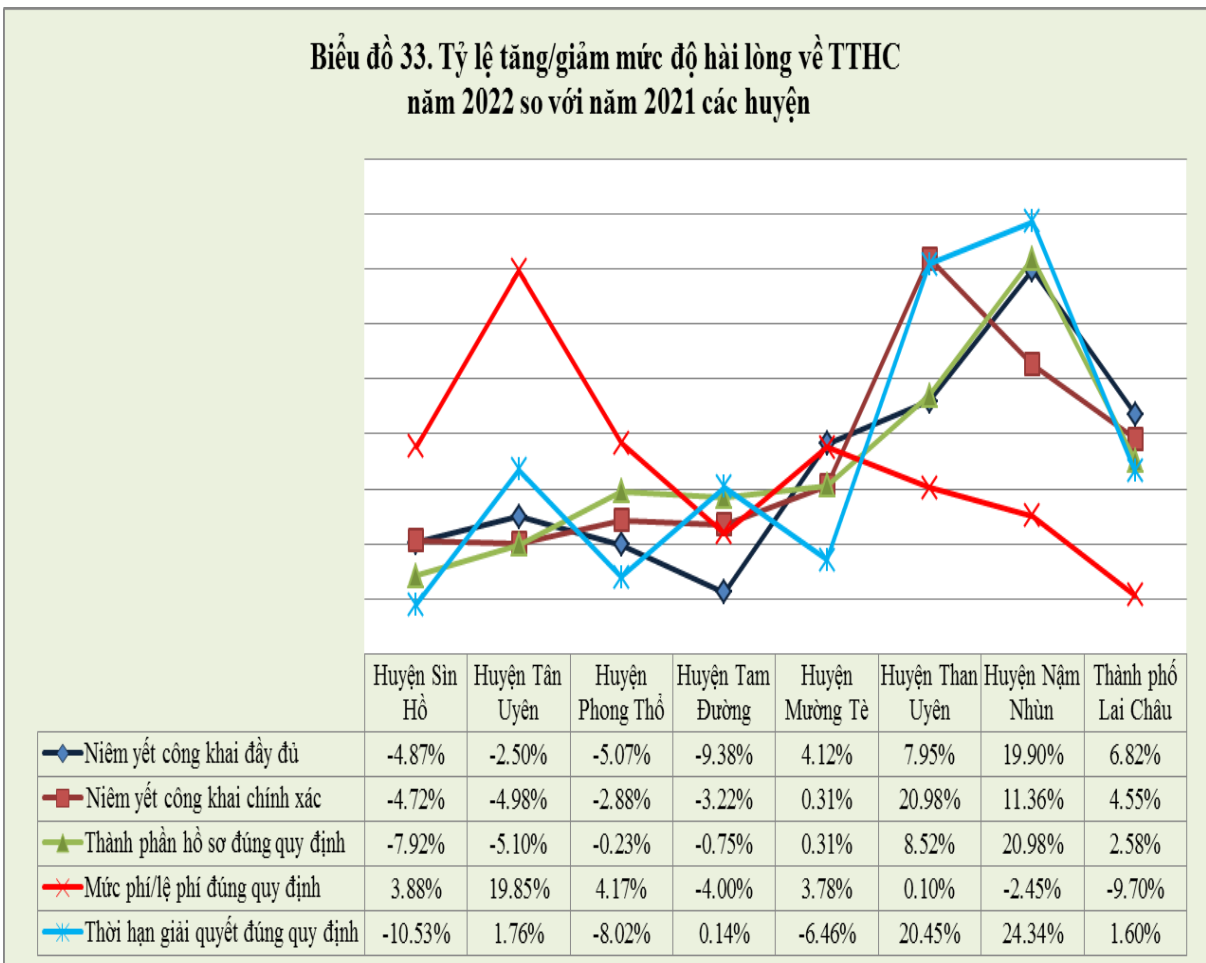
So với năm 2021, 3 đơn vị có mức độ hài lòng giảm (giảm nhiều nhất là huyện Sìn Hồ 9.7%, huyện Tam Đường giảm 5%, huyện Tân Uyên giảm 2.45%), các huyện còn lại có mức độ hài lòng tăng, tăng nhiều nhất là huyện Nậm Nhùn 19.85%.

- Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn đúng quy định: mức độ hài lòng cao nhất là thành phố Lai Châu đạt 97.06%, thấp nhất là huyện Sìn Hồ đạt 75.47%, giá trị trung vị đạt 90.52%. Các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng nằm trong khoảng 82.61%-95.45%. Có 1.48% đánh giá không hài lòng (huyện Sìn Hồ, huyện Tam Đường, huyện Phong Thổ, huyện Mường Tè).

So với năm 2021, 3 đơn vị có mức độ hài lòng giảm (huyện Sìn Hồ giảm 10.53%, huyện Phong Thổ giảm 8.02%, huyện Tam Đường giảm 6.46%). Các huyện còn lại mức độ hài lòng tăng, tăng nhiều nhất là huyện Nậm Nhùn 24.34%, tiếp theo là huyện Than Uyên tăng 20.45%.

Kết quả đánh giá cho thấy, mức độ hài lòng về thủ tục hành chính của cấp huyện năm 2022 đã có sự chuyển biến so với năm 2021, các tiêu chí đánh giá đều có mức độ hài lòng tăng, các đơn vị có mức độ hài lòng tăng cao gồm huyện Nậm Nhùn, huyện Than Uyên, giảm nhiều gồm huyện Sìn Hồ, huyện Phong Thổ.

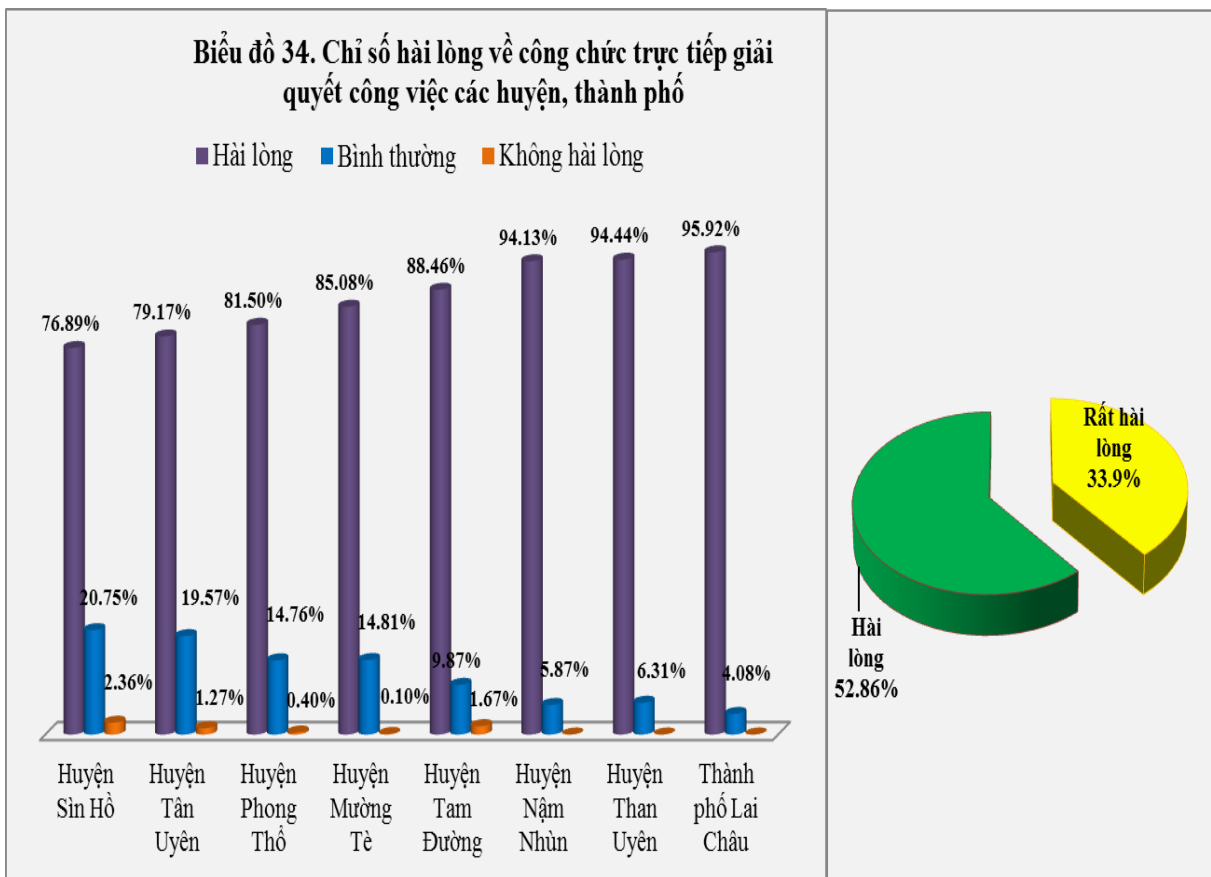
**Biểu đồ 33. Tỷ lệ tăng/giảm mức độ hài lòng về TTHC năm 2022 so với năm 2021 các huyện**



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

So với năm 2021, Chỉ số hài lòng về công chức trực tiếp giải quyết TTHC tăng 3.21% so với năm 2021, đạt 86.76%, giá trị trung vị đạt 86.77%. Cao nhất là thành phố Lai Châu đạt 95.92%, thấp nhất là huyện Sin Hồ đạt 76.89%. Các đơn vị còn lại có chỉ số hài lòng nằm trong khoảng 79.17% - 94.44%. Có 0.7% đánh giá không hài lòng tập trung ở các huyện Sin Hồ, Tân Uyên, Phong Thổ, Mường Tè, Tam Đường.

Đơn vị có mức rất hài lòng cao nhất là huyện Nậm Nhùn đạt 53.79%, tiếp theo là thành phố Lai Châu đạt 48.37%, thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 12.32%. Các huyện còn lại có mức độ rất hài lòng trong khoảng 21.45%-46.09%



Kết quả đánh giá năm 2022 cho thấy, mức độ hài lòng đối với các tiêu chí có sự thay đổi, nếu năm 2021, tiêu chí thành phần có chỉ số hài lòng thấp nhất là tiêu chí công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu thì năm 2022 đây là tiêu chí có mức hài lòng cao nhất đạt 87.36% (tăng 5.97%), tiếp theo là tiêu chí thái độ giao tiếp lịch sự và trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân, tổ chức đạt 87.15%, tiêu chí tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc có chỉ số hài lòng đạt 86.72%; thấp nhất là tiêu chí lắng nghe ý kiến đạt 85.99%. So với năm 2021, 6/6 tiêu chí đánh giá sự hài lòng về công chức đều tăng, tăng từ 1.77%-5.97%.

- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự: mức độ hài lòng tăng 3.10% so với năm 2021, cao nhất là thành phố Lai Châu đạt 98.04%, thấp nhất là huyện Phong Thổ đạt 78.68%, giá trị trung vị đạt 85.44%. Các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng nằm trong khoảng 80.19%-96.59%. 0.53% đánh giá không hài lòng ở các huyện Tam Đường, Sìn Hồ, Phong Thổ.

So với năm 2021, 4 đơn vị có mức độ hài lòng giảm (huyện Phong Thổ giảm 10.21%, huyện Tam Đường giảm 7.08%, huyện Sìn Hồ giảm 5.81%, huyện Mường Tè giảm 1.16%), các đơn vị còn lại mức độ hài lòng tăng (tăng nhiều nhất là huyện Nậm Nhùn 29.92%, huyện Than Uyên tăng 14.96%, thành phố Lai Châu tăng 7.13%, huyện Tân Uyên tăng 1.71%).

- Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân, tổ chức: Mức độ hài lòng tăng 3.8% so với năm 2021. Có mức hài lòng cao nhất là thành phố Lai Châu đạt 96.08%, thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 71.74%, giá trị trung vị đạt 86.51%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 79.41%-94.7%. Có 0.53% đánh giá không hài lòng ở các huyện: Sìn Hồ, Phong Thổ, Tam Đường, Tân Uyên.

So với năm 2021, 4 đơn vị có mức độ hài lòng giảm (huyện Tam Đường giảm 9.54%, huyện Phong Thổ giảm 9.48%, huyện Tân Uyên giảm 4.86%, huyện Sìn Hồ giảm 3.81%). Các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng tăng từ 7.97%-24.29%.

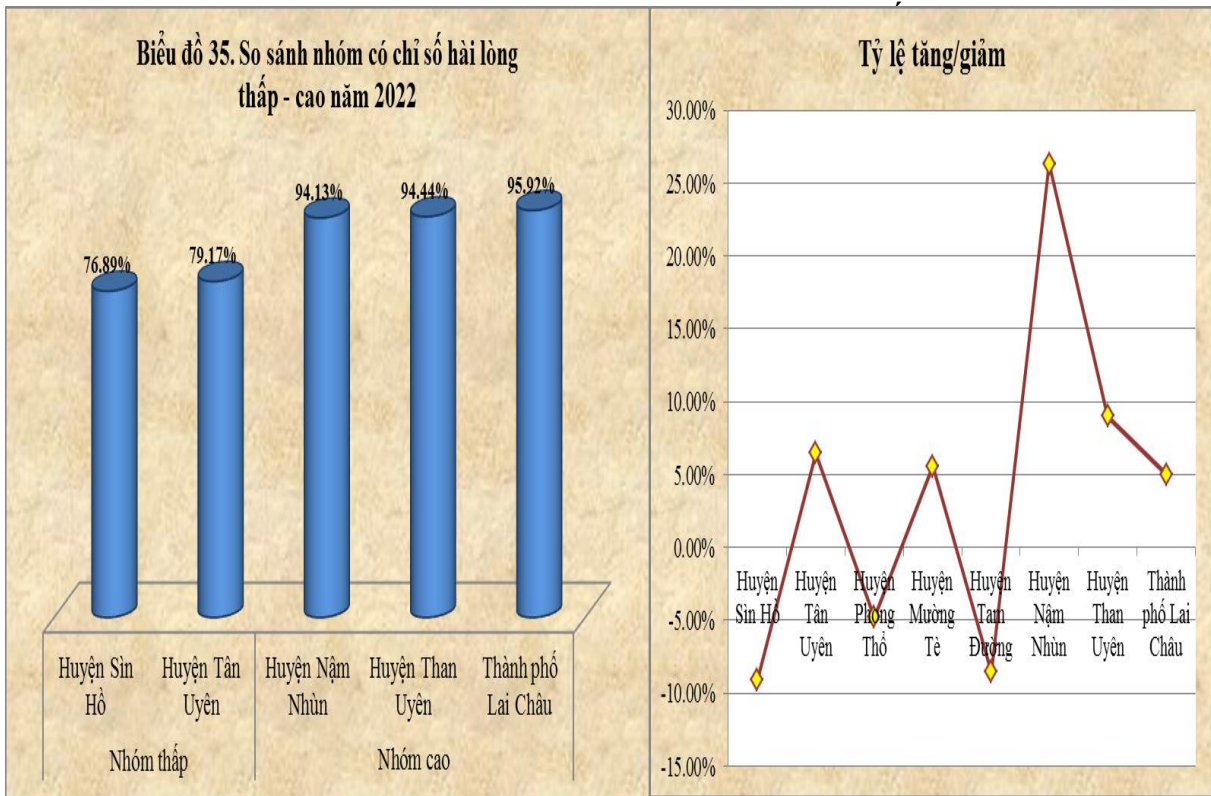
- Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến: Mức độ hài lòng tăng 1.77% so với năm 2021 – tiêu chí có mức độ hài lòng tăng ít nhất trong 5 tiêu chí đo lường. Mức độ hài lòng cao nhất là thành phố Lai Châu đạt 97.06%, thấp nhất là huyện Sìn Hồ đạt 77.36%, giá trị trung vị đạt 86.46%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 80.88%-95.45%. Có 0.84% đánh giá không hài lòng ở các huyện: Sìn Hồ, Phong Thổ, Tam Đường, Tân Uyên.

So với năm 2021, các đơn vị có mức độ hài lòng giảm gồm huyện Sìn Hồ giảm 8.64%, huyện Phong Thổ giảm 8.01%, huyện Tam Đường giảm 8.77%, huyện Mường Tè giảm 2.39%. Các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng tăng từ 3.88%-25.43%.

- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo: Mức độ hài lòng tăng 1.89% so với năm 2021. Mức độ hài lòng cao nhất là huyện Than Uyên đạt 96.21%, thấp nhất là huyện Sìn Hồ đạt 72.64%, giá trị trung vị đạt 86.59%. Các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng nằm trong khoảng 79.41%-96.08%. Có 0.95% đánh giá không hài lòng ở các huyện: Sìn Hồ, Tam Đường, Tân Uyên.

So với năm 2021, các đơn vị có mức độ hài lòng giảm gồm huyện Sìn Hồ giảm 13.36%, huyện Tam Đường giảm 10.77%, huyện Phong Thổ giảm 7.25%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng tăng từ 0.97%-24.29%.

- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu: Mức độ hài lòng tăng 5.97% - tiêu chí có mức hài lòng tăng nhiều nhất trong 5 tiêu chí đo lường. Mức độ hài lòng cao nhất là huyện Nậm Nhùn đạt 94.32%, thấp nhất là huyện Sìn Hồ đạt 75.47%, giá trị trung vị 89.06%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 80.43%-92.42%. Có 0.63% đánh giá không hài lòng ở các huyện: Sìn Hồ, Tam Đường, Tân Uyên.



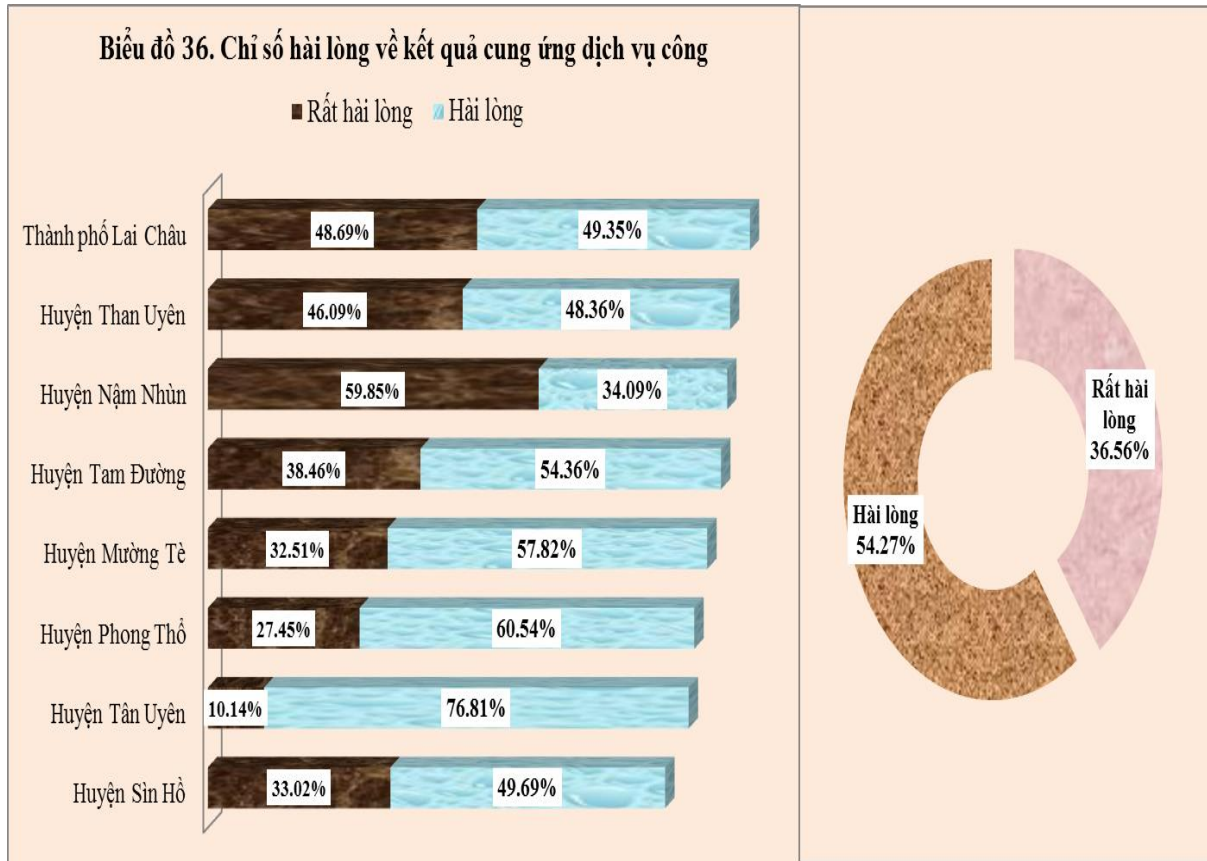
#### 4. Chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

Kết quả đánh giá cho thấy, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công có chỉ số hài lòng cao nhất trong 5 chỉ số thành phần điều tra sự hài lòng của cấp huyện đạt 90.83% (tăng 2.89% so với năm 2021), cao nhất là thành phố Lai Châu đạt 98.04%, thấp nhất là huyện Sìn Hồ đạt 82.70%, giá trị trung vị đạt 91.15%. Các đơn vị còn lại có chỉ số hài lòng nằm trong khoảng 86.96%-94.44%. Mặc dù chỉ số hài lòng tăng so với năm 2022 nhưng vẫn có 0.46% đánh giá không hài lòng ở các huyện: Sìn Hồ, Mường Tè, Phong Thổ.

Mức rất hài lòng chiếm 36.56%, hài lòng chiếm 54.27%. Có đánh giá mức rất hài lòng cao nhất là huyện Nậm Nhùn đạt 59.85%, thấp nhất là huyện Tân

Uyên đạt 10.14%. Các đơn vị còn lại có đánh giá mức rất hài lòng trong khoảng 27.45%-48.69%.

Trong 3 tiêu chí thành phần đo lường sự hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ công cấp huyện thì tiêu chí kết quả trả có thông tin chính xác có mức độ hài lòng cao nhất đạt 91.46%, tiếp theo là tiêu chí kết quả có thông tin đầy đủ đạt 90.73%, thấp nhất là tiêu chí kết quả trả là đúng quy định đạt 90.31%.



- Kết quả trả là đúng quy định: mức độ hài lòng tăng 3.87% so với năm 2021, cao nhất là thành phố Lai Châu đạt 98.04%, thấp nhất là huyện Sìn Hồ đạt 83.96%, giá trị trung vị đạt 90.33%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 85.29%-95.45%. Có 0.53% đánh giá không hài lòng ở các huyện: Tam Đường, Sìn Hồ, Mường Tè.

So với năm 2021, các đơn vị có mức độ hài lòng giảm gồm: huyện Sìn Hồ giảm 4.04%, huyện Phong Thổ giảm 3.59%, huyện Tam Đường giảm 2.46%, huyện Mường Tè giảm 3.59%. Các huyện, thành phố còn lại có mức độ hài lòng tăng từ 2.58%-22.12%.

- Kết quả nhận được có thông tin đầy đủ: mức độ hài lòng tăng 1.37% so với năm 2021, cao nhất là thành phố Lai Châu đạt 98.04%, thấp nhất là huyện Sìn Hồ đạt 82.08%, giá trị trung vị đạt 93.13%. Các huyện còn lại có chỉ số hài lòng nằm trong khoảng 82.61%-93.94%. Có 0.42% đánh giá không hài lòng ở các huyện Tam Đường, Sìn Hồ.



So với năm 2021, các đơn vị có mức độ hài lòng giảm gồm huyện Sìn Hồ giảm 7.92%, huyện Tân Uyên giảm 4.63%, huyện Phong Thổ giảm 5.10%, huyện Mường Tè giảm 2.53%, huyện Tam Đường giảm 2.92%. Các huyện còn lại có mức độ hài lòng tăng.

- Kết quả nhận được có thông tin chính xác: mức độ hài lòng tăng 3.43% so với năm 2021 – là tiêu chí có mức độ hài lòng cao nhất trong 3 tiêu chí đánh giá, cao nhất là thành phố Lai Châu đạt 98.04%, thấp nhất là huyện Sìn Hồ đạt 82.08%, giá trị trung vị 91.81%. Các đơn vị còn lại có chỉ số hài lòng nằm trong khoảng 89.13%-95.54%. Có 0.42% đánh giá không hài lòng ở các huyện Tam Đường, Sìn Hồ, Mường Tè.

So với năm 2021, các đơn vị có mức độ hài lòng giảm gồm huyện Sìn Hồ giảm 3.92%, huyện Tam Đường giảm 2.15%, huyện Phong Thổ giảm 0.67%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng tăng từ 0.54%-17.63%.

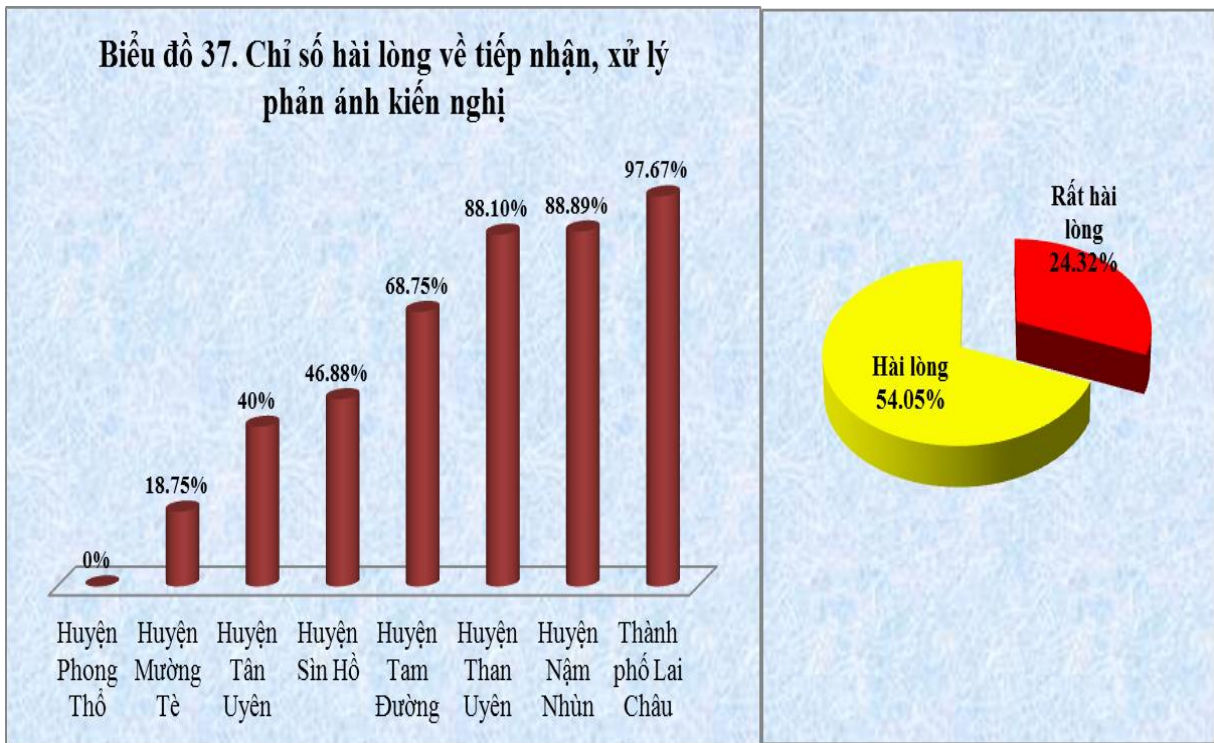
Như vậy, các tiêu chí về kết quả cung ứng dịch vụ công đều tăng so với năm 2021 nhưng mức độ tăng giảm của các đơn vị không đồng đều, giảm nhiều nhất là huyện Sìn Hồ 12.75%, tăng nhiều nhất là huyện Nậm Nùn 18.38%.

### **5. Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị**

Trong 949 người dân, tổ chức đánh giá chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cấp huyện thì 111 người dân, tổ chức có ý kiến, phản ánh kiến nghị (chiếm 11.69% -giảm 50.54% so với năm 2021 và có 78.38% người dân, tổ chức đánh giá hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến, phản ánh kiến nghị của cơ quan hành chính – giảm 9.65% so với năm 2021. Đây là nội dung duy nhất có mức độ hài lòng giảm trong 5 nội dung đo lường sự hài lòng năm 2022 so với năm 2021 mặc dù tỷ lệ có ý kiến, phản ánh giảm nhiều so với năm 2021.

Mức độ đánh giá rất hài lòng chiếm 24.32%, hài lòng chiếm 54.05%. Có đánh giá rất hài lòng cao nhất là huyện Tam Đường với 37.5%, thấp nhất là huyện Tân Uyên, Phong Thổ, Mường Tè – không có đánh giá rất hài lòng, chỉ có đánh giá hài lòng. Có 0.51% đánh giá không hài lòng ở các huyện: Tân Uyên, Tam Đường, Sìn Hồ, Mường Tè, Phong Thổ (huyện Phong Thổ 100% người có ý kiến phản ánh không hài lòng).





Kết quả đánh giá cho thấy, cả 4 tiêu chí thành phần đều có mức độ hài lòng giảm, giảm nhiều nhất là tiêu chí dễ dàng thực hiện phản ánh kiến nghị (giảm 4.57%), tiếp theo là tiêu chí tích cực tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị (giảm 4.19%), tiêu chí thông báo kịp thời kết quả xử lý phản ánh kiến nghị (giảm 3.2%), giảm ít nhất là tiêu chí cơ quan bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh kiến nghị (giảm 1.55%).

- Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến phản ánh kiến nghị: mức độ hài lòng đạt 80.1%, cao nhất là thành phố Lai Châu đạt 97.67%, thấp nhất là huyện Phong Thổ 0%, giá trị trung vị 63.33%. Các huyện còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 25%-90.48%. Có 6.31% đánh giá không hài lòng ở các huyện: Tam Đường, Phong Thổ, Mường Tè.

So với năm 2021, các đơn vị có mức độ hài lòng giảm gồm huyện Phong Thổ giảm 80%, huyện Mường Tè giảm 56.82%, huyện Sìn Hồ giảm 33.72%, huyện Tam Đường giảm 27.08%. Các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng tăng trong đó huyện Nậm Nhùn tăng 20.47%, huyện Than Uyên tăng 26.48%, thành phố Lai Châu tăng 2.55%.

- Dễ dàng thực hiện góp ý kiến, phản ánh kiến nghị: mức độ hài lòng đạt 77.48%, cao nhất là thành phố Lai Châu đạt 97.67%, thấp nhất là huyện Phong Thổ đạt 0%, giá trị trung vị 55.21%. Các huyện còn lại chỉ số hài lòng nằm trong khoảng 20% - 90.48%. Có 5.41% đánh giá không hài lòng ở các huyện: Tam Đường, Phong Thổ, Mường Tè, Sìn Hồ.

So với năm 2021, các đơn vị có mức độ hài lòng giảm gồm huyện Phong Thổ giảm 80%, huyện Tân Uyên giảm 58.72%, huyện Mường Tè giảm 50.76%,

huyện Sìn Hồ giảm 37.65%, huyện Tam Đường giảm 27.08%. Các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng tăng trong đó huyện Nậm Nhùn tăng 9.94%, huyện Than Uyên tăng 18.48%, thành phố Lai Châu tăng 2.55%.

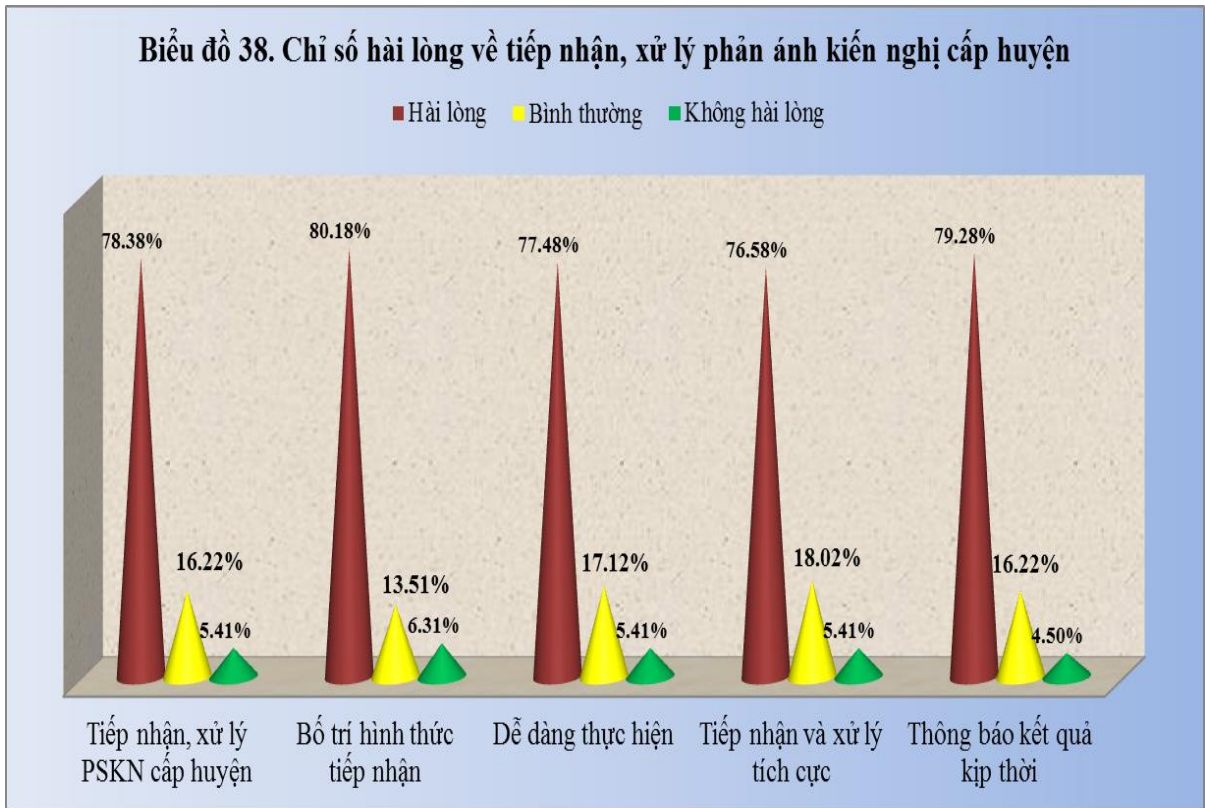
- Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực phản ánh, kiến nghị: mức độ hài lòng đạt 76.58%, cao nhất là thành phố Lai Châu đạt 100%, thấp nhất là huyện Mường Tè, huyện Phong Thổ đạt 0%, giá trị trung vị đạt 53.33%. Các huyện còn lại có chỉ số hài lòng nằm trong khoảng 37.5% - 88.89%. Có 5.41% đánh giá không hài lòng ở các huyện: Tam Đường, Phong Thổ, Sìn Hồ.

So với năm 2021, các đơn vị có mức độ hài lòng giảm gồm huyện Phong Thổ giảm 80%, huyện Mường Tè giảm 63.64%, huyện Tân Uyên giảm 45.11%, huyện Sìn Hồ giảm 37.5%, huyện Tam Đường giảm 27.08%. Các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng tăng trong đó huyện Nậm Nhùn tăng 15.2%, huyện Than Uyên tăng 21.71%, thành phố Lai Châu tăng 4.88%.

- Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý phản ánh kiến nghị: mức độ hài lòng đạt 79.28%, cao nhất là thành phố Lai Châu đạt 95.35%, thấp nhất là huyện Phong Thổ 0%, giá trị trung vị đạt 65.63%. Các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng nằm trong khoảng 25%-88.89%. Có 4.5% đánh giá không hài lòng ở các huyện: Tam Đường, Phong Thổ, Sìn Hồ.

So với năm 2021, các đơn vị có mức độ hài lòng giảm gồm huyện Phong Thổ giảm 80%, huyện Mường Tè giảm 44.7%, huyện Tân Uyên giảm 40.85%, huyện Sìn Hồ giảm 27.47%, huyện Tam Đường giảm 18.57%. Các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng tăng trong đó huyện Nậm Nhùn tăng 9.94%, huyện Than Uyên tăng 9.71%, thành phố Lai Châu tăng 0.23%.

Như vậy, trong 4 tiêu chí đo lường về việc tiếp nhận phản ánh kiến nghị, tiêu chí bố trí hình thức tiếp nhận có mức độ hài lòng cao nhất nhưng tỷ lệ không hài lòng cũng cao nhất trong 4 tiêu chí. Có 5/8 đơn vị mức độ hài lòng giảm so với năm 2021, giảm nhiều nhất là huyện Phong Thổ, tiếp theo là huyện Mường Tè. Có mức độ hài lòng tăng so với năm 2021 có 3 đơn vị trong đó tăng nhiều nhất là huyện Than Uyên. Kết quả này phản ánh có thể chính xác hoặc chưa chính xác nhưng là kênh thông tin quan trọng cho các đơn vị trong việc chỉ đạo, lãnh đạo công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức trên địa bàn huyện, thành phố.



Kết quả phân tích, tổng hợp cho thấy các chỉ số thành phần đo lường sự hài lòng của cấp huyện có sự gia tăng đáng kể so với năm 2021 nhưng không đều giữa các chỉ số và giữa các đơn vị. Có chỉ số hài lòng cao nhất là thành phố Lai Châu đạt 95.57%, thấp nhất là huyện Sìn Hồ đạt 77.69% - thấp nhất toàn tỉnh. Điều này cho thấy, các huyện, thành phố cần nỗ lực, quyết tâm cao và có các giải pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức thông qua giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, **nhất là tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, bố trí hình thức tiếp nhận tại nơi thuận tiện cho người dân, tổ chức dễ dàng thực hiện các ý kiến, phản ánh kiến nghị.**

### **Phần 3**

## **KẾT LUẬN**

### **I. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

#### **1. Thuận lợi**

Việc thực hiện đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh Lai Châu năm 2022 tiếp tục nhận được sự quan tâm, chỉ đạo sát sao của Tỉnh ủy, UBND tỉnh, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính tỉnh; sự phối hợp chặt chẽ của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh, đặc biệt là sự phối hợp trong tổ chức triển khai, giám sát, phúc tra của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh, Bưu điện tỉnh.

Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh Lai Châu được tổng hợp từ đánh giá của 1289 người dân, đại diện tổ chức trên toàn tỉnh, làm việc và sản xuất trên nhiều lĩnh vực, trong môi trường khác nhau, thuộc nhiều lứa tuổi. Vì vậy, đây là thước đo phản ánh kết quả cải cách hành chính của tỉnh Lai Châu trong năm qua, cung cấp thông tin đánh giá khách quan, tương đối toàn diện từ người dân, tổ chức về chất lượng dịch vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Đồng thời, thể hiện mong đợi, đề xuất của người dân, tổ chức với các cơ quan nhà nước, các cấp chính quyền về những giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh.

Phương pháp điều tra được thực hiện đảm bảo khoa học, rõ ràng, cụ thể, dễ triển khai và mang lại kết quả khách quan, phản ánh sát thực tiễn cung ứng dịch vụ công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh. Đội ngũ điều tra viên có kinh nghiệm trong công tác điều tra xã hội học.

#### **2. Khó khăn và nguyên nhân**

Danh sách đối tượng được điều tra do các đơn vị lập chưa chính xác, thiếu hoặc sai thông tin (không có số điện thoại, số điện thoại không đúng, tên người giao dịch không chính xác) nên khó cho việc liên hệ khảo sát.

Sau khi dịch Covid ồ ạt, nhiều đối tượng được khảo sát không có mặt trên địa bàn tỉnh do đi lao động tại các địa phương khác rất nhiều.

Điều tra viên tìm gặp đối tượng khảo sát còn khó khăn do địa bàn tỉnh rộng, một số xã đi lại khó khăn. Đối tượng điều tra trong danh sách không sử dụng điện thoại. Một số điều tra viên còn sai sót trong quá trình phát, thu phiếu.

## II. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

### 1. Đối với các sở, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã

Sử dụng kết quả chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính trên địa bàn tỉnh làm cơ sở chỉ đạo, triển khai thực hiện kế hoạch hành động, giải pháp khắc phục tồn tại, hạn chế nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh; đặc biệt chú trọng các khía cạnh, nội dung mà người dân, tổ chức đánh giá chưa cao.

Mở rộng, đẩy mạnh cách hình thức tuyên truyền công tác cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin đặc biệt là các nội dung hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, dịch vụ bưu chính công ích cần tích cực hơn nữa để người dân, tổ chức biết và sử dụng đảm bảo hiệu quả, nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Tập trung rà soát, đề xuất đơn giản hóa TTHC và thực hiện nghiêm túc các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP như: ghi đầy đủ thông tin (nhất là số điện thoại) của người đến giao dịch, thực hiện xin lỗi công dân khi có hồ sơ trả trễ hạn và công khai trên hệ thống phần mềm một cửa; ..

Tiếp tục rà soát, tiếp tục đưa các thủ tục hành chính giải quyết 5 tại chỗ tại Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh đối với các TTHC đủ điều kiện. Khuyến khích đưa các TTHC của các cơ quan ngành dọc ra thực hiện tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã.

Bổ trí nguồn lực, đầu tư kinh phí nâng cấp cơ sở vật chất, trang bị thiết bị, công nghệ hiện đại tại trụ sở nơi tiếp nhận và giải quyết dịch vụ hành chính công, cho người dân, tổ chức nhằm đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong dịch vụ hành chính công, giảm áp lực đối với đội ngũ công chức trực tiếp tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính công; hình thành thói quen tiếp cận và sử dụng công nghệ thông tin trong xử lý thủ tục hành chính công, của người dân, tổ chức.

Tăng cường kiểm tra, giám sát đối với đội ngũ công chức, viên chức, đặc biệt là những cán bộ, công chức trực tiếp tiếp xúc và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức đảm bảo nghiêm túc kỷ luật, kỷ cương hành chính, đặc biệt là tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân. Thường xuyên đào tạo, bồi dưỡng để nâng cao trình độ chuyên môn, các kỹ năng mềm cho đội ngũ công chức, đặc biệt là đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã trực tiếp giải quyết công việc cho người dân, tổ chức.

Tập trung giải quyết các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức trong quá trình giải quyết TTHC, nhất là ở cấp huyện, cấp xã cần có nhiều hình thức để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của công dân trong quá trình giải quyết công việc cũng như tăng cường trách nhiệm của công chức giải trình các ý kiến, kiến nghị, thắc mắc của công dân.

Tạo điều kiện thuận lợi để người dân, tổ chức tham gia giám sát đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực thi công vụ (qua kết quả khảo sát vẫn còn tình trạng công chức gây phiền hà, nhũng nhiễu hoặc có những biểu hiện tiêu cực trong thực thi nhiệm vụ...)

## **2. Đối với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh**

Tiếp tục phối hợp chặt chẽ, hiệu quả với Sở Nội vụ để triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các năm tiếp theo.

Tuyên truyền kết quả chỉ số hài lòng năm 2022 thông qua hệ thống Ủy ban mặt trận tổ quốc và Hội cựu chiến binh các cấp; vận động người dân, tổ chức tích cực tham gia giám sát quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước.

## **3. Đối với Bưu điện tỉnh**

Tiếp tục phối hợp với Sở Nội vụ triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các năm tiếp theo.

Bố trí đội ngũ điều tra viên có kỹ năng giao tiếp, đạo đức nghề nghiệp tốt để đảm bảo tính khách quan, chính xác trong việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học.

Rút kinh nghiệm đối với những tồn tại, hạn chế trong quá trình tổ chức điều tra xã hội học; Tăng cường quản lý, kiểm tra chặt chẽ, xử lý nghiêm, kịp thời các vi phạm đối với việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học để đảm bảo tính khách quan, chính xác của cuộc điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh./.



## PHỤ LỤC

### I. Mức độ hài lòng năm 2022 các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh

NỘI DUNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>86.44%</b>	<b>13.04%</b>	<b>0.52%</b>
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	89.91%	9.32%	0.77%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	87.52%	12.17%	0.31%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	82.36%	16.95%	0.69%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	85.98%	13.71%	0.31%
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>90.76%</b>	<b>8.54%</b>	<b>0.71%</b>
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	90.06%	9.24%	0.69%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	91.53%	8.01%	0.46%
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	91.99%	7.70%	0.31%
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	89.83%	9.40%	0.77%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	90.37%	8.32%	1.31%
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	<b>88.60%</b>	<b>10.68%</b>	<b>0.72%</b>
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	88.29%	11.09%	0.62%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	87.98%	11.48%	0.54%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	89.06%	10.17%	0.77%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	88.06%	10.94%	1.00%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	89.14%	10.09%	0.77%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	89.06%	10.32%	0.62%
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>91.81%</b>	<b>7.68%</b>	<b>0.51%</b>
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	91.22%	8.17%	0.62%
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	91.68%	7.86%	0.46%
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	92.53%	7.01%	0.46%
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	<b>82.36%</b>	<b>13.06%</b>	<b>4.58%</b>
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	83.33%	11.67%	5.00%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	81.67%	14.44%	3.89%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	82.22%	12.78%	5.00%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	82.22%	13.33%	4.44%
<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH TỈNH NĂM 2022</b>	<b>89.09%</b>		

## II. Mức độ hài lòng của các sở, ngành

### 1. Sở Giáo dục và Đào tạo

NỘI DUNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	100.00%	0.00%	0.00%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	100.00%	0.00%	0.00%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	100.00%	0.00%	0.00%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	100.00%	0.00%	0.00%
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	100.00%	0.00%	0.00%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	100.00%	0.00%	0.00%
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	100.00%	0.00%	0.00%
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	100.00%	0.00%	0.00%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	100.00%	0.00%	0.00%
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	100.00%	0.00%	0.00%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	100.00%	0.00%	0.00%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	100.00%	0.00%	0.00%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	100.00%	0.00%	0.00%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	100.00%	0.00%	0.00%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	100.00%	0.00%	0.00%
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	100.00%	0.00%	0.00%
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	100.00%	0.00%	0.00%
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	100.00%	0.00%	0.00%
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	100.00%	0.00%	0.00%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	100.00%	0.00%	0.00%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	100.00%	0.00%	0.00%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	100.00%	0.00%	0.00%
<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2022</b>	<b>100%</b>		

## 2. Sở Nội vụ

<b>NỘI DUNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG</b>	<b>Hài lòng</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Không hài lòng</b>
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	100.00%	0.00%	0.00%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	100.00%	0.00%	0.00%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	100.00%	0.00%	0.00%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	100.00%	0.00%	0.00%
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	100.00%	0.00%	0.00%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	100.00%	0.00%	0.00%
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	100.00%	0.00%	0.00%
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	100.00%	0.00%	0.00%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	100.00%	0.00%	0.00%
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	100.00%	0.00%	0.00%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	100.00%	0.00%	0.00%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	100.00%	0.00%	0.00%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	100.00%	0.00%	0.00%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	100.00%	0.00%	0.00%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	100.00%	0.00%	0.00%
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>97.44%</b>	<b>2.56%</b>	<b>0.00%</b>
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	100.00%	0.00%	0.00%
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	96.15%	3.85%	0.00%
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	96.15%	3.85%	0.00%
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	100.00%	0.00%	0.00%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	100.00%	0.00%	0.00%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	100.00%	0.00%	0.00%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	100.00%	0.00%	0.00%
<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2022</b>	<b>99.59%</b>		

### 3. Sở Tài chính

<b>NỘI DUNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG</b>	<b>Hài lòng</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Không hài lòng</b>
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	100.00%	0.00%	0.00%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	100.00%	0.00%	0.00%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	100.00%	0.00%	0.00%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	100.00%	0.00%	0.00%
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>96.92%</b>	<b>3.08%</b>	<b>0.00%</b>
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	100.00%	0.00%	0.00%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	100.00%	0.00%	0.00%
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	92.31%	7.69%	0.00%
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	92.31%	7.69%	0.00%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	100.00%	0.00%	0.00%
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	100.00%	0.00%	0.00%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	100.00%	0.00%	0.00%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	100.00%	0.00%	0.00%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	100.00%	0.00%	0.00%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	100.00%	0.00%	0.00%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	100.00%	0.00%	0.00%
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	100.00%	0.00%	0.00%
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	100.00%	0.00%	0.00%
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	100.00%	0.00%	0.00%
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	100.00%	0.00%	0.00%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	100.00%	0.00%	0.00%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	100.00%	0.00%	0.00%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	100.00%	0.00%	0.00%
<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2022</b>	<b>99.17%</b>		

#### 4. Sở Thông tin và Truyền thông

<b>NỘI DUNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG</b>	<b>Hài lòng</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Không hài lòng</b>
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>94.23%</b>	<b>5.77%</b>	<b>0.00%</b>
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	92.31%	7.69%	0.00%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	92.31%	7.69%	0.00%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	92.31%	7.69%	0.00%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	100.00%	0.00%	0.00%
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>98.46%</b>	<b>1.54%</b>	<b>0.00%</b>
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	100.00%	0.00%	0.00%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	100.00%	0.00%	0.00%
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	100.00%	0.00%	0.00%
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	92.31%	7.69%	0.00%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	100.00%	0.00%	0.00%
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	100.00%	0.00%	0.00%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	100.00%	0.00%	0.00%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	100.00%	0.00%	0.00%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	100.00%	0.00%	0.00%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	100.00%	0.00%	0.00%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	100.00%	0.00%	0.00%
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	100.00%	0.00%	0.00%
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	100.00%	0.00%	0.00%
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	100.00%	0.00%	0.00%
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	100.00%	0.00%	0.00%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	100.00%	0.00%	0.00%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	100.00%	0.00%	0.00%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	100.00%	0.00%	0.00%
<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2022</b>	<b>98.40%</b>		



## 5. Sở Xây dựng

<b>NỘI DUNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG</b>	<b>Hài lòng</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Không hài lòng</b>
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	100.00%	0.00%	0.00%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	100.00%	0.00%	0.00%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	100.00%	0.00%	0.00%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	100.00%	0.00%	0.00%
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>92.31%</b>	<b>7.69%</b>	<b>0.00%</b>
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	92.31%	7.69%	0.00%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	92.31%	7.69%	0.00%
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	92.31%	7.69%	0.00%
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	92.31%	7.69%	0.00%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	92.31%	7.69%	0.00%
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	100.00%	0.00%	0.00%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	100.00%	0.00%	0.00%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	100.00%	0.00%	0.00%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	100.00%	0.00%	0.00%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	100.00%	0.00%	0.00%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	100.00%	0.00%	0.00%
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	100.00%	0.00%	0.00%
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	100.00%	0.00%	0.00%
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	100.00%	0.00%	0.00%
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0.00%	0.00%	0.00%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0.00%	0.00%	0.00%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0.00%	0.00%	0.00%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0.00%	0.00%	0.00%
<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2022</b>	<b>97.86%</b>		



## 6. Sở Khoa học và Công nghệ

<b>NỘI DUNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG</b>	<b>Hài lòng</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Không hài lòng</b>
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>93.75%</b>	<b>6.25%</b>	<b>0.00%</b>
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	100.00%	0.00%	0.00%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	100.00%	0.00%	0.00%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	83.33%	16.67%	0.00%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	91.67%	8.33%	0.00%
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>96.67%</b>	<b>1.67%</b>	<b>1.67%</b>
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	91.67%	8.33%	0.00%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	91.67%	0.00%	8.33%
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	100.00%	0.00%	0.00%
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	100.00%	0.00%	0.00%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	100.00%	0.00%	0.00%
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	<b>97.22%</b>	<b>1.39%</b>	<b>1.39%</b>
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	100.00%	0.00%	0.00%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	100.00%	0.00%	0.00%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	100.00%	0.00%	0.00%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	100.00%	0.00%	0.00%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	91.67%	0.00%	8.33%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	91.67%	8.33%	0.00%
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	100.00%	0.00%	0.00%
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	100.00%	0.00%	0.00%
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	100.00%	0.00%	0.00%
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	100.00%	0.00%	0.00%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	100.00%	0.00%	0.00%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	100.00%	0.00%	0.00%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	100.00%	0.00%	0.00%
<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2022</b>	<b>96.82%</b>		

## 7. Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch

<b>NỘI DUNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG</b>	<b>Hài lòng</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Không hài lòng</b>
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>89.58%</b>	<b>10.42%</b>	<b>0.00%</b>
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	100.00%	0.00%	0.00%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	91.67%	8.33%	0.00%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	83.33%	16.67%	0.00%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	83.33%	16.67%	0.00%
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	100.00%	0.00%	0.00%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	100.00%	0.00%	0.00%
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	100.00%	0.00%	0.00%
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	100.00%	0.00%	0.00%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	100.00%	0.00%	0.00%
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	100.00%	0.00%	0.00%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	100.00%	0.00%	0.00%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	100.00%	0.00%	0.00%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	100.00%	0.00%	0.00%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	100.00%	0.00%	0.00%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	100.00%	0.00%	0.00%
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	100.00%	0.00%	0.00%
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	100.00%	0.00%	0.00%
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	100.00%	0.00%	0.00%
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	<b>50.00%</b>	<b>37.50%</b>	<b>12.50%</b>
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	50.00%	50.00%	0.00%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	50.00%	50.00%	0.00%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	50.00%	50.00%	0.00%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	50.00%	0.00%	50.00%
<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2022</b>	<b>95.98%</b>		

## 8. Sở Lao động, thương binh và Xã hội

NỘI DUNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>98.08%</b>	<b>1.92%</b>	<b>0.00%</b>
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	100.00%	0.00%	0.00%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	92.31%	7.69%	0.00%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	100.00%	0.00%	0.00%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	100.00%	0.00%	0.00%
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>95.38%</b>	<b>4.62%</b>	<b>0.00%</b>
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	84.62%	15.38%	0.00%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	100.00%	0.00%	0.00%
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	92.31%	7.69%	0.00%
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	100.00%	0.00%	0.00%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	100.00%	0.00%	0.00%
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	<b>93.59%</b>	<b>6.41%</b>	<b>0.00%</b>
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	100.00%	0.00%	0.00%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	92.31%	7.69%	0.00%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	84.62%	15.38%	0.00%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	92.31%	7.69%	0.00%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	92.31%	7.69%	0.00%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	100.00%	0.00%	0.00%
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>97.44%</b>	<b>2.56%</b>	<b>0.00%</b>
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	100.00%	0.00%	0.00%
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	92.31%	7.69%	0.00%
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	100.00%	0.00%	0.00%
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	<b>91.67%</b>	<b>8.33%</b>	<b>0.00%</b>
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	100.00%	0.00%	0.00%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	100.00%	0.00%	0.00%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	100.00%	0.00%	0.00%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	66.67%	33.33%	0.00%
<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2022</b>	<b>95.53%</b>		

## 9. Sở Kế hoạch và Đầu tư

<b>NỘI DUNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG</b>	<b>Hài lòng</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Không hài lòng</b>
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>91.03%</b>	<b>8.97%</b>	<b>0.00%</b>
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	89.74%	10.26%	0.00%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	92.31%	7.69%	0.00%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	89.74%	10.26%	0.00%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	92.31%	7.69%	0.00%
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>94.36%</b>	<b>5.64%</b>	<b>0.00%</b>
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	92.31%	7.69%	0.00%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	94.87%	5.13%	0.00%
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	97.44%	2.56%	0.00%
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	94.87%	5.13%	0.00%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	92.31%	7.69%	0.00%
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	<b>94.87%</b>	<b>5.13%</b>	<b>0.00%</b>
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	89.74%	10.26%	0.00%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	92.31%	7.69%	0.00%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	97.44%	2.56%	0.00%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	94.87%	5.13%	0.00%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	97.44%	2.56%	0.00%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	97.44%	2.56%	0.00%
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>96.58%</b>	<b>3.42%</b>	<b>0.00%</b>
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	94.87%	5.13%	0.00%
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	97.44%	2.56%	0.00%
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	97.44%	2.56%	0.00%
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	<b>92.86%</b>	<b>3.57%</b>	<b>3.57%</b>
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	92.86%	7.14%	0.00%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	92.86%	7.14%	0.00%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	92.86%	0.00%	7.14%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	92.86%	0.00%	7.14%
<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2022</b>	<b>94.06%</b>		



## 10. Sở Tư pháp

<b>NỘI DUNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG</b>	<b>Hài lòng</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Không hài lòng</b>
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>93.55%</b>	<b>6.45%</b>	<b>0.00%</b>
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	100.00%	0.00%	0.00%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	87.10%	12.90%	0.00%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	90.32%	9.68%	0.00%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	96.77%	3.23%	0.00%
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>93.55%</b>	<b>6.45%</b>	<b>0.00%</b>
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	93.55%	6.45%	0.00%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	100.00%	0.00%	0.00%
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	93.55%	6.45%	0.00%
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	87.10%	12.90%	0.00%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	93.55%	6.45%	0.00%
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	<b>94.09%</b>	<b>5.91%</b>	<b>0.00%</b>
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	96.77%	3.23%	0.00%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	93.55%	6.45%	0.00%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	90.32%	9.68%	0.00%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	93.55%	6.45%	0.00%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	93.55%	6.45%	0.00%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	96.77%	3.23%	0.00%
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>92.47%</b>	<b>7.53%</b>	<b>0.00%</b>
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	90.32%	9.68%	0.00%
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	93.55%	6.45%	0.00%
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	93.55%	6.45%	0.00%
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	100.00%	0.00%	0.00%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	100.00%	0.00%	0.00%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	100.00%	0.00%	0.00%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	100.00%	0.00%	0.00%
<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2022</b>	<b>93.64%</b>		

## 11. Sở Y tế

<b>NỘI DUNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG</b>	<b>Hài lòng</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Không hài lòng</b>
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>92.86%</b>	<b>7.14%</b>	<b>0.00%</b>
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	92.86%	7.14%	0.00%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	92.86%	7.14%	0.00%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	92.86%	7.14%	0.00%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	92.86%	7.14%	0.00%
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>92.86%</b>	<b>7.14%</b>	<b>0.00%</b>
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	92.86%	7.14%	0.00%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	92.86%	7.14%	0.00%
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	92.86%	7.14%	0.00%
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	92.86%	7.14%	0.00%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	92.86%	7.14%	0.00%
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	<b>91.67%</b>	<b>8.33%</b>	<b>0.00%</b>
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	92.86%	7.14%	0.00%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	85.71%	14.29%	0.00%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	78.57%	0.00%	0.00%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	92.86%	7.14%	0.00%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	92.86%	7.14%	0.00%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	92.86%	7.14%	0.00%
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>95.24%</b>	<b>4.76%</b>	<b>0.00%</b>
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	92.86%	7.14%	0.00%
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	92.86%	7.14%	0.00%
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	100.00%	0.00%	0.00%
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	100.00%	0.00%	0.00%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	100.00%	0.00%	0.00%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	100.00%	0.00%	0.00%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	100.00%	0.00%	0.00%
<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2022</b>	<b>92.97%</b>		



## 12. Sở Công thương

<b>NỘI DUNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG</b>	<b>Hài lòng</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Không hài lòng</b>
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>90.91%</b>	<b>9.09%</b>	<b>0.00%</b>
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	90.91%	9.09%	0.00%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	90.91%	9.09%	0.00%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	90.91%	9.09%	0.00%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	90.91%	9.09%	0.00%
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>90.91%</b>	<b>9.09%</b>	<b>0.00%</b>
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	90.91%	9.09%	0.00%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	90.91%	9.09%	0.00%
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	90.91%	9.09%	0.00%
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	90.91%	9.09%	0.00%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	90.91%	9.09%	0.00%
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	<b>90.91%</b>	<b>9.09%</b>	<b>0.00%</b>
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	90.91%	9.09%	0.00%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	90.91%	9.09%	0.00%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	90.91%	9.09%	0.00%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	90.91%	9.09%	0.00%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	90.91%	9.09%	0.00%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	90.91%	9.09%	0.00%
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>90.91%</b>	<b>9.09%</b>	<b>0.00%</b>
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	90.91%	9.09%	0.00%
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	90.91%	9.09%	0.00%
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	90.91%	9.09%	0.00%
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	100.00%	0.00%	0.00%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	100.00%	0.00%	0.00%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	100.00%	0.00%	0.00%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	100.00%	0.00%	0.00%
<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2022</b>	<b>91.09%</b>		

### 13. Sở Tài nguyên và Môi trường

<b>NỘI DUNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG</b>	<b>Hài lòng</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Không hài lòng</b>
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>89.69%</b>	<b>10.31%</b>	<b>0.00%</b>
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	90.00%	10.00%	0.00%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	90.00%	10.00%	0.00%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	90.00%	10.00%	0.00%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	88.75%	11.25%	0.00%
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>93.00%</b>	<b>6.25%</b>	<b>0.75%</b>
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	92.50%	7.50%	0.00%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	92.50%	6.25%	1.25%
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	95.00%	3.75%	1.25%
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	91.25%	8.75%	0.00%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	93.75%	5.00%	1.25%
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	<b>90.00%</b>	<b>9.38%</b>	<b>0.63%</b>
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	87.50%	12.50%	0.00%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	91.25%	8.75%	0.00%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	92.50%	7.50%	0.00%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	87.50%	10.00%	2.50%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	88.75%	10.00%	1.25%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	92.50%	7.50%	0.00%
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>90.00%</b>	<b>8.75%</b>	<b>1.25%</b>
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	90.00%	8.75%	1.25%
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	90.00%	8.75%	1.25%
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	90.00%	8.75%	1.25%
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	85.71%	14.29%	0.00%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	80.95%	19.05%	0.00%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	90.48%	9.52%	0.00%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	85.71%	14.29%	0.00%
<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2022</b>	<b>90.49%</b>		

## 14. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn

<b>NỘI DUNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG</b>	<b>Hài lòng</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Không hài lòng</b>
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>93.75%</b>	<b>6.25%</b>	<b>0.00%</b>
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	90.00%	10.00%	0.00%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	95.00%	5.00%	0.00%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	95.00%	5.00%	0.00%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	95.00%	5.00%	0.00%
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>87.00%</b>	<b>11.00%</b>	<b>2.00%</b>
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	60.00%	30.00%	10.00%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	95.00%	5.00%	0.00%
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	95.00%	5.00%	0.00%
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	90.00%	10.00%	0.00%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	95.00%	5.00%	0.00%
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	<b>89.17%</b>	<b>9.17%</b>	<b>1.67%</b>
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	60.00%	30.00%	10.00%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	95.00%	5.00%	0.00%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	95.00%	5.00%	0.00%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	95.00%	5.00%	0.00%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	95.00%	5.00%	0.00%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	95.00%	5.00%	0.00%
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>91.67%</b>	<b>8.33%</b>	<b>0.00%</b>
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	85.00%	15.00%	0.00%
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	95.00%	5.00%	0.00%
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	95.00%	5.00%	0.00%
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	100.00%	0.00%	0.00%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	100.00%	0.00%	0.00%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	100.00%	0.00%	0.00%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	100.00%	0.00%	0.00%
<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2022</b>	<b>90.43%</b>		

## 15. Sở Giao thông vận tải

<b>NỘI DUNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG</b>	<b>Hài lòng</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Không hài lòng</b>
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>89.10%</b>	<b>8.97%</b>	<b>1.92%</b>
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	87.18%	10.26%	2.56%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	94.87%	5.13%	0.00%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	87.18%	10.26%	2.56%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	87.18%	10.26%	2.56%
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>91.79%</b>	<b>4.10%</b>	<b>4.10%</b>
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	97.44%	0.00%	2.56%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	97.44%	0.00%	2.56%
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	87.18%	10.26%	2.56%
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	87.18%	5.13%	7.69%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	89.74%	5.13%	5.13%
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	<b>87.18%</b>	<b>8.55%</b>	<b>4.27%</b>
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	87.18%	10.26%	2.56%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	84.62%	10.26%	5.13%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	87.18%	7.69%	5.13%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	84.62%	10.26%	5.13%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	89.74%	5.13%	5.13%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	89.74%	7.69%	2.56%
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>91.45%</b>	<b>5.13%</b>	<b>3.42%</b>
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	89.74%	5.13%	5.13%
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	89.74%	7.69%	2.56%
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	94.87%	2.56%	2.56%
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	<b>68.75%</b>	<b>12.50%</b>	<b>18.75%</b>
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	68.75%	12.50%	25.00%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	75.00%	12.50%	12.50%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	75.00%	0.00%	25.00%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	62.50%	25.00%	12.50%
<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2022</b>	<b>88.69%</b>		



### III. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CẤP HUYỆN

#### 1. Thành phố Lai Châu

NỘI DUNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>88.73%</b>	<b>10.78%</b>	<b>0.49%</b>
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	95.10%	3.92%	1.96%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	97.06%	2.94%	0.00%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	68.63%	30.39%	0.00%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	94.12%	5.88%	0.00%
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>98.43%</b>	<b>1.57%</b>	<b>0.00%</b>
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	100.00%	0.00%	0.00%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	100.00%	0.00%	0.00%
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	98.04%	1.96%	0.00%
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	97.06%	2.94%	0.00%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	97.06%	2.94%	0.00%
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	<b>95.92%</b>	<b>4.08%</b>	<b>0.00%</b>
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	98.04%	1.96%	0.00%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	96.08%	3.92%	0.00%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	97.06%	2.94%	0.00%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	96.08%	3.92%	0.00%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	92.16%	7.84%	0.00%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	96.08%	3.92%	0.00%
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>98.04%</b>	<b>1.96%</b>	<b>0.00%</b>
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	98.04%	1.96%	0.00%
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	98.04%	1.96%	0.00%
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	98.04%	1.96%	0.00%
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	<b>97.67%</b>	<b>2.33%</b>	<b>0.00%</b>
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	97.67%	2.33%	0.00%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	97.67%	2.33%	0.00%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	100.00%	0.00%	0.00%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	95.35%	4.65%	0.00%
<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2022</b>	<b>95.57%</b>		

## 2. Huyện Nậm Nhùn

<b>NỘI DUNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG</b>	<b>Hài lòng</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Không hài lòng</b>
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>92.61%</b>	<b>7.39%</b>	<b>0.00%</b>
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	94.32%	5.68%	0.00%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	90.91%	9.09%	0.00%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	92.05%	7.95%	0.00%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	93.18%	6.82%	0.00%
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>94.55%</b>	<b>5.45%</b>	<b>0.00%</b>
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	95.45%	4.55%	0.00%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	94.32%	5.68%	0.00%
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	94.32%	5.68%	0.00%
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	93.18%	6.82%	0.00%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	95.45%	4.55%	0.00%
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	<b>94.13%</b>	<b>5.87%</b>	<b>0.00%</b>
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	96.59%	3.41%	0.00%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	93.18%	6.82%	0.00%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	94.32%	5.68%	0.00%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	93.18%	6.82%	0.00%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	94.32%	5.68%	0.00%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	93.18%	6.82%	0.00%
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>93.94%</b>	<b>6.06%</b>	<b>0.00%</b>
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	95.45%	4.55%	0.00%
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	93.18%	6.82%	0.00%
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	93.18%	6.82%	0.00%
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	<b>88.89%</b>	<b>11.11%</b>	<b>0.00%</b>
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	88.89%	11.11%	0.00%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	88.89%	11.11%	0.00%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	88.89%	11.11%	0.00%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	88.89%	11.11%	0.00%
<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2022</b>	<b>93.77%</b>		



### 3. Huyện Than Uyên

<b>NỘI DUNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG</b>	<b>Hài lòng</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Không hài lòng</b>
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>89.39%</b>	<b>11.36%</b>	<b>0.00%</b>
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	94.70%	6.06%	0.00%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	90.15%	10.61%	0.00%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	82.58%	18.18%	0.00%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	90.15%	10.61%	0.00%
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>94.24%</b>	<b>6.52%</b>	<b>0.00%</b>
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	95.45%	5.30%	0.00%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	94.70%	6.06%	0.00%
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	93.94%	6.82%	0.00%
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	91.67%	9.09%	0.00%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	95.45%	5.30%	0.00%
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	<b>94.44%</b>	<b>6.31%</b>	<b>0.00%</b>
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	96.21%	4.55%	0.00%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	94.70%	6.06%	0.00%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	95.45%	5.30%	0.00%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	96.21%	4.55%	0.00%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	92.42%	8.33%	0.00%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	91.67%	9.09%	0.00%
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>94.44%</b>	<b>6.31%</b>	<b>0.00%</b>
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	94.70%	6.06%	0.00%
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	93.94%	6.82%	0.00%
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	95.45%	5.30%	0.00%
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	<b>88.10%</b>	<b>11.90%</b>	<b>0.00%</b>
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	90.48%	9.52%	0.00%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	90.48%	9.52%	0.00%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	85.71%	14.29%	0.00%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	85.71%	14.29%	0.00%
<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2022</b>	<b>93.13%</b>		

#### 4. Huyện Tam Đường

<b>NỘI DUNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG</b>	<b>Hài lòng</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Không hài lòng</b>
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>88.27%</b>	<b>11.15%</b>	<b>0.58%</b>
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	88.46%	10.77%	0.94%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	88.46%	11.54%	0.00%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	88.46%	10.77%	0.94%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	87.69%	11.54%	0.94%
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>90.15%</b>	<b>8.46%</b>	<b>1.38%</b>
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	84.62%	14.62%	0.94%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	92.31%	6.92%	0.94%
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	92.31%	6.92%	0.94%
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	90.00%	7.69%	2.83%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	91.54%	6.15%	2.83%
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	<b>88.46%</b>	<b>9.87%</b>	<b>1.67%</b>
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	86.92%	10.77%	2.83%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	88.46%	10.77%	0.94%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	89.23%	9.23%	1.89%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	89.23%	8.46%	2.83%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	89.23%	9.23%	1.89%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	87.69%	10.77%	1.89%
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>92.82%</b>	<b>6.15%</b>	<b>1.03%</b>
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	91.54%	7.69%	0.94%
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	93.08%	5.38%	1.89%
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	93.85%	5.38%	0.94%
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	<b>68.75%</b>	<b>16.67%</b>	<b>14.58%</b>
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	66.67%	16.67%	16.67%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	66.67%	16.67%	16.67%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	66.67%	16.67%	16.67%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	75.00%	16.67%	8.33%
<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2022</b>	<b>89.20%</b>		

## 5. Huyện Mường Tè

<b>NỘI DUNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG</b>	<b>Hài lòng</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Không hài lòng</b>
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>81.64%</b>	<b>17.59%</b>	<b>0.77%</b>
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	88.89%	9.88%	1.23%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	80.25%	18.52%	1.23%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	76.54%	22.84%	0.62%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	80.86%	19.14%	0.00%
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>89.75%</b>	<b>9.75%</b>	<b>0.49%</b>
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	91.36%	8.02%	0.62%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	88.27%	11.73%	0.00%
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	90.74%	9.26%	0.00%
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	88.89%	11.11%	0.00%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	89.51%	8.64%	1.85%
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	<b>85.08%</b>	<b>14.81%</b>	<b>0.10%</b>
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	83.95%	16.05%	0.00%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	84.57%	15.43%	0.00%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	82.72%	16.67%	0.62%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	83.95%	16.05%	0.00%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	88.89%	11.11%	0.00%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	86.42%	13.58%	0.00%
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>90.33%</b>	<b>9.26%</b>	<b>0.41%</b>
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định(Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	87.65%	11.73%	0.62%
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	93.21%	6.79%	0.00%
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	90.12%	9.26%	0.62%
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	<b>18.75%</b>	<b>62.50%</b>	<b>18.75%</b>
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	25.00%	50.00%	25.00%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	25.00%	50.00%	25.00%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0.00%	75.00%	25.00%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	25.00%	75.00%	0.00%
<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2022</b>	<b>86.12%</b>		

## 6. Huyện Phong Thổ

<b>NỘI DUNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG</b>	<b>Hài lòng</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Không hài lòng</b>
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>79.04%</b>	<b>20.77%</b>	<b>0.18%</b>
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	81.62%	17.65%	0.74%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	83.09%	16.91%	0.00%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	75.74%	24.26%	0.00%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	75.74%	24.26%	0.00%
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>86.03%</b>	<b>13.24%</b>	<b>0.74%</b>
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	83.82%	15.44%	0.74%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	88.24%	11.76%	0.00%
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	88.24%	11.76%	0.00%
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	86.76%	12.50%	0.74%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	83.09%	14.71%	2.21%
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	<b>81.50%</b>	<b>14.76%</b>	<b>0.40%</b>
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	78.68%	20.59%	0.74%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	79.41%	19.85%	0.74%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	80.88%	18.38%	0.74%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	79.41%	20.59%	0.00%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	85.29%	14.71%	0.00%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	85.29%	13.97%	0.74%
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>87.99%</b>	<b>12.01%</b>	<b>0.00%</b>
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định(Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	85.29%	14.71%	0.00%
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	88.24%	11.76%	0.00%
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	90.44%	9.56%	0.00%
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>100.00%</b>
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	0.00%	0.00%	100.00%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0.00%	0.00%	100.00%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	0.00%	0.00%	100.00%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	0.00%	0.00%	100.00%
<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2022</b>	<b>83.16%</b>		



## 7. Huyện Tân Uyên

<b>NỘI DUNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG</b>	<b>Hài lòng</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Không hài lòng</b>
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>77.45%</b>	<b>22.01%</b>	<b>0.54%</b>
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	84.78%	15.22%	0.00%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	79.35%	19.57%	1.09%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	71.74%	27.17%	1.09%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	73.91%	26.09%	0.00%
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>83.48%</b>	<b>16.30%</b>	<b>0.22%</b>
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	82.61%	16.30%	1.09%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	78.26%	21.74%	0.00%
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	89.13%	10.87%	0.00%
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	84.78%	15.22%	0.00%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	82.61%	17.39%	0.00%
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	<b>79.17%</b>	<b>19.57%</b>	<b>1.27%</b>
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	80.43%	19.57%	0.00%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	71.74%	27.17%	1.09%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	83.70%	14.13%	2.17%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	80.43%	17.39%	2.17%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	80.43%	18.48%	1.09%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	78.26%	20.65%	1.09%
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>86.96%</b>	<b>13.04%</b>	<b>0.00%</b>
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	89.13%	10.87%	0.00%
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	82.61%	17.39%	0.00%
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	89.13%	10.87%	0.00%
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	<b>40.00%</b>	<b>55.00%</b>	<b>5.00%</b>
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	60.00%	40.00%	0.00%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	20.00%	80.00%	0.00%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	40.00%	60.00%	0.00%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	40.00%	40.00%	20.00%
<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2022</b>	<b>80.79%</b>		

## 8. Huyện Sìn Hồ

<b>NỘI DUNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG</b>	<b>Hài lòng</b>	<b>Bình thường</b>	<b>Không hài lòng</b>
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	<b>76.89%</b>	<b>20.52%</b>	<b>2.59%</b>
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	82.08%	14.15%	3.77%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	76.42%	22.64%	0.94%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	75.47%	20.75%	3.77%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	73.58%	24.53%	1.89%
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	<b>80.00%</b>	<b>17.55%</b>	<b>2.45%</b>
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	81.13%	16.98%	1.89%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	83.02%	15.09%	1.89%
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	82.08%	16.98%	0.94%
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	78.30%	18.87%	2.83%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	75.47%	19.81%	4.72%
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>	<b>76.89%</b>	<b>20.75%</b>	<b>2.36%</b>
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	80.19%	18.87%	0.94%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	80.19%	17.92%	1.89%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	77.36%	20.75%	1.89%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	72.64%	23.58%	3.77%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	75.47%	21.70%	2.83%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	75.47%	21.70%	2.83%
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	<b>82.70%</b>	<b>15.09%</b>	<b>2.20%</b>
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	83.96%	13.21%	2.83%
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	82.08%	16.04%	1.89%
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	82.08%	16.04%	1.89%
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>	<b>46.88%</b>	<b>39.06%</b>	<b>14.06%</b>
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	50.00%	31.25%	18.75%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	43.75%	43.75%	12.50%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	37.50%	50.00%	12.50%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	56.25%	31.25%	12.50%
<b>CHỈ SỐ HÀI LÒNG NĂM 2022</b>	<b>77.69%</b>		