

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH LAI CHÂU

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

BÁO CÁO
ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH
CHÍNH NHÀ NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN
TỈNH LAI CHÂU NĂM 2025

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2232 /QĐ-UBND ngày 29 /12 /2025
của UBND tỉnh Lai Châu)*

Lai Châu, năm 2025

MỤC LỤC

STT	NỘI DUNG	TRANG
PHẦN I	TỔNG QUAN VỀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH NĂM 2025	
1	Cơ sở pháp lý	1
2	Mục đích	1
3	Nội dung	1
4	Phương pháp	2
5	Thang đo, cách tính chỉ số	2
6	Kết quả phát, thu phiếu và thành phần nhân khẩu học tham gia khảo sát	4
6.1	Kết quả phát, thu phiếu	4
6.2	Thành phần nhân khẩu học tham gia khảo sát	4
PHẦN 2	KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2025	
I	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN	6
1	Mức độ quan tâm của người dân về các chính sách công	6
2	Kênh thông tin để người dân theo dõi các chính sách	7
3	Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	7
4	Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với các chính sách của cơ quan nhà nước	8
5	Cảm nhận của người dân về tình trạng tiêu cực trong giải quyết TTHC	9
6	Đánh giá của người dân về mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	10
7	Trải nghiệm của người dân đối với các dịch vụ công	11
II	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN	12
1	Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2025	12
2	Mức độ hài lòng của người dân với việc tổ chức thực hiện chính sách	14
2.1	Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách	14
2.2	Mức độ hài lòng của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách	15
2.3	Mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng thực hiện các chính sách	15
2.4	Mức độ hài lòng về kết quả, tác động của chính sách	17
3	Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công	20

STT	NỘI DUNG	TRANG
3.1	Mức độ hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ	21
3.2	Mức độ hài lòng của người dân đối với thủ tục hành chính	22
3.3	Mức độ hài lòng của người dân đối với công chức	26
3.4	Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả giải quyết TTHC	29
3.5	Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cơ quan nhà nước tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị	32
4	Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước	35
4.1	Đánh giá chung	35
4.2	Nguyên nhân mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025 giảm	35
III	MỨC ĐỘ MONG MUỐN CỦA NGƯỜI DÂN TRONG VIỆC CẢI THIẾN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG	36
PHẦN 3	KẾT LUẬN	
I	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ	38
II	ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ	40
1	Đối với UBND các xã, phường	40
2	Đối với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh	41
3	Đối với Bưu điện tỉnh	41
	PHỤ LỤC	42

STT	TÊN BIỂU ĐỒ
Biểu đồ 1	Thông tin người điền phiếu
Biểu đồ 2	Trình độ của người điền phiếu
Biểu đồ 3	Mức độ quan tâm của người dân đến các chính sách
Biểu đồ 4	Kênh thông tin tiếp cận chính sách
Biểu đồ 5	Các hình thức thông tin về các chính sách
Biểu đồ 6	Mức độ tham gia ý kiến của người dân khi được xin ý kiến
Biểu đồ 7	Mức độ tham gia ý kiến của người dân
Biểu đồ 8	Tình trạng tiêu cực trong giải quyết TTHC
Biểu đồ 9	Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC
Biểu đồ 10	Trải nghiệm của người dân đối với các chính sách
Biểu đồ 11	Mức độ hài lòng năm 2025
Biểu đồ 12	Nhóm các đơn vị có mức hài lòng cao và thấp
Biểu đồ 13	Mức độ hài lòng về chất lượng thực hiện chính sách
Biểu đồ 14	Mức độ hài lòng của các yếu tố tổ chức thực hiện chính sách
Biểu đồ 15	Mức độ hài lòng về chính sách công
Biểu đồ 16	Mức độ hài lòng về cung ứng dịch vụ công tại Bộ phận Một cửa
Biểu đồ 17	Mức độ hài lòng về TTHC và các yếu tố đo lường
Biểu đồ 18	Mức độ hài lòng về các tiêu chí TTHC
Biểu đồ 19	Mức độ hài lòng về công chức và các tiêu chí đo lường
Biểu đồ 20	Mức độ hài lòng của các tiêu chí đánh giá về công chức
Biểu đồ 21	Mức độ hài lòng về kết quả giải quyết TTHC
Biểu đồ 22	Mức độ hài lòng về các tiêu chí kết quả giải quyết TTHC
Biểu đồ 23	Mức độ hài lòng về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị
Biểu đồ 24	Mức độ hài lòng của các tiêu chí về việc tiếp nhận phản ánh kiến nghị tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả
Biểu đồ 25	Mức độ mong muốn về cải thiện chất lượng phục vụ của chính quyền
Biểu đồ 26	Mức độ mong muốn của người dân về cải thiện chất lượng phục vụ của chính quyền (Cao nhất, thấp nhất, giá trị trung vị)

PHẦN 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 TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH NĂM 2025

1. Cơ sở pháp lý

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

Kế hoạch số 4141/KH-UBND ngày 29/7/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Lai Châu năm 2025 (trên cơ sở sửa đổi, bổ sung Kế hoạch số 5237/KH-UBND ngày 24/12/2024);

Quyết định số 864/QĐ-UBND ngày 18/6/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu giai đoạn 2024-2026; Quyết định số 2032/QĐ-UBND ngày 25/7/2025 của UBND tỉnh về sửa đổi, bổ sung một số nội dung Quyết định số 864/QĐ-UBND ngày 18/6/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu giai đoạn 2024-2026.

Kế hoạch số 4265/KH-UBND ngày 04/8/2025 của UBND tỉnh về đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu năm 2025.

2. Mục đích

Thu thập thông tin một cách khách quan từ phản hồi và cảm nhận của người dân về mức độ hài lòng, nhu cầu, mong đợi và nhận định đối với chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước. Kết quả thu thập là căn cứ để đánh giá khách quan chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, qua đó chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương đề ra giải pháp phù hợp, hiệu quả nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

Tạo điều kiện và mở rộng cơ hội để người dân tham gia vào quá trình xây dựng, thực hiện chính sách, cũng như giám sát hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước thông qua các hình thức phù hợp như tham vấn, lấy ý kiến, khảo sát, đối thoại... góp phần nâng cao tính công khai, minh bạch và chất lượng quản trị nhà nước.

3. Nội dung

Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện thông qua việc lấy ý kiến đánh giá của người dân đối với việc tổ chức thực hiện chính sách công (chính sách phát triển kinh tế; chính sách an sinh xã hội; chính sách giáo dục phổ thông; chính sách khám, chữa bệnh)

và cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước, bao gồm: 08 yếu tố đo lường nhận định, đánh giá của người dân; 09 yếu tố với 27 tiêu chí thành phần đo lường sự hài lòng của người dân và 10 yếu tố đo lường nhu cầu mong đợi của người dân.

4. Phương pháp

Đo lường sự hài lòng năm 2025 được thực hiện theo Quyết định số 864/QĐ-UBND ngày 18/6/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu giai đoạn 2024-2026; Quyết định số 2032/QĐ-UBND ngày 25/7/2025 của UBND tỉnh về sửa đổi, bổ sung một số nội dung Quyết định số 864/QĐ-UBND ngày 18/6/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu giai đoạn 2024-2026.

Phiếu khảo sát điện tử và phiếu khảo sát giấy được trực tiếp đến từng đối tượng khảo sát nhằm đảm bảo mọi thành phần nhân khẩu học có thể tham gia khảo sát dễ dàng, khách quan và được bảo mật thông tin. Năm 2025, tổng số phiếu khảo sát là 2280 phiếu, được phân bổ đồng đều cho 38 xã, phường, mỗi xã, phường 60 phiếu.

5. Thang đo, cách tính chỉ số

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu được thực hiện ở 3 khía cạnh: (1) Nhận định, đánh giá của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; (2) Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước; (3) Nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

a) Thang đo, cách tính chỉ số nhận định, đánh giá của người dân

- Thang đo nhận định, đánh giá của người dân gồm các đo định danh và thang đo khoảng.

- Cách tính chỉ số nhận định, đánh giá áp dụng thang đo định danh:

Chỉ số nhận định, đánh giá được tính theo công thức: $\frac{a}{b} \times 100 (\%)$

Trong đó: a là tổng số người chọn cùng một phương án trả lời của một câu hỏi; b là tổng số người trả lời câu hỏi đó.

- Cách tính chỉ số nhận định, đánh giá áp dụng thang đo khoảng tính theo công thức:

$$\frac{c \times 1 + d \times 2 + e \times 3 + g \times 4}{(c + d + e + g) \times 4} \times 100 (\%)$$

Trong đó: c là tổng số người chọn phương án trả lời 1, d là tổng số người chọn phương án trả lời 2, e là tổng số người chọn phương án trả lời 3, g là tổng số người chọn phương án trả lời 4.

b) Thang đo, cách tính chỉ số hài lòng của người dân

- Thang đo sự hài lòng của người dân là thang đo Likert với 05 mức điểm tương ứng với 05 mức độ hài lòng của người dân như sau: Mức độ “Rất không hài lòng” được tính 1 điểm; Mức độ “Không hài lòng” được tính 2 điểm; Mức độ “Bình thường” được tính 3 điểm; Mức độ “Hài lòng” được tính 4 điểm; Mức độ “Rất hài lòng” được tính 5 điểm.

- Cách tính chỉ số hài lòng theo tiêu chí:

Chỉ số hài lòng theo tiêu chí được tính theo công thức:

$$\frac{c \times 1 + d \times 2 + e \times 3 + g \times 4 + h \times 5}{(c + d + e + g + h) \times 5} \times 100 (\%)$$

Trong đó: c là tổng số người chọn phương án trả lời “Rất không hài lòng”; d là tổng số người chọn phương án trả lời “Không hài lòng”; e là tổng số người chọn phương án trả lời “Bình thường”; g là tổng số người chọn phương án trả lời “Hài lòng”; h là tổng số người chọn phương án trả lời “Rất hài lòng”.

- Cách tính chỉ số hài lòng theo yếu tố:

Chỉ số hài lòng theo yếu tố bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng yếu tố.

- Cách tính chỉ số hài lòng theo nội dung:

Chỉ số hài lòng theo nội dung bằng trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo tiêu chí của cùng nội dung.

- **Cách tính chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính:** Chỉ số hài lòng hài lòng về sự phục vụ hành chính bằng trung bình cộng của tất cả các chỉ số hài lòng theo tiêu chí.

c) Thang đo, cách tính chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân

- Thang đo lường nhu cầu, mong đợi của người dân là thang đo khoảng.

- Cách thức tính chỉ số nhu cầu, mong đợi của người dân: Chỉ số nhu cầu, mong đợi được tính theo công thức:

$$\frac{c \times 1 + d \times 2 + e \times 3 + g \times 4}{(c + d + e + g) \times 4} \times 100 (\%)$$

Trong đó: c là tổng số người chọn phương án trả lời 1, d là tổng số người chọn phương án trả lời 2, e là tổng số người chọn phương án trả lời 3, g là tổng số người chọn phương án trả lời 4.

6. Kết quả phát, thu phiếu và thành phần nhân khẩu học tham gia khảo sát

6.1. Kết quả phát, thu phiếu

Tổng số phiếu khảo sát phát ra là 2.280 phiếu. Tổng phiếu thu về hợp lệ là 2.217 phiếu (đạt 97,24%), trong đó phiếu điện tử là 1.853 phiếu (chiếm 83,58%), phiếu giấy là 364 phiếu (chiếm 16,42%).

6.2. Thành phần nhân khẩu học tham gia khảo sát

Trong tổng số 2.217 người dân trả lời khảo sát, có:

- 80,06% là nam, 19,94% là nữ; 16,42% dân tộc Kinh, 83,58% dân tộc khác như: H'Mông, Dao, Thái, Giấy, Hà Nhì, Khơ Mú,...

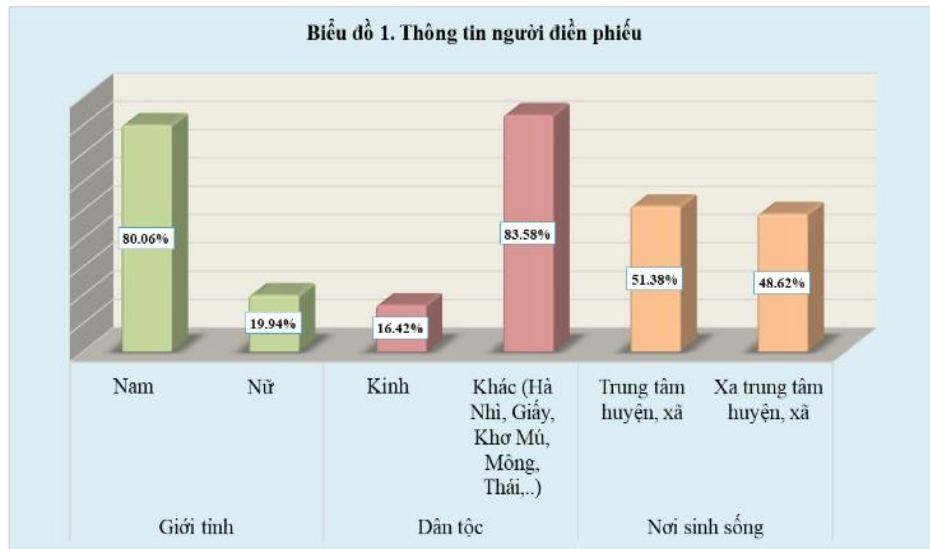
- Độ tuổi từ 18-25 tuổi chiếm 7,04%; từ 26-35 tuổi chiếm 26,97%, từ 36-49 tuổi chiếm 44,02%, từ 50-60 tuổi chiếm 14,43%; trên 60 tuổi chiếm 7,53%.

- Trình độ học vấn: tiểu học chiếm 35%, trung học cơ sở chiếm 34,87%, trung học phổ thông chiếm 30,13%.

- Trình độ chuyên môn: Trung cấp chiếm 11,46%, Cao đẳng chiếm 3,38%, Đại học chiếm 10,46%, trên Đại học chiếm 0,68%, chưa qua đào tạo chiếm 74,02%.

- Nghề nghiệp: nghỉ hưu chiếm 4,51%, không đi làm chiếm 36,45%; làm công việc tự do chiếm 45,97%; sinh viên chiếm 0,54%; làm việc tại tổ chức, doanh nghiệp tư nhân chiếm 1,76%; làm việc tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực công chiếm 10,78%.

- Nơi sinh sống: trung tâm xã, phường chiếm 51,38%; xa trung tâm xã, phường chiếm 48,62%.



Nhìn chung, thành phần nhân khẩu học tham gia khảo sát tương đối đa dạng nhưng vẫn tập trung chủ yếu là người dân tộc thiểu số, trình độ học vấn không cao và chưa qua đào tạo. So với năm 2024, tỷ lệ người tham gia trả lời phiếu không có sự thay đổi nhiều về giới tính, độ tuổi, nghề nghiệp, chủ yếu vẫn là nam, độ tuổi từ 26-49 tuổi và làm công việc tự do.

PHẦN 2

KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH LAI CHÂU NĂM 2025

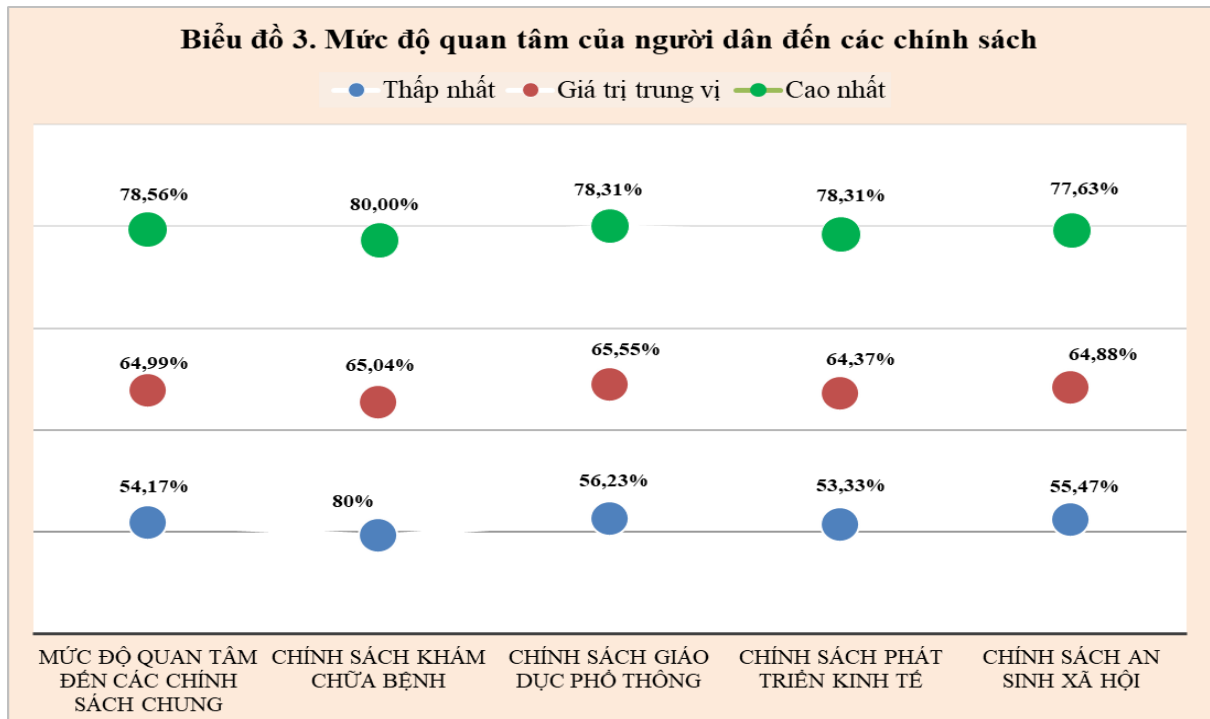
I. NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI

1. Mức độ quan tâm của người dân về các chính sách công

Mức độ quan tâm đến các chính sách của người dân ở mức trung bình, trong đó chính sách giáo dục phổ thông là 65,89%; chính sách khám, chữa bệnh là 65,51%; chính sách phát triển kinh tế ở địa phương là 65,33% và chính sách an sinh xã hội ở địa phương là 65,32%. Trong số 2217 người dân được hỏi có: 37,60% người dân rất quan tâm; 52,66% quan tâm, 8,29% khá quan tâm và 1,45% người dân không quan tâm đến các chính sách, trong đó, địa phương có nhận định không quan tâm nhiều nhất là xã Đào San với 6,88%.

Mức độ quan tâm đến các chính sách của người dân tại mỗi xã, phường có sự khác nhau. Theo nhận định, có tỷ lệ người dân quan tâm đến các chính sách nhiều nhất là xã Lê Lợi 78,56%; có tỷ lệ ít quan tâm nhất là xã Đào San với 54,17%, giá trị trung vị là 64,99%. Các xã còn lại có mức độ quan tâm từ 56,42% - 75,58%. Sự chênh lệch giữa địa phương có mức độ quan tâm nhiều nhất với địa phương có mức độ quan tâm ít nhất là 24,39%.

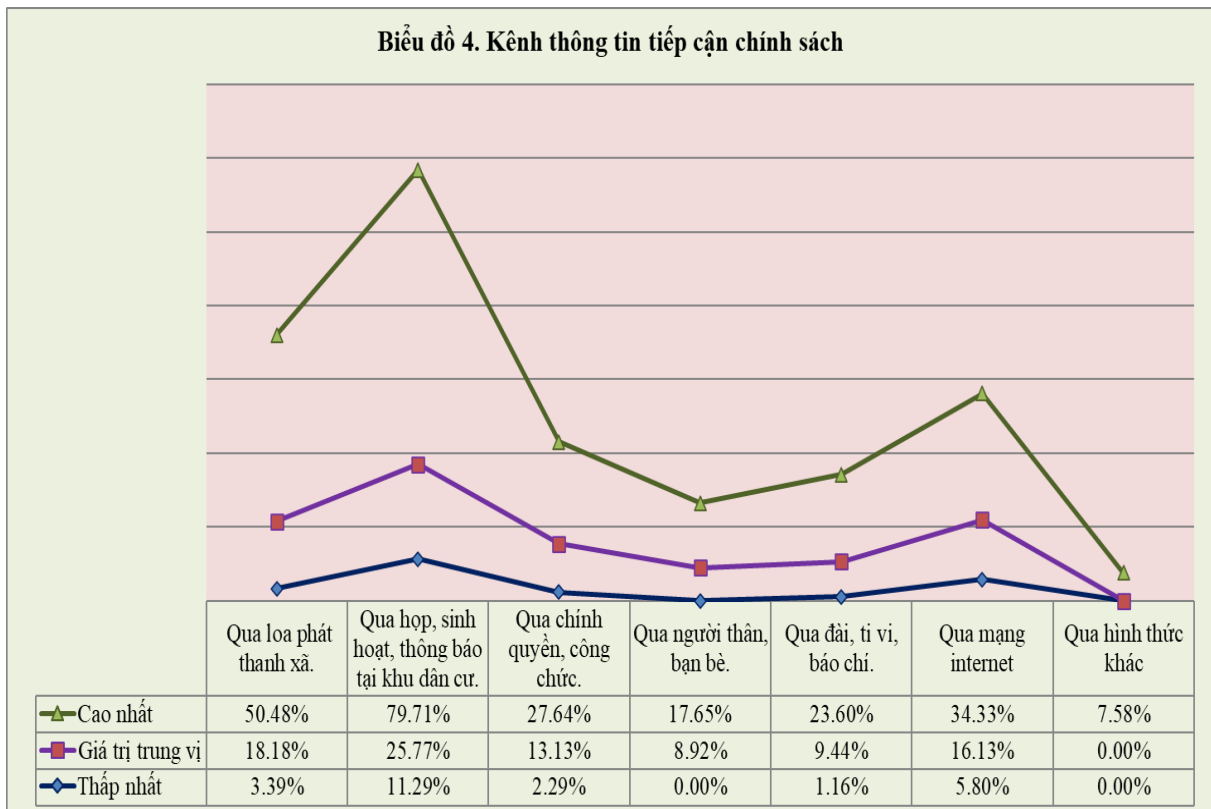
Mức độ quan tâm đến từng chính sách tại mỗi xã, phường có sự khác nhau. Mức chênh lệch giữa đơn vị có mức quan tâm nhiều nhất với đơn vị có mức quan tâm ít nhất đối với từng chính sách nằm trong khoảng 22,08% - 24,97%.



2. Kênh thông tin để người dân theo dõi các chính sách

Trong 06 kênh thông tin để người dân theo dõi, tiếp cận chính sách, kênh thông tin được người dân sử dụng nhiều nhất năm 2025 là qua các cuộc họp sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư chiếm 28,66%; qua loa phát thanh xã chiếm 18,31%; qua mạng internet chiếm 17,61%; qua chính quyền, công chức chiếm 13,45%; qua ti vi, báo chí chiếm 11,71%; qua người thân, bạn bè chiếm 10,33% và các hình thức khác là 0,45%.

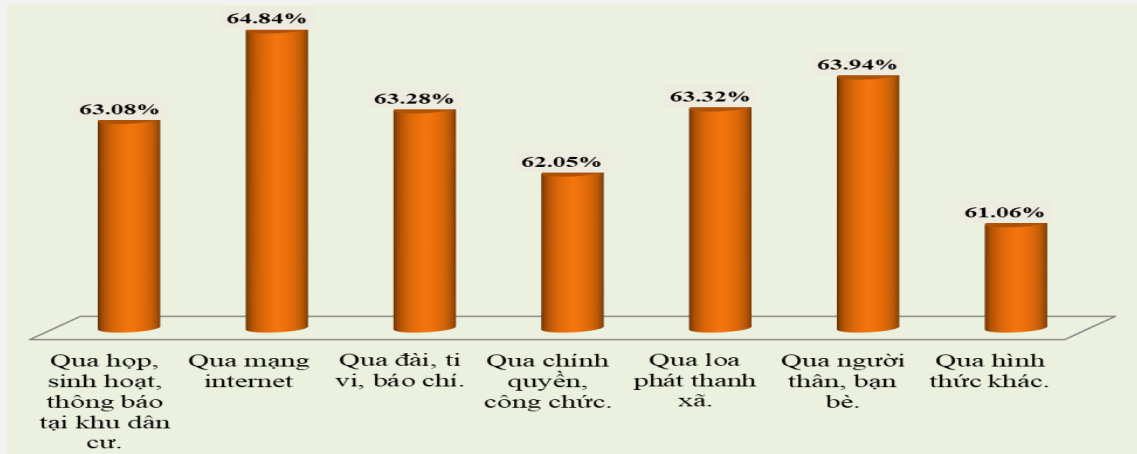
Tỷ lệ người dân sử dụng các kênh thông tin để tiếp cận các chính sách ở 38 xã, phường có sự chênh lệch lớn, với mức chênh lệch từ 7,58% - 68,42%.



Kết quả khảo sát cho thấy mức độ người dân sử dụng kênh thông tin nhiều nhất để tiếp cận chính sách của mỗi địa phương sự khác nhau: có 11/38 xã, phường người dân tiếp cận chính sách chủ yếu qua loa phát thanh, trong đó cao nhất là tại xã Nậm Cuối với 50,48%; có 20/38 xã, phường người dân chủ yếu tiếp cận chính sách qua các cuộc họp thôn, bản, trong đó cao nhất tại xã Khun Há với 79,71% và 4/38 xã, phường người dân tiếp cận dịch vụ qua internet, trong đó cao nhất tại xã Tủa Sín Chải với 34,33% và 2/38 xã tiếp cận chủ yếu qua đài, ti vi là xã Nậm mạ và xã Sìn Hồ.

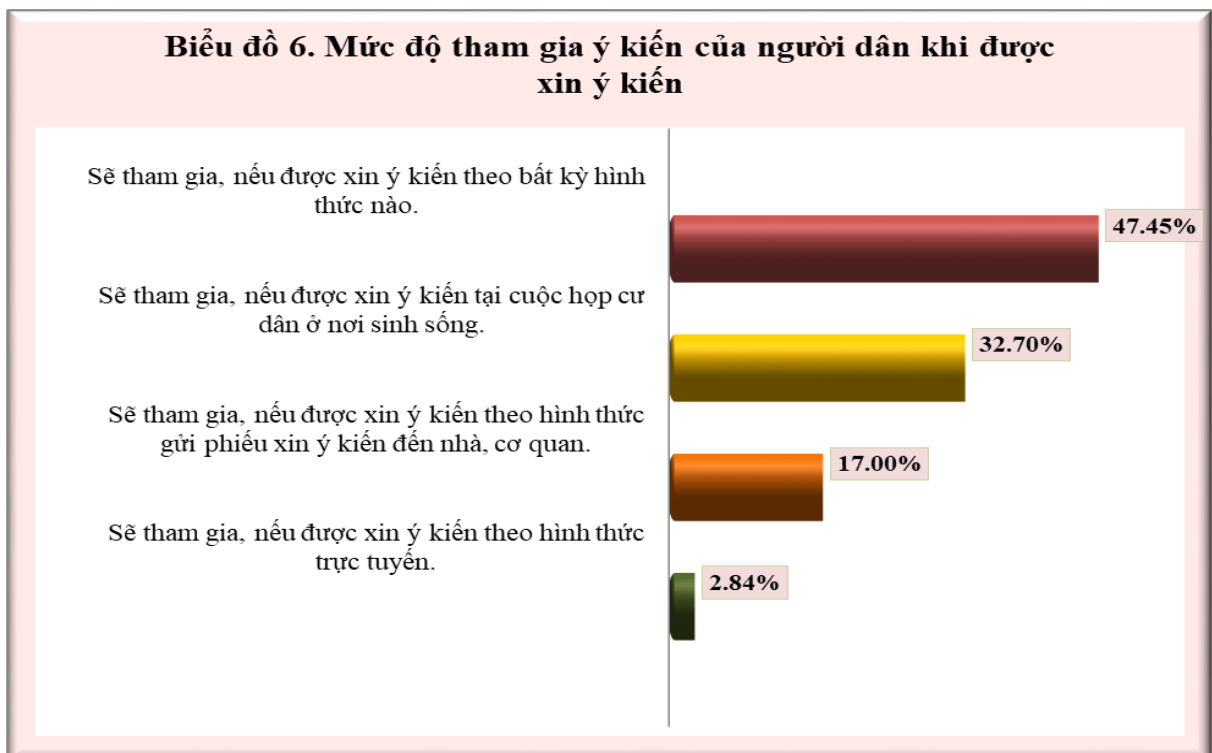
3. Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin

Với 06 kênh thông tin phổ biến để người dân theo dõi, tiếp cận chính sách, thì có 64,85% tỷ lệ người trả lời khảo sát đánh giá qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư là phù hợp nhất. Các hình thức khác có mức độ đánh giá phù hợp từ 61,06% - 63,94%.

Biểu đồ 5. Các hình thức cung cấp thông tin về các chính sách

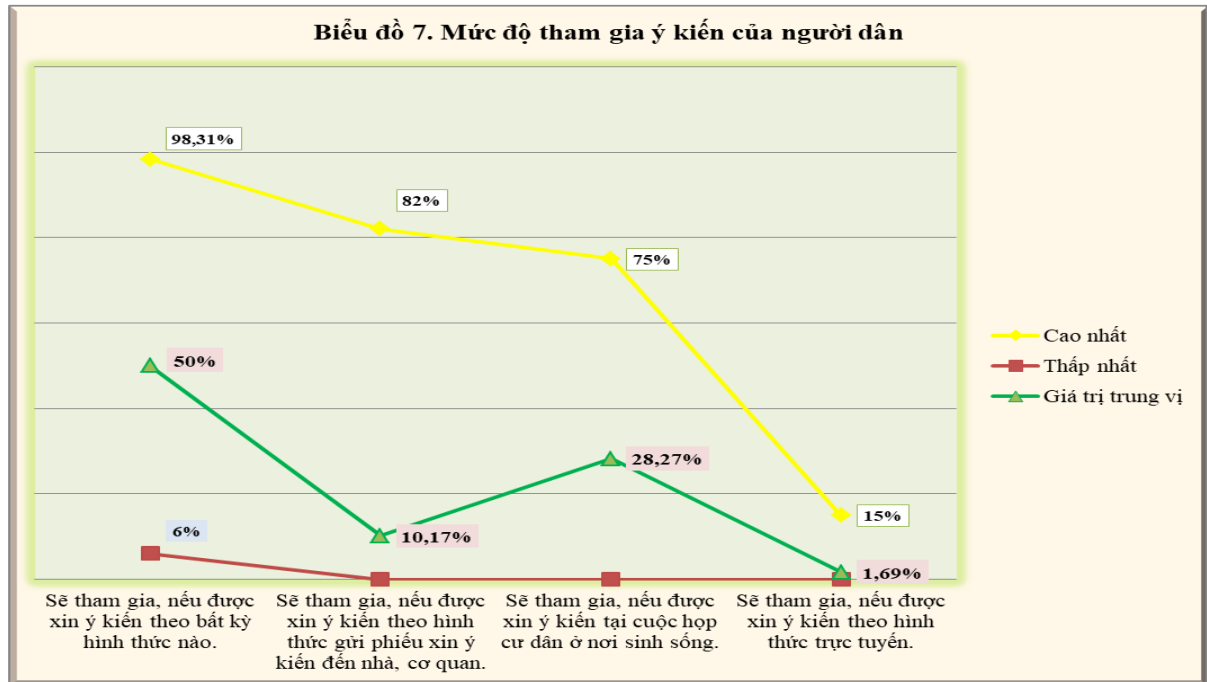
4. Mức độ sẵn sàng tham gia góp ý kiến của người dân đối với các chính sách của cơ quan nhà nước

Số người được khảo sát sẵn sàng tham gia góp ý chính sách chưa cao. Trong tổng số 2.217 người được hỏi, chỉ có 47,45% người sẵn sàng tham gia ý kiến đóng góp theo bất kỳ hình thức nào; 32,7% người sẵn sàng góp ý nếu được xin ý kiến tại các cuộc họp cư dân nơi sinh sống; 17% người sẵn sàng góp ý nếu được gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan; 2,84% người sẵn sàng góp ý nếu xin ý kiến trực tuyến.

Biểu đồ 6. Mức độ tham gia ý kiến của người dân khi được xin ý kiến

Mức độ sẵn sàng của người dân trong việc tham gia góp ý đối với chính sách có sự khác biệt lớn giữa các địa phương trong tỉnh, nằm trong khoảng 20% - 98,31% . Mức độ chênh lệch giữa đơn vị có người dân sẵn sàng tham gia góp ý đối

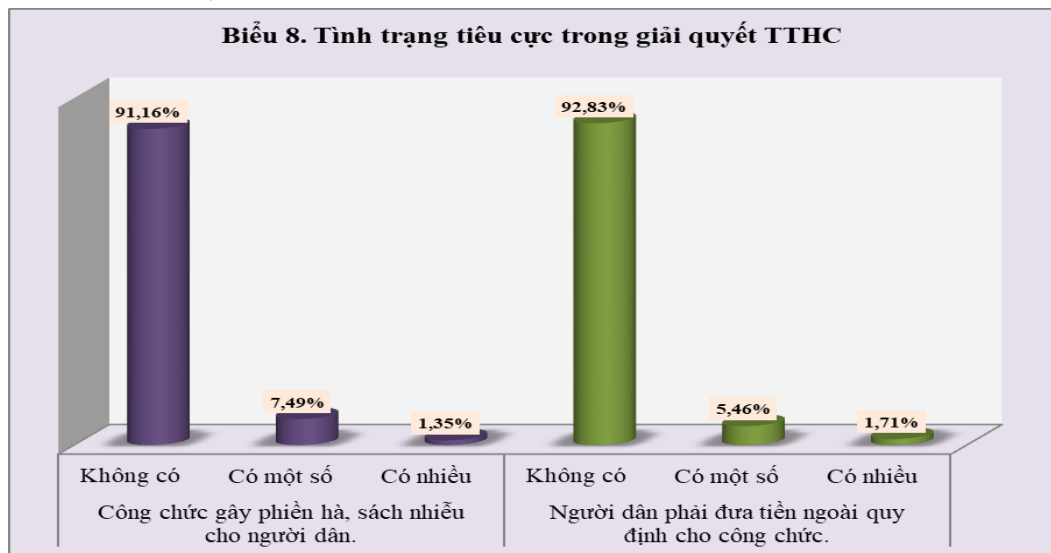
với các chính sách nhiều nhất và đơn vị có người dân sẵn sàng tham gia ý kiến thấp nhất có mức chênh lệch cao 78,31% (năm 2024 mức chênh lệch là 29,5%).



5. Cảm nhận của người dân về tình trạng tiêu cực trong giải quyết TTHC

Trong 2.217 người dân được khảo sát, có 91,16% (năm 2024 là 90,89%) người dân cho rằng không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu và 92,83% (năm 2024 là 92,07%) cho rằng không có người dân nào phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí phải nộp cho công chức trong quá trình giải quyết TTHC. Có 7/38 xã, phường người dân nhận định không có công chức gây phiền hà, sách nhiễu; 10/38 xã người dân không phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

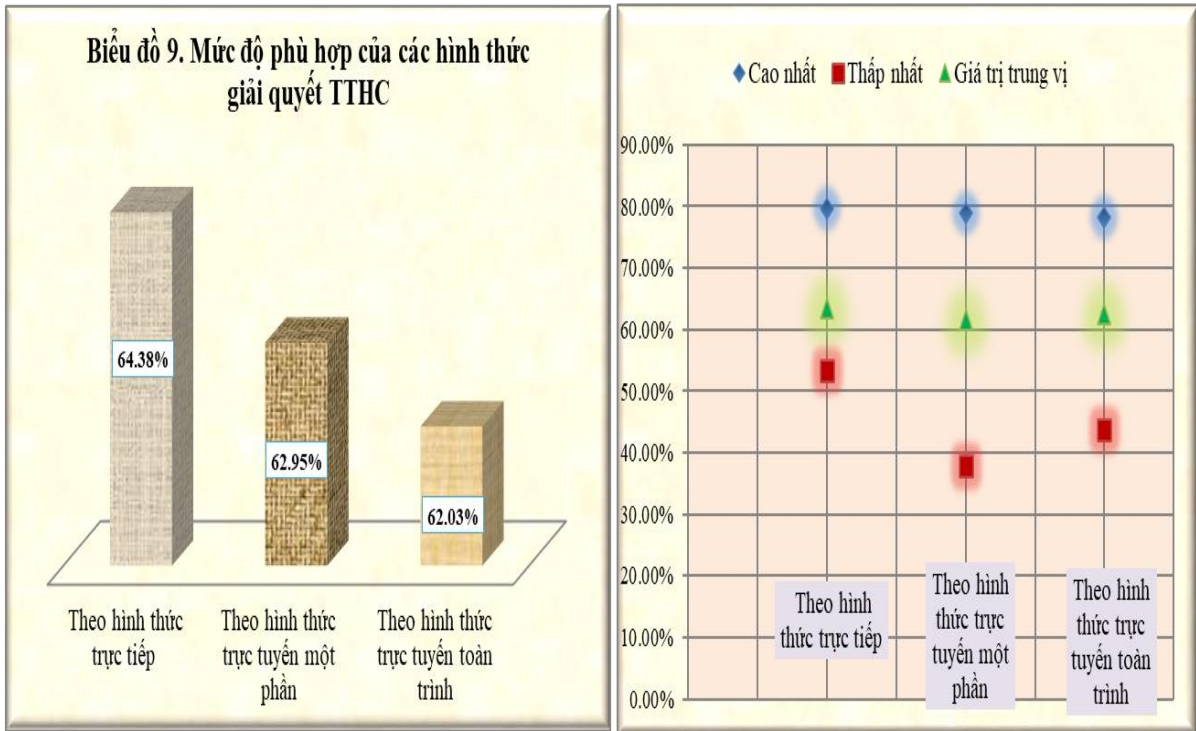
Toàn tỉnh có 7,94% nhận định có một số công chức và 1,35% nhận định có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân. Có 5,46% nhận định có một số và 1,71% nhận định có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức. Còn có người dân nhận định công chức gây phiền hà, sách nhiễu và người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức (ở xã Bum Nura tỷ lệ lần lượt là 44,07% và 33,9%; xã Hua Bum tỷ lệ lần lượt là 39,62% và 28,3%; xã Đào San tỷ lệ lần lượt là 28,33% và 36,67%).



6. Đánh giá của người dân về mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC

Trong 03 hình thức giải quyết thủ tục hành chính khảo sát, kết quả: 64,38% người được khảo sát cho rằng hình thức giải quyết TTHC trực tiếp là phù hợp nhất; 62,03% lựa chọn hình thức trực tuyến toàn trình là phù hợp nhất và 62,95% người khảo sát lựa chọn hình thức trực tuyến một phần là phù hợp nhất.

So với năm 2024, việc lựa chọn các hình thức giải quyết TTHC của người dân không có sự thay đổi và không có sự chênh lệch nhiều giữa các hình thức,

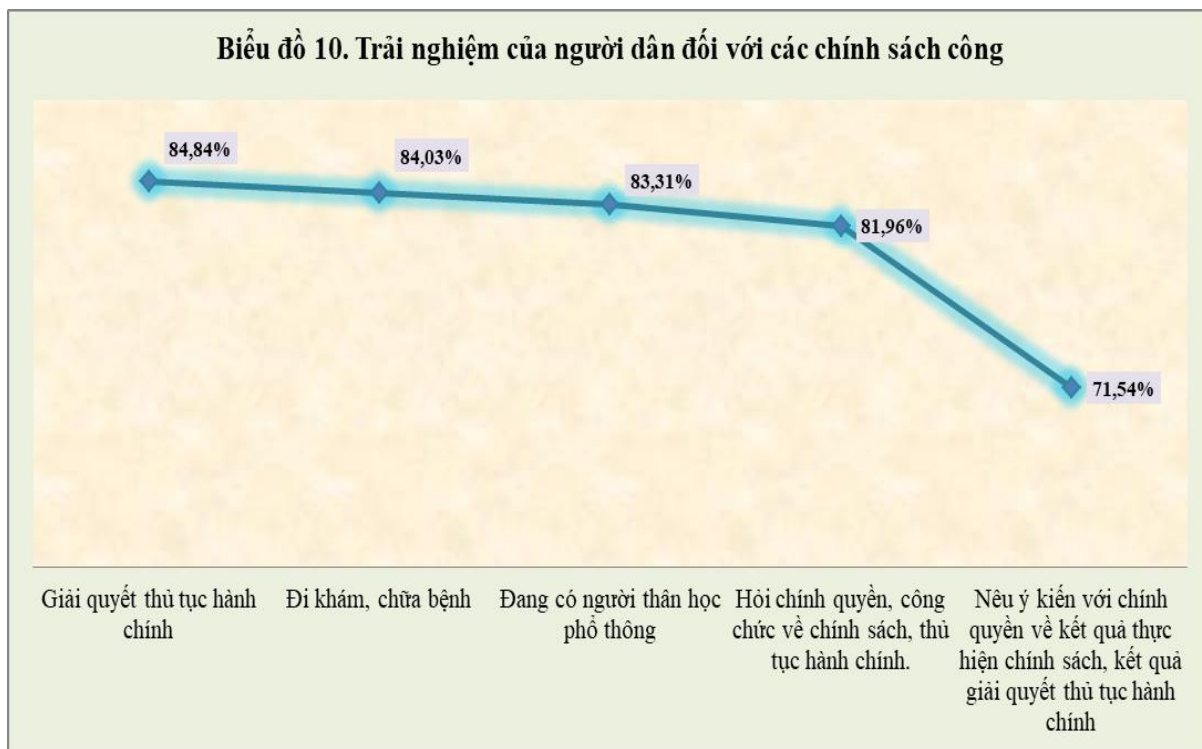


Theo nhận định của người dân tại các địa phương về mức độ phù hợp của dịch vụ công trực tuyến có sự khác nhau giữa hình thức trực tuyến toàn trình và hình thức trực tuyến một phần. Có 6/38 xã, phường người dân nhận định hình thức trực tuyến phù hợp đạt trên 70% gồm: Xã Lê Lợi 78,65%, xã Mường Tè 76%, xã Pu Sam Cáp 74,58%, xã Pa Ủ 72,8%, xã Pắc Ta 71,17%, xã Mường Khoa 71%. Có 3/38 xã, phường nhận định mức độ phù hợp của hình thức trực tuyến dưới 50% gồm: xã Khun Há 40,83%, xã Tả Lèng 48,67%, xã Mường Mô 49,66%. Nhận định này cũng phản ánh việc thực hiện phiếu khảo sát tại địa bàn các xã (Mường Mô 100%, Khun Há 96,7%, Tả Lèng 91,7% người dân thực hiện khảo sát bằng phiếu giấy). Các đơn vị còn lại có nhận định phù hợp từ 53% - 69,83%.

7. Trải nghiệm của người dân đối với các dịch vụ công

Trong 2.217 người dân tham gia khảo sát có 81,15% người dân đã trải nghiệm các dịch vụ công, trong đó: có người thân đi học phổ thông là 83,31%; đi khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh, xã là 84,03%; đi giải quyết TTHC là 84,84% và nêu ý kiến với chính quyền là 71,54%.

Trải nghiệm dịch vụ công của người dân tại mỗi xã, phường có sự khác nhau. 15/38 đơn vị có từ 90% người dân nhận định đã trải nghiệm các dịch vụ công và tại xã Mường Tè cao nhất với 100% người dân. Xã Nậm Cuối có tỷ lệ người dân trải nghiệm dịch vụ công thấp nhất với 35%, các đơn vị còn lại có tỷ lệ trải nghiệm từ 52,5% - 87,12%. Như vậy mức độ chênh lệch giữa xã có tỷ lệ người dân trải nghiệm các dịch vụ công cao nhất và thấp nhất tương đối cao (75%), giá trị trung vị đạt 85%.



II. MỨC HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH

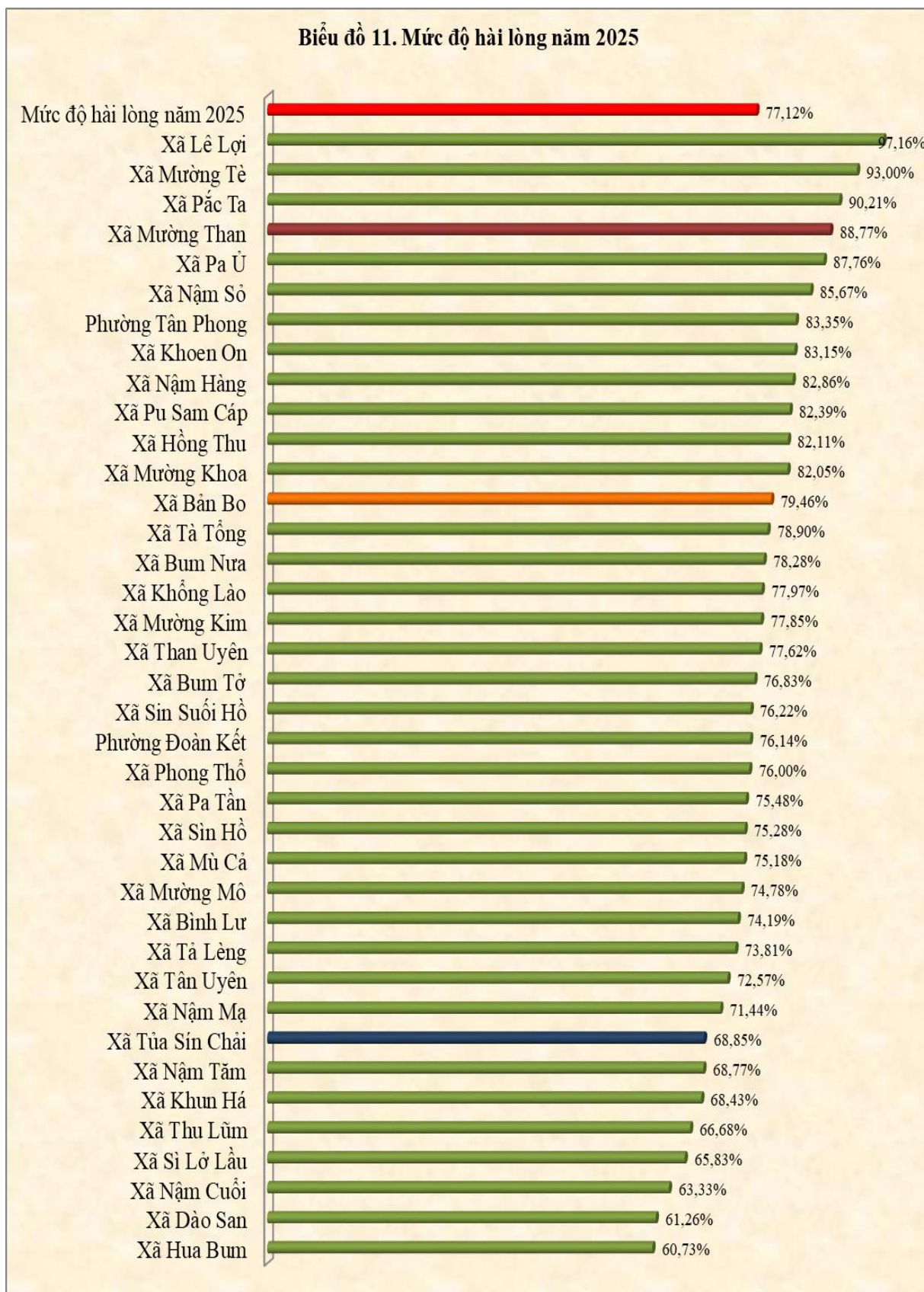
1. Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2025

Mức độ hài lòng của người dân về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được tổng hợp từ mức độ hài lòng của người dân đối với việc tổ chức thực hiện chính sách và mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Kết quả đo lường cho thấy, mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2025 đạt 77,12%, trong đó mức độ hài lòng về việc tổ chức thực hiện chính sách công đạt 76,82%, mức độ hài lòng về cung ứng dịch vụ hành chính công đạt 77,32%.

Trong 9 yếu tố đánh giá, có mức độ hài lòng cao nhất là yếu tố công chức trực tiếp giải quyết TTHC đạt 77,66%; thấp nhất là yếu tố trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách đạt 74,97%. Các yếu tố còn lại đạt từ 76,97% - 77,65%.

Mức độ hài lòng cao nhất là 97,16%, thấp nhất là 60,73%, giá trị trung vị đạt 76,52%. Có 3/38 xã, phường mức độ hài lòng đạt trên 90% gồm các xã: Lê

Lợi 97,16%, Mường Tè 93%, Pắc Ta 90,21%. Có 8/38 xã, phường mức độ hài lòng dưới 70% gồm các xã: Hua Bum 60,73%, Đào San 61,26%, Nậm Cuối 63,33%, Sì Lở Lầu 65,83%, Thu Lũm 66,68%, Khun Há 68,43%, Nậm Tăm 68,77% và Tủa Sín Chải 68,85%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng đạt từ 71,44% - 88,77%. Toàn tỉnh có 3,96% người dân được khảo sát đánh giá không hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính.



2. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc tổ chức thực hiện chính sách công

Sự hài lòng của người dân về việc tổ chức thực hiện chính sách công được đo lường qua 4 tiêu chí: (1) Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách; (2) Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách; (3) Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách; (4) Kết quả, tác động của chính sách.

Theo kết quả khảo sát, mức độ hài lòng của người dân về việc tổ chức thực hiện chính sách công trên địa bàn tỉnh là 76,82% - giảm 2,33% so với năm 2024.

Mức độ hài lòng cao nhất là 97,5%, thấp nhất là 61,37%, giá trị trung vị đạt 76,44%. Có 3/38 xã, phường mức độ hài lòng đạt trên 90% gồm các xã: Lê Lợi 97,5%; Mường Tè 92,18%; Pắc Ta 90,55%. Thấp nhất là xã Hua Bum đạt 61,37%, tiếp theo là xã Đào San 61,76% và xã Nậm Cuối đạt 63,94%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng đạt từ 65,18% - 88,21%.

Toàn tỉnh có 4,17% người dân được khảo sát đánh giá không hài lòng về việc tổ chức thực hiện chính sách của chính quyền địa phương (trong đó rất không hài lòng là 1,19%). Có đánh giá không hài lòng nhiều nhất là xã Hua Bum với 8,06%; tiếp theo là xã Đào San với 7,58%, Thu Lũm với 7,14%.

2.1. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách

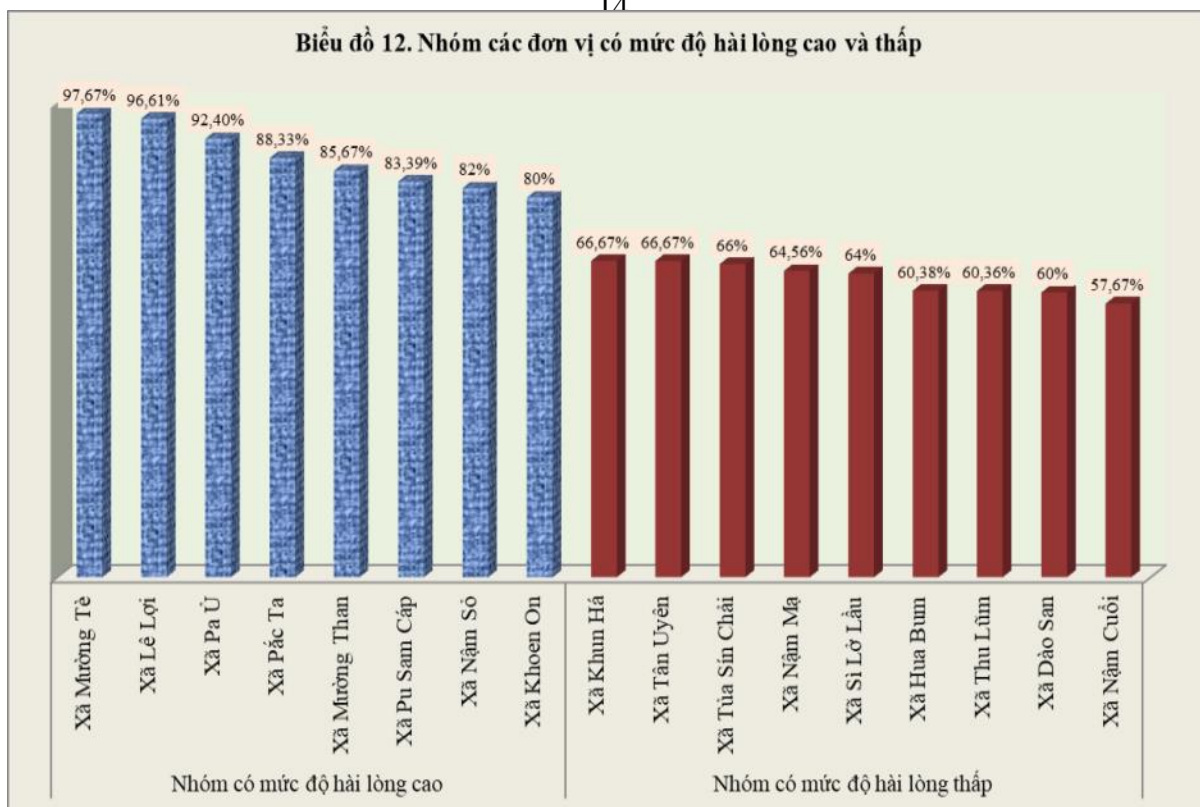
Việc cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách cho người dân qua nhiều hình thức là cần thiết để người dân có thể dễ dàng tiếp cận, biết đến các chính sách, quyền lợi, trách nhiệm của cá nhân khi tham gia thực hiện các chính sách của địa phương. Theo kết quả khảo sát, có 74,97%¹ người dân hài lòng về việc chính quyền địa phương sử dụng nhiều hình thức khác nhau như niêm yết tại trụ sở cơ quan, loa phát thanh, họp tổ dân phố, bản, đăng tải trên Trang thông tin điện tử... để cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách.

Mức độ hài lòng cao nhất là 97,67%, thấp nhất là 57,67%; giá trị trung vị đạt 75,46%. Có 3/38 xã, phường mức độ hài lòng đạt trên 90% gồm các xã: Mường Tè 97,67%; Lê Lợi 96,61% và Pa Ủ 92,4%. Thấp nhất là xã Nậm Cuối 57,67%, xã Đào San 60%, xã Thu Lũm 60,36%, xã Hua Bum 60,38%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng từ 64% - 88,33%.

Kết quả khảo sát cho thấy, có 6,83% người được khảo sát đánh giá không hài lòng (trong đó rất không hài lòng là 1,99%). Có đánh giá không hài lòng nhiều nhất là xã Hua Bum với 50,94%, tiếp theo xã Thu Lũm 22,5%, xã Nậm Cuối 18,33%, xã Nậm Mạ 17,54%.

¹Giảm 0,24% so với năm 2024.

Biểu đồ 12. Nhóm các đơn vị có mức độ hài lòng cao và thấp



2.2. Mức độ hài lòng của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách

Mức độ hài lòng của người dân về cơ hội tham gia vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách chung trong toàn tỉnh là 77,25%².

Mức độ hài lòng cao nhất là 98,98%, thấp nhất là 59,62%, giá trị trung vị đạt 76,31%. Có 3/38 xã, phường mức độ hài lòng đạt trên 90% gồm các xã: Lê Lợi 98,98%, xã Mường Tè 92,67%, xã Pắc Ta 91%. Thấp nhất là xã Hua Bum đạt 59,62%, tiếp theo là xã Đào San đạt 62,67%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng đạt từ 65% - 88,33%.

Trong 2.217 người dân tham gia khảo sát, có 3,79% người dân không hài lòng về các hình thức mà chính quyền địa phương thực hiện để người dân tham gia phản hồi ý kiến về các chính sách. Có đánh giá không hài lòng nhiều nhất là xã Hua Bum 41,51%, xã Đào San 26,67%, xã Thu Lũm 14,29%. Kết quả này cho thấy việc tổ chức các hình thức lấy ý kiến về các chính sách của một số xã chưa đáp ứng được mong đợi của người dân.

2.3. Mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng thực hiện các chính sách

Mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách được đo lường trên 4 tiêu chí thành phần: (1) Tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế; (2) Tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh; (3)

² Giảm 2,89% so với năm 2024

Tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông; (4) Tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội.

Mức độ hài lòng về chất lượng thực hiện chính sách trên địa bàn tỉnh đạt 77,44% - giảm 2,44% so với năm 2024. Cao nhất là 97,88%, thấp nhất là 60,38%, giá trị trung vị đạt 77,31%. Có 3/38 xã, phường mức hài lòng đạt trên 90% gồm các xã: Lê Lợi 97,88%, Mường Tè 92,83%, Pắc Ta 91,08%. Thấp nhất là xã Hua Bum 60,38%, xã Đào San 61,58%, xã Nậm Cuối 64,67%. Các đơn vị còn lại mức hài lòng đạt từ 65,08% - 88,6%. Theo kết quả khảo sát trung bình có 2,04% người dân tại các xã, phường đánh giá không hài lòng, tập trung nhiều ở các xã: Khun Há, Đào San, Thu Lũm, Mù Cả.

Trong 4 tiêu chí đánh giá chất lượng thực hiện chính sách thì chính sách an sinh xã hội có mức hài lòng cao nhất đạt 77,56%; tiếp theo là chính sách khám chữa bệnh đạt 77,47%, chính sách chính giáo dục phổ thông đạt 77,45%, chính sách phát triển kinh tế đạt 77,28%. Cụ thể:

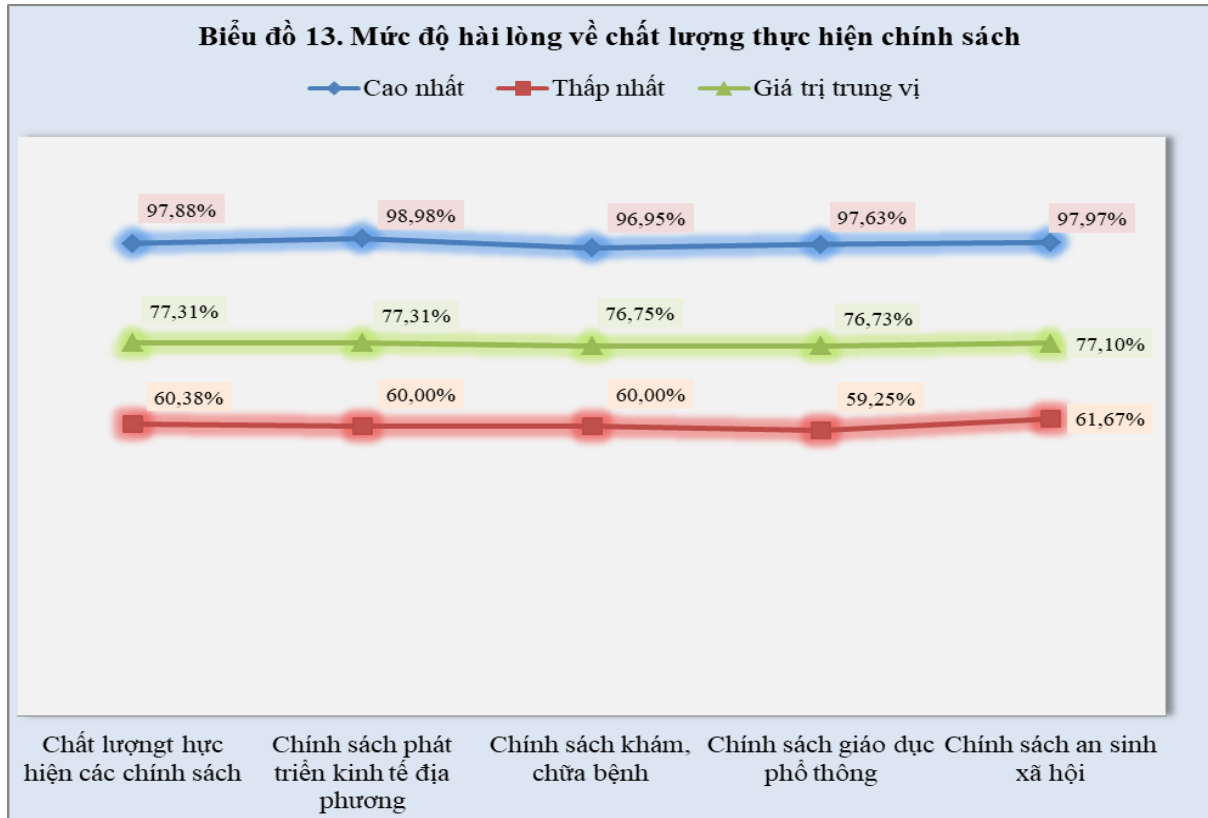
- Chất lượng thực hiện chính sách phát triển kinh tế: Mức hài lòng cao nhất là xã Lê Lợi đạt 98,98%, thấp nhất là xã Hua Bum đạt 60%, giá trị trung vị đạt 77,31%. Có 3/38 xã, phường mức độ hài lòng đạt trên 90% gồm các xã: Lê Lợi 98,98%, Mường Tè 92,67%, Pắc Ta 91%. Thấp nhất là xã Hua Bum đạt 60%, tiếp theo là xã Đào San 62% và xã Sì Lở Lầu 64,33%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng từ 65,33% - 88,33%. Có 4,06% người trả lời khảo sát đánh giá không hài lòng, trong đó rất không hài lòng là 1,08%.

- Chất lượng thực hiện chính sách khám chữa bệnh: Mức hài lòng cao nhất là 96,95%, thấp nhất là 60%; giá trị trung vị đạt 76,75%. 3/38 xã, phường có mức hài lòng cao nhất là xã Lê Lợi đạt 96,95%, xã Mường Tè đạt 93%, xã Pắc Ta đạt 91,33%. Thấp nhất là xã Hua Bum đạt 60%, tiếp theo là xã Đào San đạt 62,67%, xã Nậm Cuối đạt 64,22%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng từ 65,33% - 88,4%. Có 3,88% người trả lời khảo sát đánh giá không hài lòng, trong đó rất không hài lòng là 0,95%.

- Chất lượng thực hiện chính sách giáo dục phổ thông: Mức hài lòng cao nhất là 97,63%, thấp nhất là 59,25%; giá trị trung vị đạt 76,73%. 4 đơn vị có mức hài lòng cao nhất là xã Lê Lợi đạt 97,63%, xã Mường Tè đạt 92,33%, xã Pắc Ta đạt 91,33%, xã Pa Ủ đạt 91,02%. Thấp nhất là xã Hua Bum đạt 59,25%, tiếp theo là xã Đào San đạt 60%. Các đơn vị còn lại mức hài lòng từ 64% - 87,67%. Có 4,38% người được khảo sát đánh giá không hài lòng, trong đó rất không hài lòng là 1,35%.

- Chất lượng thực hiện chính sách an sinh xã hội: Mức hài lòng cao nhất là 97,97%, thấp nhất là 61,67%; giá trị trung vị đạt 77,1%. 3/38 đơn vị có mức hài lòng cao nhất là xã Lê Lợi đạt 97,97%, xã Mường Tè đạt 93,33%, xã Pắc Ta đạt 90,67%. Thấp nhất là xã Đào San đạt 61,67% và xã Hua Bum đạt 62,26%. Các đơn

vị còn lại mức độ hài lòng từ 65% - 89,6%. Có 4,01% người dân được khảo sát đánh giá không hài lòng, trong đó rất không hài lòng là 1,22%.



2.4. Mức độ hài lòng về kết quả, tác động của chính sách

Mức độ hài lòng của người dân về kết quả, tác động của chính sách được đo lường qua 5 tiêu chí thành phần: (1) Kinh tế gia đình của người dân tốt hơn; (2) Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn; (3) Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn; (4) Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn; (5) An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn.

Theo kết quả khảo sát, có 76,61% hài lòng về kết quả tác động của các chính sách- giảm 2,55% so với năm 2024. Cao nhất là 97,08%, thấp nhất là 61,87%, giá trị trung vị đạt 76,16%. 03 đơn vị có mức hài lòng trên 90% gồm các xã: Lê Lợi đạt 97,08%, Pắc Ta, Mường Tè đạt 90,47%. Thấp nhất là xã Đào San 61,87%, xã Hua Bum 62,72%, xã Nậm Cuối 64,33%. Các đơn vị còn lại mức hài lòng đạt từ 65,4% - 88,93%. Trung bình có 1,8% người dân đánh giá không hài lòng, tập trung nhiều ở các xã: Đào San, Hua Bum, Thu Lũm, Nậm Cuối.

So với năm 2024, cả 05 tiêu chí đánh giá kết quả, tác động của chính sách đều giảm, giảm từ 1,78% - 3,13%. Trong đó, tiêu chí trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn có mức hài lòng cao nhất đạt 77,66%; tiếp theo là bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn đạt 77,04%; an sinh xã hội của người dân tốt hơn đạt 76,95%; kinh tế - xã hội địa phương tốt hơn đạt 75,83% và kinh tế gia đình của người dân tốt hơn đạt 75,61%. Cụ thể:

- Kinh tế gia đình của người dân tốt hơn: Mức hài lòng cao nhất là 98,64%, thấp nhất là 59,62%; giá trị trung vị 75,22%. Đơn vị có mức hài lòng cao nhất là xã Lê Lợi đạt 98,64%, thấp nhất là xã Hua Bum đạt 59,62%, xã Đào San đạt 60,33%, xã Thu Lũm đạt 61,07%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng đạt từ 65% - 89,67%. Có 3,7% người dân đánh giá không hài lòng, trong đó rất không hài lòng là 1,13%.

- Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn: Mức hài lòng cao nhất là 96,27%, thấp nhất là 63%; giá trị trung vị đạt 75,29%. Đơn vị có mức hài lòng trên 90% là xã Lê Lợi đạt 96,27%, xã Pắc Ta đạt 90,67%. Thấp nhất là xã Đào San đạt 63%, xã Hua Bum 63,02%, xã Tủa Sín Chải 63,33%. Các đơn vị còn lại mức hài lòng đạt 64,33% - 88,33%. Có 3,61% người dân đánh giá không hài lòng, trong đó rất không hài lòng là 0,9%.

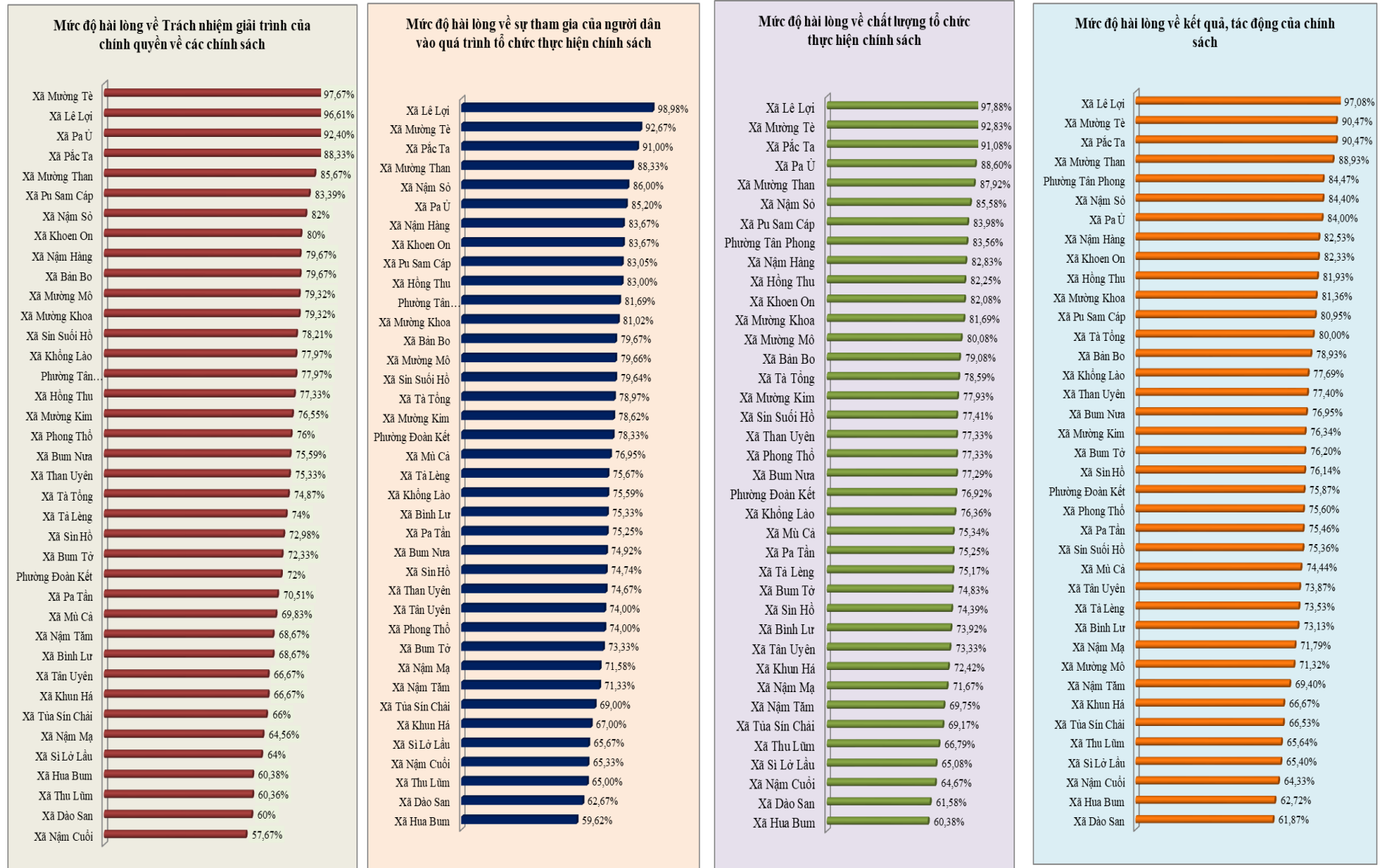
- Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn: Mức hài lòng cao nhất là 97,27%, thấp nhất là 62%; giá trị trung vị đạt 77,09%. 05/38 đơn vị có mức hài lòng trên 90% gồm các xã: Lê Lợi đạt 97,29%, Pắc Ta đạt 92,33%, Mường Tè đạt 90,33%, Mường Than đạt 90,17% và Nậm Sỏ đạt 90%. Thấp nhất là xã Đào San đạt 62%, tiếp theo là xã Hua Bum đạt 63%. Các đơn vị còn lại đạt từ 64,29% - 84,07%. Có 3,61% người dân đánh giá không hài lòng, trong đó rất không hài lòng là 0,9%.

- Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn: Mức hài lòng cao nhất là 95,93%, thấp nhất là 61,67%; giá trị trung vị đạt 77,31%. 04 đơn vị có mức hài lòng trên 90% gồm các xã: Lê Lợi 95,93%, Pắc Ta 91,67%, Mường Than 91,19%, Mường Tè 91%. Thấp nhất là xã Đào San đạt 61,37%, xã Sỉ Lở Lầu 63,02%. Các đơn vị còn lại mức hài lòng đạt từ 64% - 88%. Có 3,52% người dân đánh giá không hài lòng, trong đó rất không hài lòng là 0,95%.

- An sinh xã hội của người dân địa phương tốt hơn: Mức độ hài lòng cao nhất là 97,29%, thấp nhất là 62,33%; giá trị trung vị đạt 76,64%. 04 đơn vị có mức hài lòng trên 90% gồm các xã: Lê Lợi đạt 97,29%, Mường Tè đạt 91,33%, Pắc Ta đạt 91%, Mường Than đạt 90%. Có 3,52% người dân đánh giá không hài lòng, trong đó rất không hài lòng là 1,04%.

Theo kết quả khảo sát có thể thấy, về cơ bản người dân trên địa bàn tỉnh nói chung và người dân đại diện cho các xã, phường đánh giá tương đối hài lòng với việc tổ chức triển khai thực hiện các chính sách của chính quyền. Tuy nhiên, tác động của chính sách đến kinh tế gia đình của người dân vẫn là tiêu chí có mức hài lòng thấp nhất, điều này cho thấy chính sách chưa đáp ứng được nhu cầu, lợi ích trực tiếp của người dân và chưa tạo ra những chuyển biến rõ rệt trong cải thiện thu nhập, đời sống kinh tế hộ gia đình.

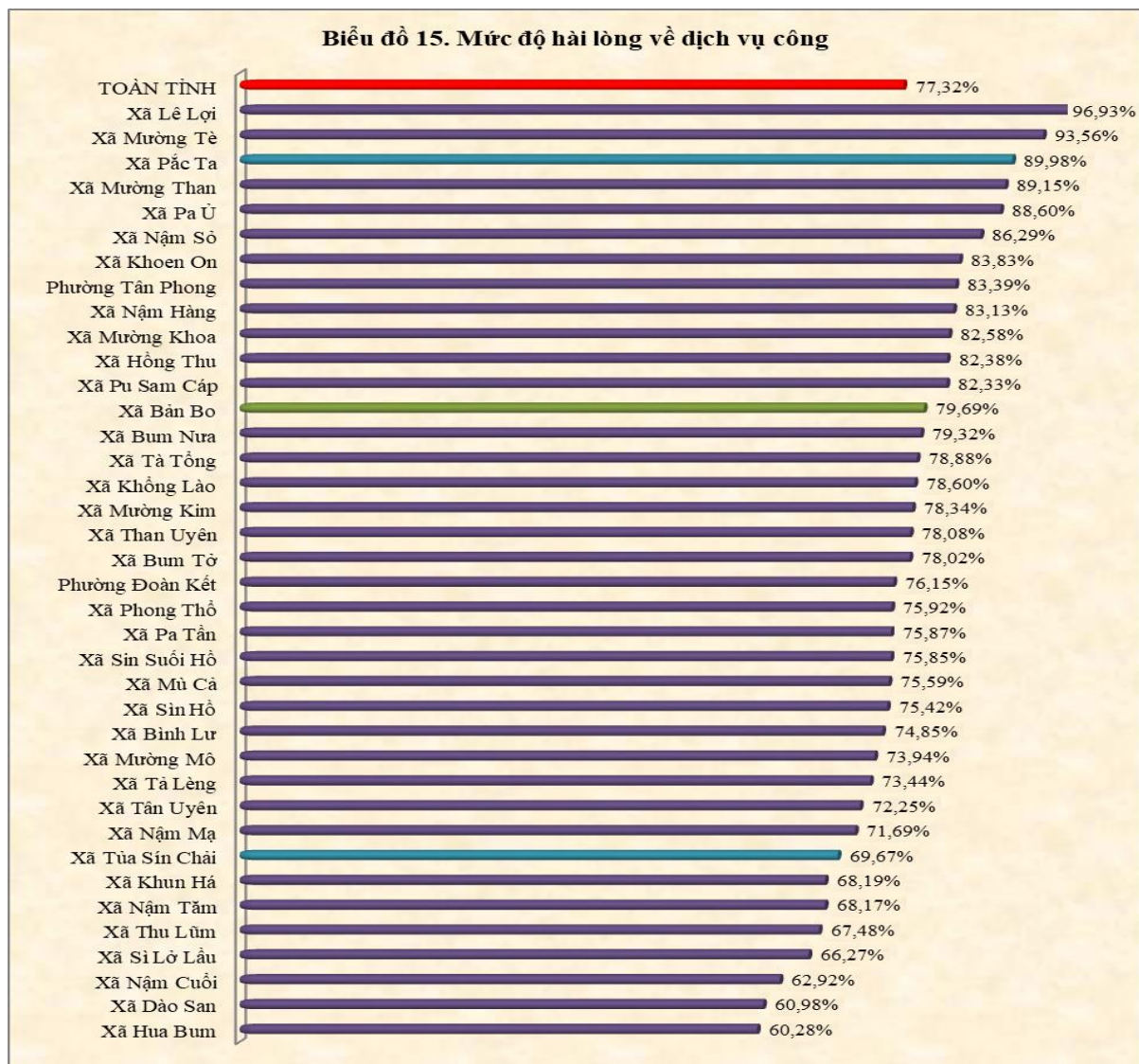
Biểu đồ 14. Mức độ hài lòng của yếu tố tổ chức thực hiện chính sách



3. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công

Mức độ hài lòng của người dân về cung ứng dịch vụ hành chính công được đánh giá ở 5 tiêu chí: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức trực tiếp giải quyết công việc; (4) Kết quả giải quyết TTHC; (5) Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân.

Theo kết quả khảo sát, mức độ hài lòng của người dân về cung ứng dịch vụ hành chính công của chính quyền địa phương năm 2025 là 77,32% - giảm 2,71% so với năm 2024. Mức hài lòng cao nhất là 96,93%, thấp nhất là 60,28%; giá trị trung vị đạt 77,08%. 2/38 xã, phường có mức hài lòng trên 90% là xã Lê Lợi, xã Mường Tè; 10/38 xã, phường có mức độ hài lòng đạt từ 82,33%- 98,98%; 17/38 xã, phường mức hài lòng đạt từ 71,69% - 79,69%; 8/38 xã, phường mức hài lòng đạt dưới 70%, trong đó thấp nhất là xã Hua Bum đạt 60,28% và xã Đào San đạt 60,98%. Toàn tỉnh có 2,09% người dân đánh giá không hài lòng, tập trung nhiều ở các xã: Hua Bum, Đào San, Thu Lũm, Nậm Cuối, Mù Cả, Tủa Sín Chải.



3.1. Mức độ hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ hành chính công

Mức độ hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ hành chính công được đo lường trên 3 tiêu chí: (1) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy; (2) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân; (3) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.

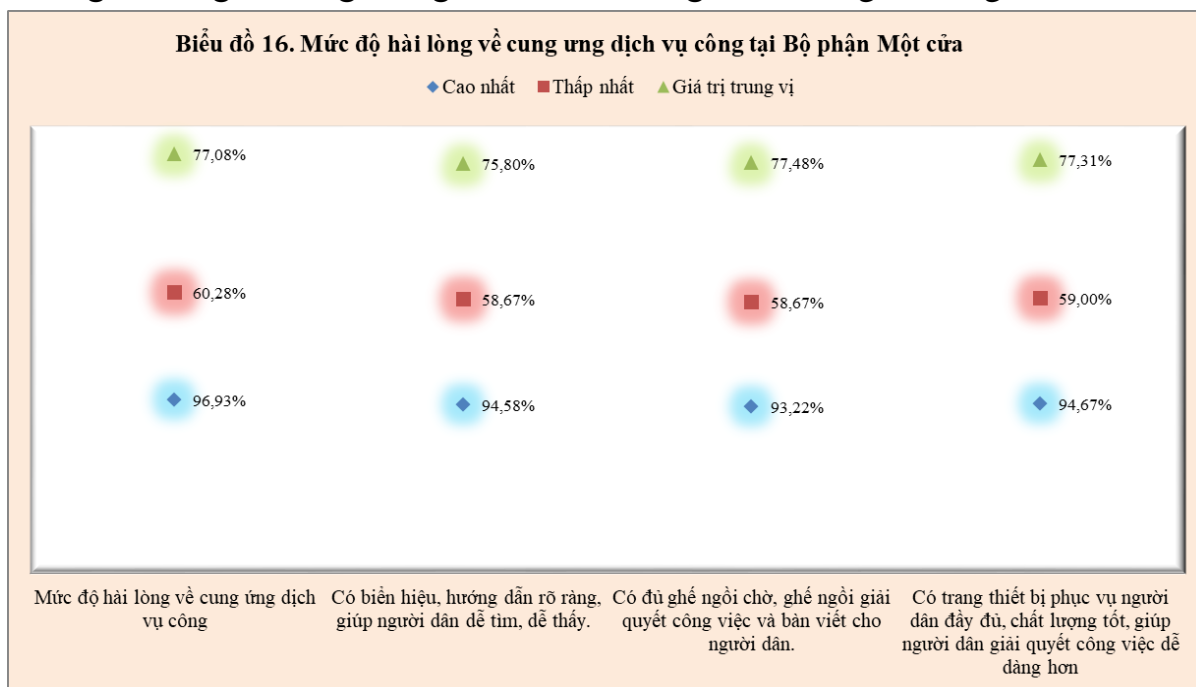
Kết quả khảo sát, mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ trong toàn tỉnh là 76,64% - giảm 0,74% so với năm 2024. Cao nhất là 96,93%, thấp nhất là 60,28%; giá trị trung vị đạt 77,07%. Có 2/38 xã, phường mức hài lòng trên 90% là xã Lê Lợi 96,93% và xã Mường Tè 93,56%. Thấp nhất là xã Hua Bum 60,28%, xã Đào San 60,98%, xã Nậm Cuối 62,92%. Các đơn vị còn lại mức hài lòng từ 66,27%- 89,98%. Toàn tỉnh có 2,33% người dân được khảo sát đánh giá không hài lòng, tập trung nhiều ở các xã: Hua Bum, Đào San, Nậm Cuối, Thu Lũm.

Trong 3 tiêu chí đo lường sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ tại Bộ phận Một cửa, có mức hài lòng cao nhất là tiêu chí về trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn đạt 76,82% - giảm 1,47% so với năm 2024; tiếp theo là tiêu chí đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân là thấp nhất với 76,68% - giảm 1,4% so với năm 2024 và tiêu chí có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy là cao nhất với 76,4%- giảm 2,38% so với năm 2024. Chênh lệch giữa đơn vị có mức hài lòng cao nhất và đơn vị có mức hài lòng thấp nhất của các tiêu chí đo lường sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ tương đối lớn, trên 30%, cụ thể:

- Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy: Mức hài lòng cao nhất là 94,58%, thấp nhất là 58,67%; giá trị trung vị đạt 75,8%. Có 3/38 xã, phường mức hài lòng trên 90% là xã Lê Lợi đạt 94,58%, xã Mường Tè đạt 93,67%, xã Pắc Ta đạt 90%. 03/38 xã, phường có mức hài lòng thấp, dưới 60% gồm: Xã Đào San, xã Nậm Cuối đạt 58,67%, xã Hua Bum đạt 58,87%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng đạt từ 64,29% - 89,2%. Có 5,27% người dân được khảo sát đánh giá không hài lòng, trong đó, rất không hài lòng là 1,17%

- Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân: Mức hài lòng cao nhất là 93,22%, thấp nhất là 58,67%; giá trị trung vị đạt 77,48%. Có 2/38 xã, phường mức độ hài lòng trên 90% là xã Lê Lợi đạt 93,22% và xã Mường Tè đạt 92,67%. Thấp nhất là xã Nậm Cuối đạt 58,76%. Các xã, phường còn lại mức hài lòng đạt từ 61,51% - 89,33%. Có 3,37% người dân được khảo sát đánh giá không hài lòng, trong đó rất không hài lòng là 1,22%.

- Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn: Mức độ hài lòng cao nhất là 94,67%, thấp nhất là 59%; giá trị trung vị đạt 77,31%. Có 4/38 xã, phường mức độ hài lòng đạt trên 90% gồm xã Mường Tè đạt 94,67%, xã Lê Lợi đạt 92,54%, xã Pắc Ta đạt 91%, xã Pa Ủ 90,4%. Thấp nhất là xã Nậm Cuối đạt 59%. Các đơn vị còn lại đạt từ 60% - 88%. Có 5,36% người dân được khảo sát đánh giá không hài lòng, trong đó 1,35% đánh giá rất không hài lòng.



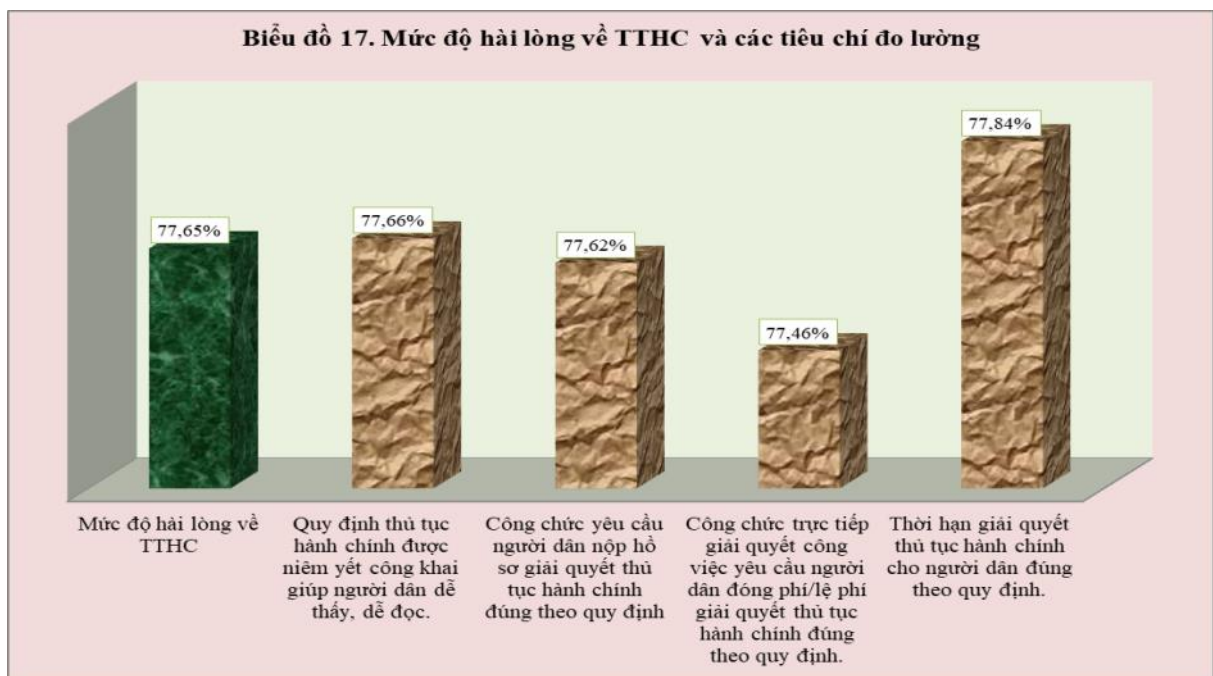
Việc đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị cho Bộ phận một cửa các cấp được chính quyền địa phương quan tâm. Tuy nhiên, do sắp xếp đơn vị hành chính, thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, nhiều xã trụ sở làm việc, trang thiết bị phục vụ cho cán bộ, công chức, người dân đến giao dịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công còn khó khăn, như: khu vực chờ cho người dân chưa được đầu tư đầy đủ; chưa trang bị đầy đủ máy tra cứu thủ tục, màn hình hiển thị tiến độ giải quyết hồ sơ hay thiết bị lấy số thứ tự, gây khó khăn cho việc theo dõi và tạo cảm giác chờ đợi lâu. Ngoài ra, hệ thống công nghệ thông tin tại một số bộ phận vẫn chưa ổn định, máy vi tính, máy scan hoặc đường truyền internet yếu, dẫn đến thời gian tiếp nhận hồ sơ kéo dài và ảnh hưởng đến trải nghiệm của người dân.

3.2. Mức độ hài lòng của người dân đối với thủ tục hành chính

Mức độ hài lòng của người dân về thủ tục hành chính được đo lường qua 4 tiêu chí thành phần: (1) Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc; (2) Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định; (3) Công chức trực tiếp giải quyết

công việc yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định; (4) Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.

Kết quả khảo sát, mức độ hài lòng về thủ tục hành chính đạt 77,65% - giảm 3,13% so với năm 2024. Mức hài lòng cao nhất là 97,2%, thấp nhất là 61,13%; giá trị trung vị đạt 77,48%. Có 3/38 xã, phường mức hài lòng đạt trên 90% gồm xã Lê Lợi 97,2%, xã Mường Tè 93,75%, xã Pa Ủ 90,7%. 8/38 xã, phường mức hài lòng dưới 70% - thấp nhất là xã Hua Bum 61,13%, xã Đào San 61,75%, xã Nậm Cuối 64,08%. Các đơn vị còn lại có mức hài lòng đạt từ 72,67% - 89,83%. Toàn tỉnh có 5,1% người dân đánh giá không hài lòng, tập trung nhiều nhất ở các xã: Hua Bum 23,35%, Đào San 16,88%, Nậm Cuối 12,29%, Thu Lũm 11,38%, Sì Lở Lầu 10,42%, Nậm Tăm 10%.



Có mức độ hài lòng cao nhất là tiêu chí thời hạn giải quyết TTHC đúng quy định đạt 77,84% - giảm 2,81% so với năm 2024; quy định TTHC được niêm yết, công khai giúp người dân dễ thấy, dễ đọc đạt 77,66% - giảm 3,33% so với năm 2024; tiếp theo là hồ sơ giải quyết TTHC được yêu cầu nộp đúng quy định đạt 77,62% - giảm 3,27% so với năm 2024 và thấp nhất là phí/lệ phí giải quyết TTHC phải nộp đúng quy định đạt 77,46% - giảm 3,1% so với năm 2024. Chênh lệch giữa đơn vị có mức hài lòng cao nhất và đơn vị có mức hài lòng thấp nhất của các tiêu chí là từ 34,46% - 38,68%, cụ thể:

- Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc: Mức hài lòng cao nhất là 98,31%, thấp nhất là 59,62%; giá trị trung vị đạt 77,24%. Có 4/38 xã, phường mức hài lòng đạt từ 90% gồm: xã Lê Lợi 98,31%, xã Mường Tè 92%, xã Pa Ủ

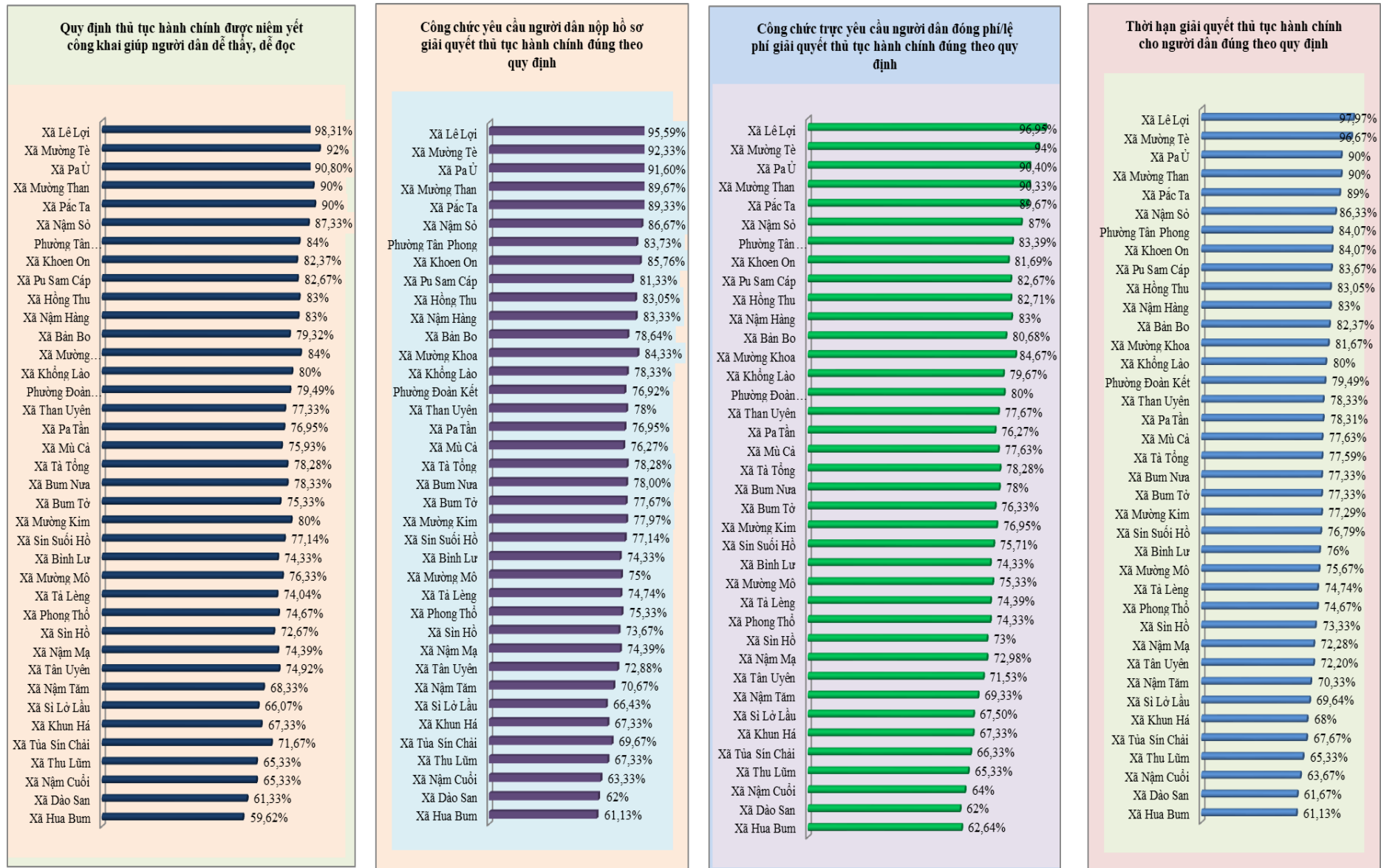
90,8%, xã Mường Than 90%. 7/38 xã, phường mức hài lòng dưới 70% - thấp nhất là xã Hua Bum 59,62%, tiếp theo là xã Đào San 61,33%. Các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng đạt từ 71,67% - 89,33%. Có 3,7% người dân được khảo sát đánh giá không hài lòng, trong đó rất không hài lòng là 0,99%.

- Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định: Mức hài lòng cao nhất là 95,59%, thấp nhất là 61,13%; giá trị trung vị đạt 77,4%. Có 3/38 xã, phường mức độ hài lòng trên 90% gồm: xã Lê Lợi đạt 95,59%, xã Mường Tè đạt 92,33%, xã Pa Ủ đạt 91,6%. Có 7/38 xã, phường có mức hài lòng dưới 70% - thấp nhất là xã Hua Bum đạt 61,13%, tiếp theo là xã Đào San đạt 62%. 28/38 xã, phường mức độ hài lòng đạt từ 70,67% - 89,33%. Có 3,7% người dân được khảo sát đánh giá không hài lòng, trong đó rất không hài lòng là 0,9%.

- Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định: Mức hài lòng cao nhất là 96,95%, thấp nhất là 62%; giá trị trung vị đạt 77,29%. Có 4/38 xã, phường mức hài lòng trên 90% gồm: xã Lê Lợi đạt 96,95%, xã Mường Tè đạt 94%, xã Pa Ủ đạt 90,4%, xã Mường Than đạt 90,33%. 8/38 xã, phường mức độ hài lòng dưới 70% - thấp nhất là xã Đào San đạt 62%, xã Hua Bum đạt 62,64%. 26/38 xã, phường mức độ hài lòng đạt từ 71,53% - 89,67%. Có 3,3% người dân được khảo sát đánh giá không hài lòng, trong đó rất không hài lòng là 0,95%.

- Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định: Mức hài lòng cao nhất là 97,97%, thấp nhất là 61,13%; giá trị trung vị đạt 77,46%. Có 4/38 xã, phường mức độ hài lòng đạt từ 90% trở lên gồm: xã Lê Lợi 97,97%, xã Mường Tè 96,67%, xã Pa Ủ, xã Mường Than đạt 90%. 7/38 xã, phường mức độ hài lòng đạt dưới 70% - thấp nhất là xã Hua Bum đạt 61,13%, xã Đào San đạt 61,67%, xã Nậm Cuối đạt 63,67%. 27/38 xã, phường mức hài lòng đạt từ 70,33% - 89%. Có 3,88% người dân được khảo sát đánh giá không hài lòng, trong đó có 0,9% rất không hài lòng.

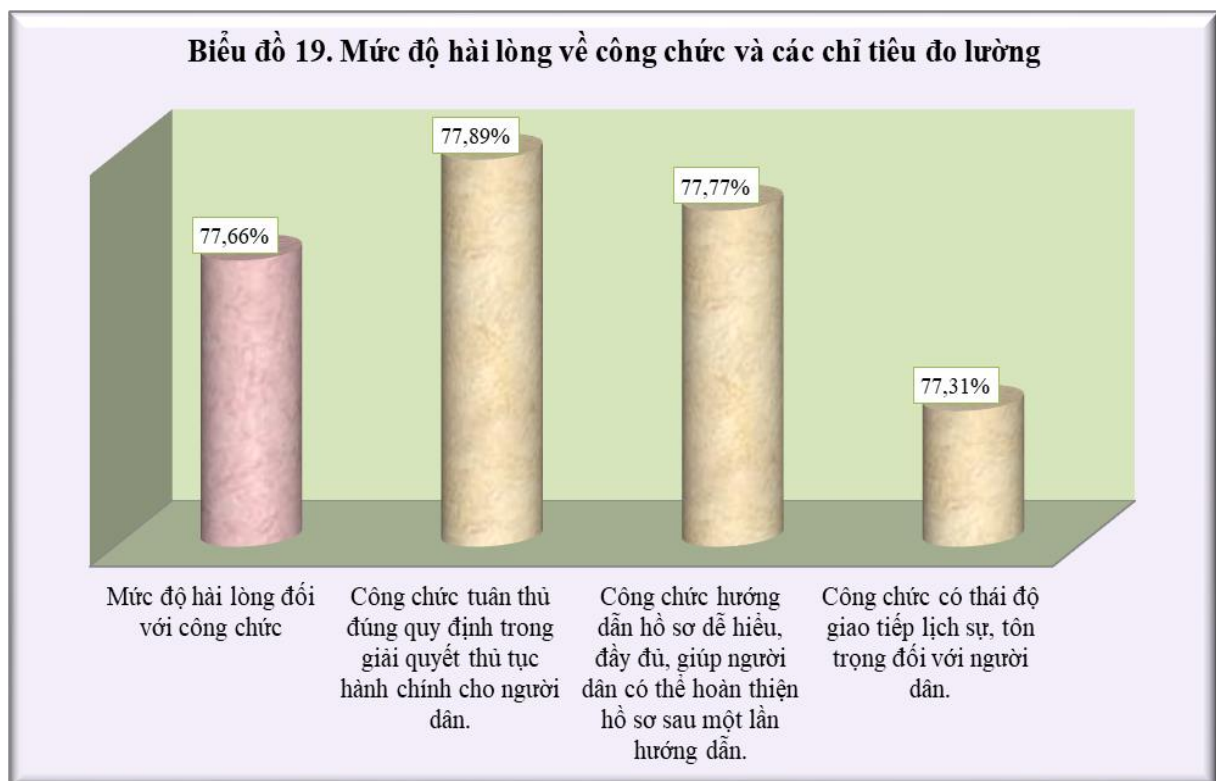
Biểu đồ 18. Mức độ hài lòng về các tiêu chí thủ tục hành chính



3.3. Mức độ hài lòng của người dân đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân

Mức độ hài lòng về công chức trực tiếp giải quyết công việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được đo lường qua 3 tiêu chí: (1) Thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân; (2) Hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn; (3) Tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.

Kết quả khảo sát cho thấy, mức hài lòng đối với công chức đạt 77,66% - giảm 2,73% so với năm 2024. Mức hài lòng cao nhất là 98,42%, thấp nhất là 60,5%. Có 2/38 xã, phường mức hài lòng đạt trên 90% gồm xã: Lê Lợi đạt 98,42% và Mường Tè đạt 93,22%. 8/38 xã, phường mức hài lòng dưới 70% - thấp nhất là xã Hua Bum đạt 60,5%, tiếp theo là xã Đào San đạt 61,67%. 28/38 xã, phường có mức hài lòng đạt từ 72,16% - 79,89%. Toàn tỉnh có 1,96% người dân được khảo sát đánh giá không hài lòng, tập trung nhiều nhất ở xã Hua Bum, xã Đào San, xã Thu Lũm.



Trong 3 tiêu chí đo lường sự hài lòng về công chức trực tiếp giải quyết công việc, có mức hài lòng cao nhất là tiêu chí công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC cho người dân đạt 77,98% - giảm 2,63% so với năm 2024; tiêu chí công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ đạt 77,77% - giảm 2,62% so với năm 2024 và tiêu chí công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng người dân đạt 77,31% - giảm 2,94% so với năm 2023. Chênh lệch giữa

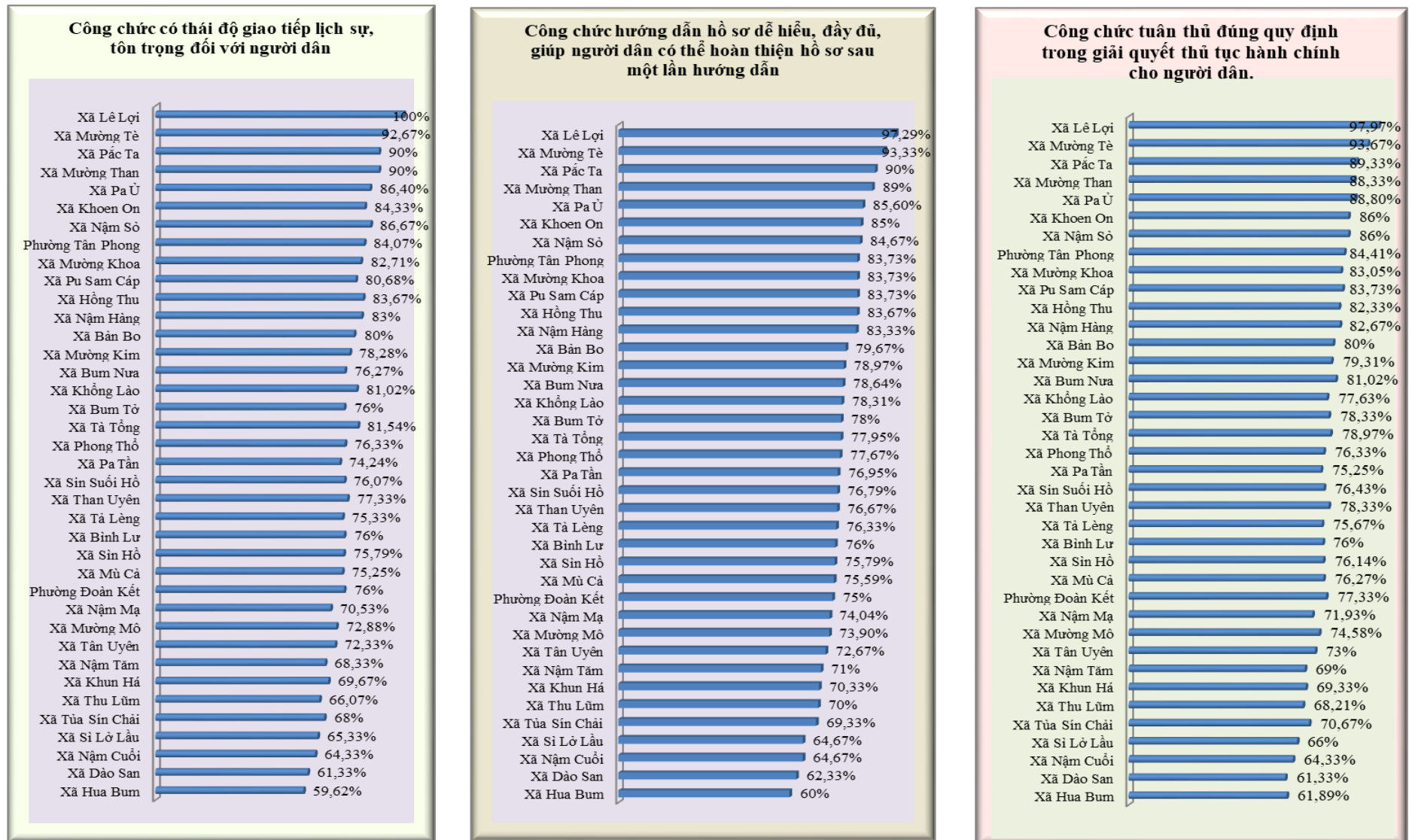
đơn vị có mức hài lòng cao nhất với đơn vị có mức hài lòng thấp nhất của các tiêu chí là trên 36%, cụ thể:

- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng nhân dân: Có mức hài lòng cao nhất là 100%, thấp nhất là 59,62%; giá trị trung vị đạt 76,17%. Có 4/38 xã, phường mức hài lòng đạt từ 90% trở lên gồm xã Lê Lợi đạt 100%, xã Mường Tè đạt 92,67%, xã Pắc Ta, xã Mường Than đạt 90%. 26/38 xã, phường mức hài lòng đạt từ 70,53% - 86,4%. 8/38 xã, phường mức hài lòng đạt dưới 70% - thấp nhất là xã Hua Bum đạt 59,62%, tiếp theo là xã Đào San đạt 61,33%. Có 4,01% người dân được khảo sát đánh giá không hài lòng, trong đó rất không hài lòng là 1,17%.

- Công chức hướng dẫn hồ sơ đầy đủ, dễ hiểu: Mức hài lòng cao nhất là 97,29%, thấp nhất là 60%; giá trị trung vị đạt 77,31%. Có 3/38 xã, phường mức hài lòng đạt từ 90% trở lên gồm: xã Lê Lợi đạt 97,27%, xã Mường Tè đạt 93,33%, xã Pắc Ta đạt 90%. 30/38 xã, phường có mức độ hài lòng đạt từ 70% - 89%; 5/38 xã, phường có mức hài lòng dưới 70% - thấp nhất là xã Hua Bum đạt 60%, xã Đào San đạt 62,33%. Có 3,84% người dân được khảo sát đánh giá không hài lòng, trong đó rất không hài lòng là 1,13%.

- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC: Mức độ hài lòng cao nhất là 97,97%, thấp nhất là 61,33%; giá trị trung vị đạt 77,48%. Có 2/38 xã, phường mức hài lòng đạt trên 90% gồm xã Lê Lợi đạt 97,97%, xã Mường Tè đạt 93,67%. 7/38 xã, phường có mức hài lòng từ 70,67% - 89,33%. 7/38 xã, phường có mức hài lòng dưới 70% - thấp nhất là xã Đào San đạt 61,33%, xã Hua Bum đạt 61,89%. Có 3,7% người dân được khảo sát đánh giá không hài lòng, trong đó rất không hài lòng là 0,99%.

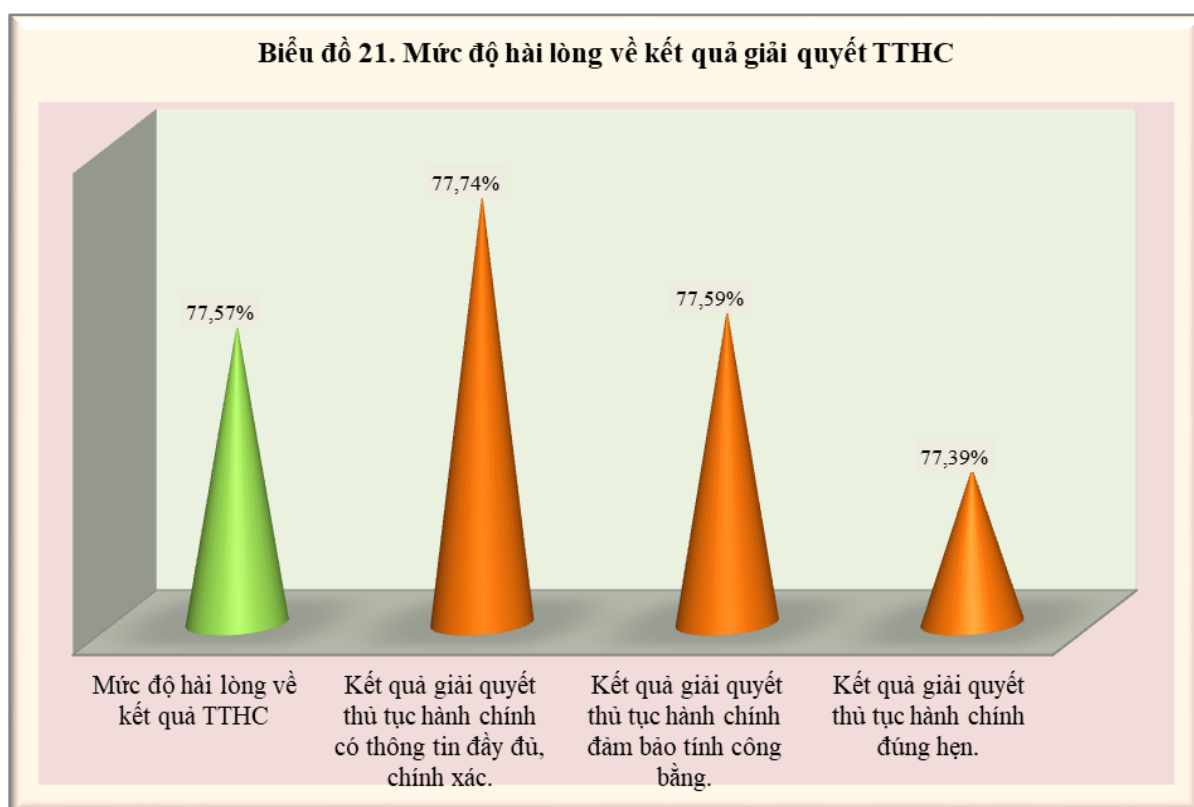
Biểu đồ 20. Mức độ hài lòng của các tiêu chí đánh giá về công chức



3.4. Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả giải quyết TTHC

Mức độ hài lòng về kết quả giải quyết TTHC được đo lường qua 3 tiêu chí: (1) Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn; (2) Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng; (3) Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác.

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của người dân về kết quả giải quyết TTHC là 77,57% - giảm 2,67% so với năm 2024. Mức hài lòng cao nhất là 98,19%, thấp nhất là 60,5%; giá trị trung vị đạt 77,28%. Có 3/38 xã, phường mức hài lòng đạt trên 90% gồm xã: Lê Lợi đạt 99,32%, Mù Cang Lũy đạt 92,67%, Pắc Ta đạt 90,33%. Thấp nhất là xã Hua Bum đạt 60,5%, tiếp theo là xã Đào San đạt 61,11%, xã Nậm Cuối đạt 64,22%. Các xã, phường còn lại mức hài lòng từ 67,26% - 89,56%. Toàn tỉnh có 1,88% người dân được khảo sát đánh giá không hài lòng, tập trung nhiều ở xã Hua Bum, Đào San, Thu Lũm, Tủa Sín Chải, Tà Tổng.



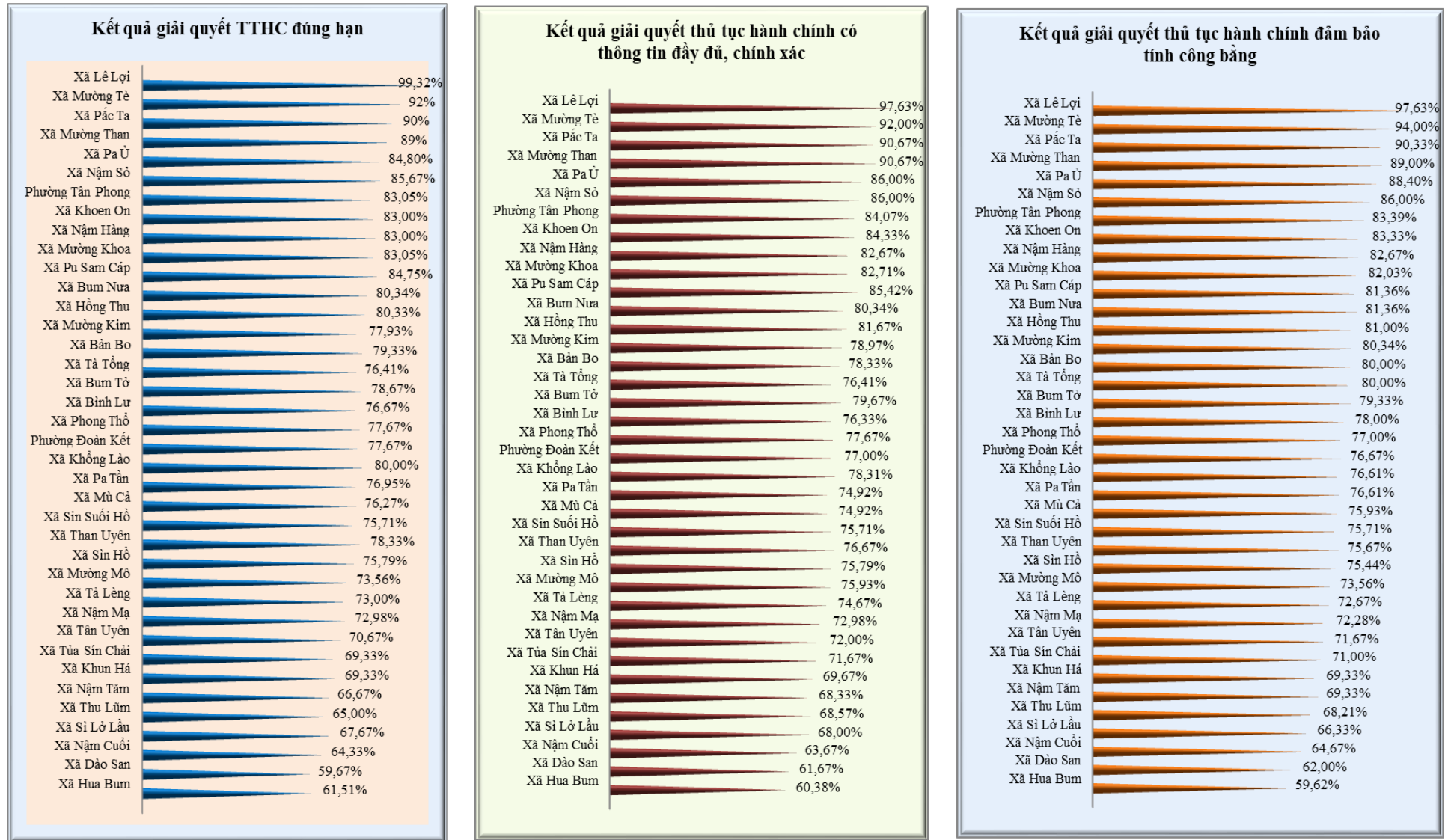
Trong 3 tiêu chí đo lường mức độ hài lòng về kết quả giải quyết TTHC, tiêu chí kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thông tin đầy đủ, chính xác có mức hài lòng cao nhất đạt 77,74% - giảm 2,87% so với năm 2024; tiếp theo là kết quả giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo tính công bằng đạt 77,59% - giảm 2,74% so với năm 2024 và tiêu chí kết quả giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn đạt 77,39% - giảm 2,4% so với năm 2024. Mức chênh lệch giữa đơn vị có

mức hài lòng cao nhất và đơn vị có mức hài lòng thấp nhất của các tiêu chí trên khá cao (35%). Cụ thể:

- Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn: Mức hài lòng cao nhất là 99,32%, thấp nhất là 61,51%; giá trị trung vị đạt 77,67%. 3/38 xã, phường mức hài lòng đạt từ 90% gồm xã: Lê Lợi đạt 99,32%, Mường Tè đạt 92%, Pắc Ta đạt 90%. Thấp nhất là xã Đào San đạt 59,67%, tiếp theo là xã Hua Bum đạt 61,51%, xã Nậm Cuối đạt 64,33%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng đạt từ 65% - 89%. Có 4,51% người dân được khảo sát đánh giá không hài lòng, trong đó rất không hài lòng là 1,04%.

- Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác: Mức hài lòng cao nhất là 97,63%, thấp nhất là 61,67%; giá trị trung vị đạt 77%. 4/38 có mức hài lòng trên 90% gồm xã: Lê Lợi đạt 97,63%, Mường Tè đạt 92%, Pắc Ta, Mường Than đạt 90,67%. Thấp nhất là xã Hua Bum đạt 60,38%, tiếp theo là xã Đào San đạt 61,67%, xã Nậm Cuối đạt 63,67%. Các đơn vị còn lại mức hài lòng đạt từ 68% - 86%. Có 3,47% người dân được khảo sát đánh giá không hài lòng, trong đó rất không hài lòng là 1,17%.

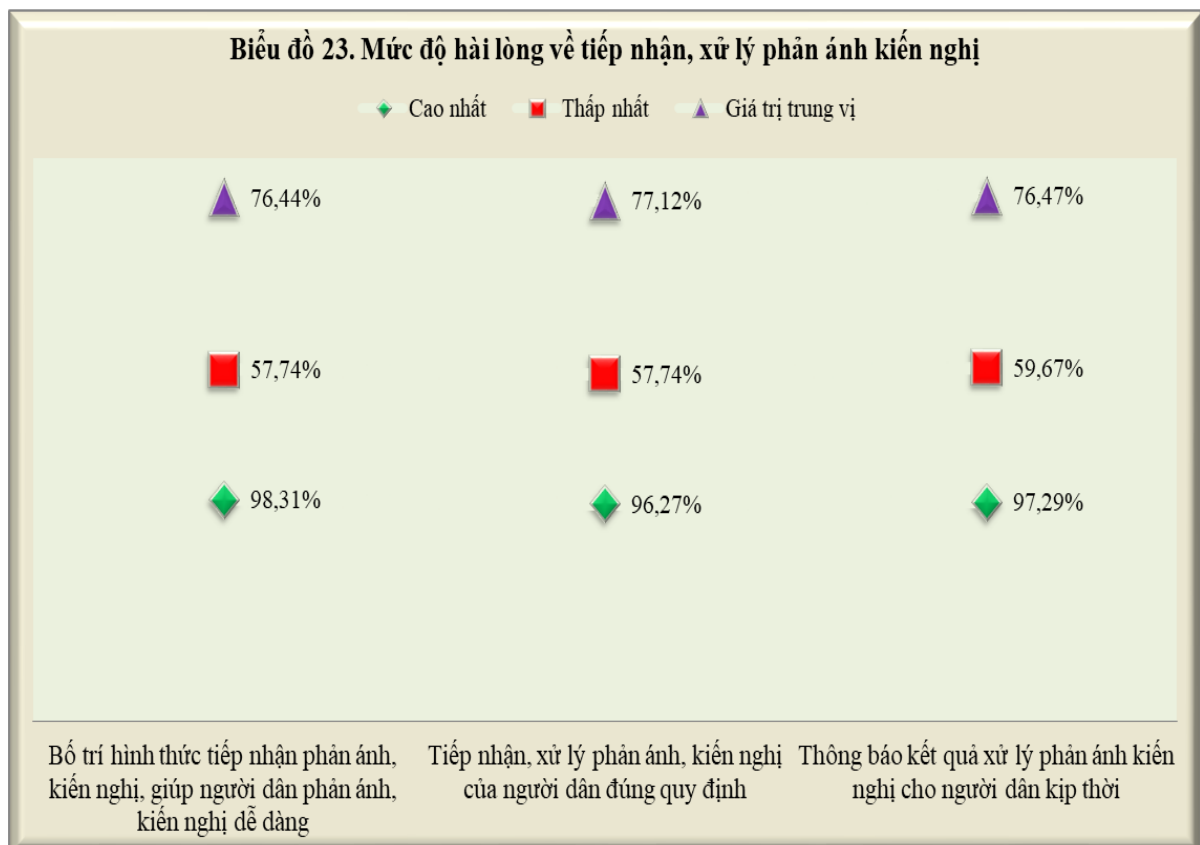
- Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng: Mức hài lòng cao nhất là 97,63%, thấp nhất là 62%; giá trị trung vị đạt 77%. Có 3/38 xã, phường mức hài lòng đạt trên 90% gồm xã: Lê Lợi đạt 97,63%, Mường Tè đạt 94%, Pắc Ta đạt 90,33%. Thấp nhất là xã Hua Bum đạt 59,62%, tiếp theo là xã Đào San đạt 62%, xã Nậm Cuối đạt 64,67%. Các đơn vị còn lại mức hài lòng đạt từ 66,33%- 89%. Có 3,66% người dân được khảo sát đánh giá không hài lòng, trong đó rất không hài lòng là 1,04%.

Biểu đồ 22. Mức độ hài lòng về các tiêu chí kết quả giải quyết TTHC

3.5. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cơ quan nhà nước tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị

Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cơ quan nhà nước tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị được đo lường qua 3 tiêu chí thành phần: (1) Cơ quan bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng; (2) Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định; (3) Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.

Mức độ hài lòng nói chung trong toàn tỉnh đạt 76,97% - giảm 3,13% so với năm 2024. Mức hài lòng cao nhất là 97,29%, thấp nhất là 58,74%; giá trị trung vị đạt 76,76%. 02/28 xã, phường có mức hài lòng đạt trên 90% là xã Lê Lợi đạt 97,9% và xã Mường Tè đạt 94,33%. Thấp nhất là xã Hua Bum đạt 58,74%, tiếp theo là xã Đào San đạt 59,67%. Các xã, phường còn lại mức hài lòng đạt từ 66,22% - 89,89%. Toàn tỉnh có 2,1% người dân được khảo sát đánh giá không hài lòng, tập trung nhiều ở các xã Hua Bum, Đào San, Thu Lũm, Nậm Cuối.



Có mức hài lòng cao nhất là tiêu chí thành phần thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho người dân kịp thời đạt 97,29% - giảm 3,01% so với năm 2024, tiếp theo là tiêu chí tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định đạt 96,27% - giảm 3,21% so với năm 2024, thấp nhất là việc bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ

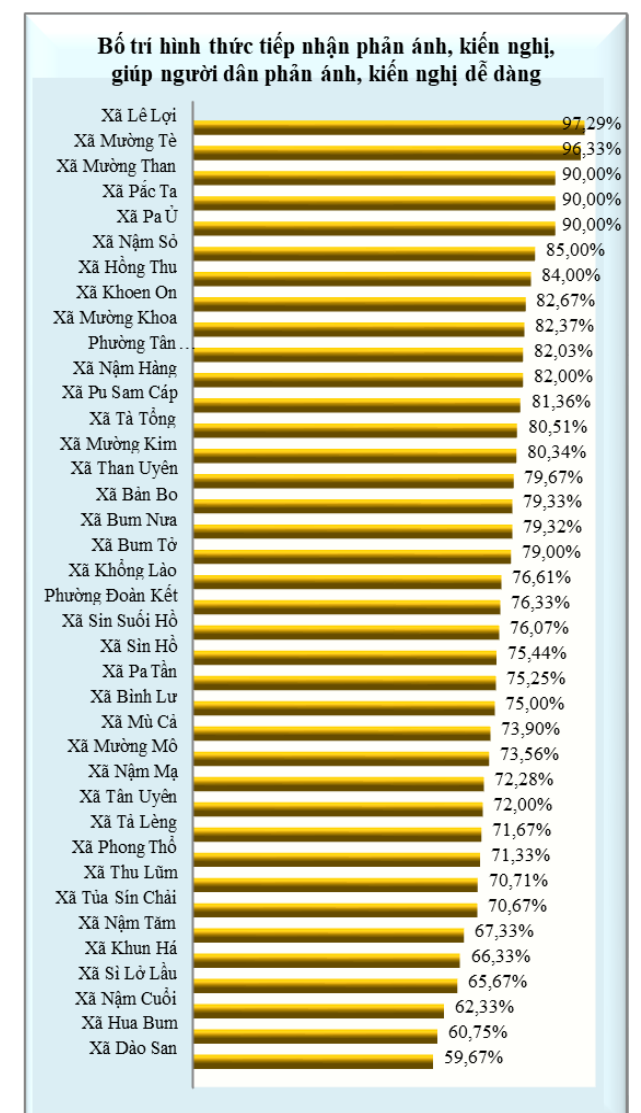
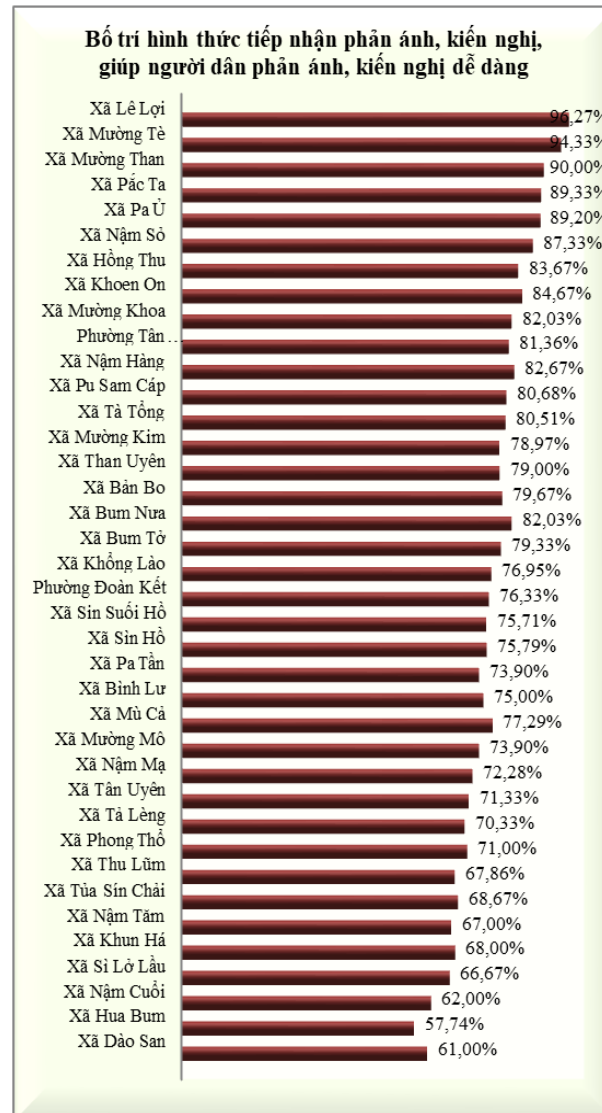
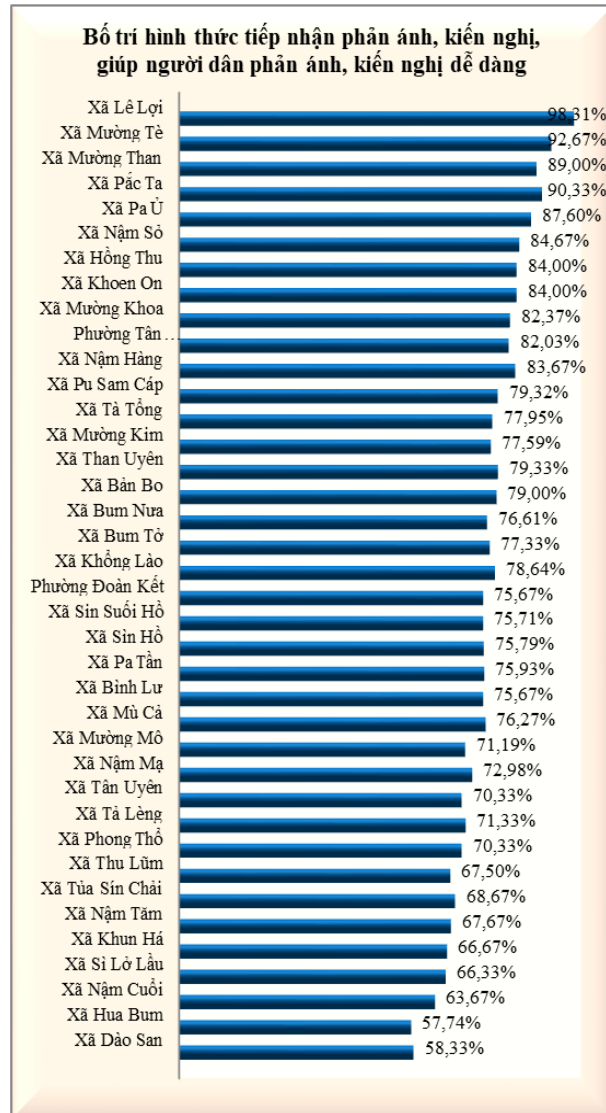
dàng với 76,64% - giảm 3,12% so với năm 2024. Chênh lệch giữa đơn vị có mức hài lòng cao nhất và đơn vị có mức hài lòng thấp nhất của các tiêu chí là trên 37%, cụ thể:

- Bố trí hình thức tiếp nhận giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng: Mức hài lòng cao nhất là 98,31%, thấp nhất là 57,74%, giá trị trung vị đạt 76,44%. 03/38 xã, phường có mức hài lòng đạt trên 90% gồm xã: Lê Lợi đạt 98,31%, Mường Tè đạt 92,67%, Pắc Ta đạt 90,33%. Thấp nhất là xã Hua Bum đạt 57,74%, tiếp theo là xã Đào San đạt 58,33%, xã Nậm Cuối đạt 63,67%. Có 4,2% người dân được khảo sát đánh giá không hài lòng, trong đó rất không hài lòng là 1,13%.

- Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị đúng quy định: Mức hài lòng cao nhất là 96,27%, thấp nhất là 57,74%; giá trị trung vị đạt 77,12%. 3/38 đơn vị có mức hài lòng đạt từ 90% trở lên gồm xã: Lê Lợi đạt 96,27%, Mường Tè đạt 94,33%, xã Mường Than đạt 90%. Thấp nhất là xã Hua Bum đạt 57,74%, tiếp theo là xã Đào San đạt 61%, xã Nậm Cuối đạt 62%. Các đơn vị còn lại mức hài lòng đạt từ 66,67% - 89,33%. Có 4,06% người dân được khảo sát đánh giá không hài lòng, trong đó rất không hài lòng là 0,95%.

- Có thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị kịp thời: Mức hài lòng cao nhất là 97,29%, thấp nhất là 59,67%; giá trị trung vị đạt 76,47%. 4/38 xã, phường có mức hài lòng đạt từ 90% trở lên gồm xã: Lê Lợi đạt 97,27%, Mường Tè đạt 96,33%, Pắc Ta, Mường Than đạt 90%. Thấp nhất là xã Hua Bum đạt 59,67%, tiếp theo là xã Đào San đạt 60,75%, xã Nậm Cuối đạt 62,33%. Các xã, phường còn lại mức hài lòng đạt từ 65,67% - 85%. Có 4,33% người dân được khảo sát đánh giá không hài lòng, trong đó rất không hài lòng là 1,13%.

Biểu đồ 24. Mức độ hài lòng của các tiêu chí về việc tiếp nhận phản ánh kiến nghị tại Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả



4. Đánh giá về sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

4.1. Đánh giá chung

Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được tổng hợp mức độ hài lòng của người dân đối với việc tổ chức thực hiện chính sách công tại địa phương và mức độ hài lòng đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Kết quả khảo sát năm 2025, nội dung cung cấp dịch vụ hành chính công của chính quyền địa phương vẫn có mức hài lòng cao hơn so với nội dung tổ chức thực hiện chính sách công, sự chênh lệch là 0,5% - năm 2024 chênh lệch 1,15%. Trong 27 tiêu chí khảo sát, tiêu chí có mức hài lòng cao nhất là công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC³ với 77,89%. Tiêu chí có mức hài lòng thấp nhất là trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách với 74,97% - năm 2024 đây cũng là tiêu chí có mức hài lòng thấp nhất.

So với năm 2024, 27/27 tiêu chí đo lường sự hài lòng đều giảm, giảm nhiều nhất là các tiêu chí quy định TTHC được niêm yết, công khai giúp người dân dễ thấy, dễ đọc 3,33%; tiếp theo là tiêu chí công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết TTHC đúng quy định giảm 3,27%, tiêu chí tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định giảm 3,21%. Các tiêu chí còn lại giảm từ 0,24% - 3,12%.

4.2. Nguyên nhân mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước năm 2025 giảm

- Nguyên nhân khách quan:

Năm 2025 là năm triển khai các nhiệm vụ CCHC, chuyển đổi số theo chỉ đạo mới của Trung ương, Chính phủ và của tỉnh; nhiều quy định, mô hình mới được triển khai dẫn đến áp lực xử lý hồ sơ, giải quyết TTHC gia tăng. Thực hiện chính quyền 02 cấp, nhiều cơ quan, đơn vị phải đảm nhiệm đồng thời nhiều nhiệm vụ đột xuất, lĩnh vực phức tạp làm ảnh hưởng đến thời gian, chất lượng phục vụ. Nhiều quy định mới về thủ tục hành chính với nhiều nội dung phân cấp, phân quyền cho cấp xã thực hiện; sự điều chỉnh, bãi bỏ, thay thế thủ tục khiến cả công chức và người dân chưa nắm bắt kịp, nên có tình trạng người dân phải bổ sung hồ sơ hoặc đi lại nhiều lần.

Một số xã vùng sâu, vùng xa còn gặp tình trạng mất kết nối, tốc độ mạng chậm, hệ thống Cổng dịch vụ công và phần mềm một cửa có thời điểm nghẽn, gây khó khăn trong nộp hồ sơ và theo dõi tiến độ giải quyết. Việc thanh toán trực tuyến, định danh điện tử vẫn còn khó khăn đối với nhóm người dân vùng đồng bào dân tộc thiểu số. Khoảng cách xa trung tâm hành chính, điều kiện đi lại khó khăn làm tăng chi phí thời gian của người dân, ảnh hưởng đến cảm nhận chung về chất lượng phục vụ. Một bộ phận người dân chưa quen với dịch vụ công trực tuyến nên việc tiếp cận thông tin, sử

³ Năm 2024 là tiêu chí quy định TTHC được niêm yết, công khai giúp người dân dễ thấy, dễ đọc

dụng dịch vụ còn hạn chế, chủ yếu vẫn là đến Trung tâm Phục vụ hành chính công để được giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

- Nguyên nhân chủ quan:

Chất lượng công chức ở các xã, phường chưa đồng đều, một số công chức tác phong chưa chuyên nghiệp, kỹ năng giao tiếp, xử lý công việc còn lúng túng.

Việc niêm yết, công khai TTHC, chuẩn hóa quy trình giải quyết nội bộ của một số TTHC trên Cổng dịch vụ công chưa kịp thời, gây lúng túng cho người dân tiếp cận dịch vụ và công chức trực tiếp tiếp nhận thủ tục hành chính.

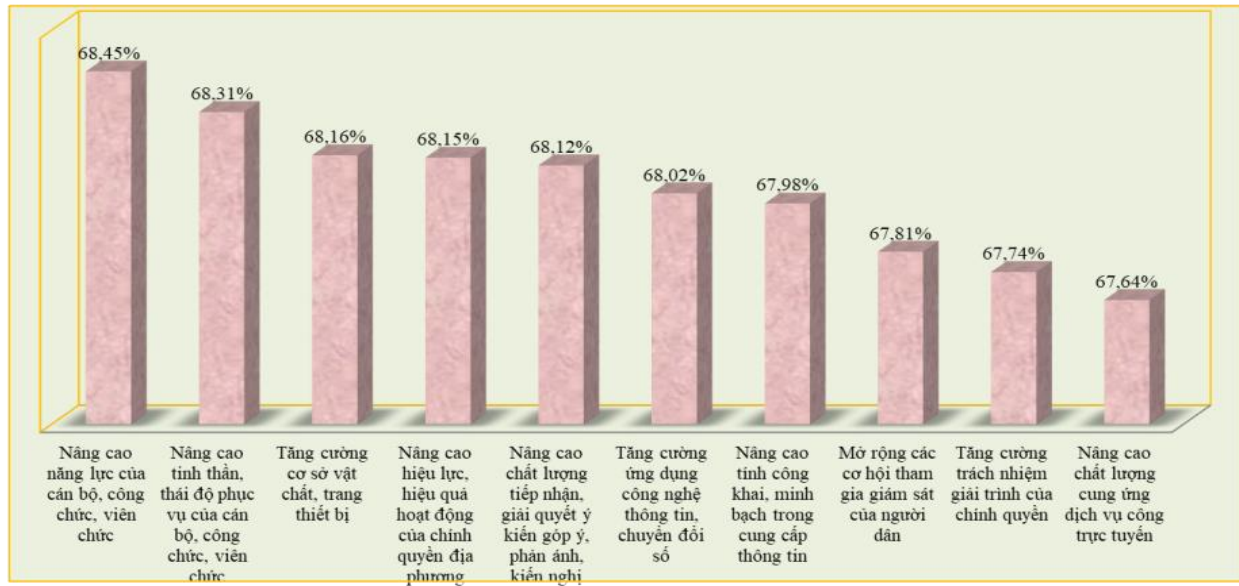
Thực trạng người dân chưa biết cách nộp hồ sơ trực tuyến, cần được hỗ trợ nhiều, trong khi công chức ở xã, phường khi thực hiện chính quyền 02 cấp xử lý nhiều công việc cùng một lúc, dẫn đến việc tuyên truyền, hướng dẫn người dân các quy trình nộp hồ sơ trực tuyến, cũng như hướng dẫn hồ sơ giải quyết TTHC có việc, có thời điểm chưa được dễ hiểu, dễ thực hiện, do đó còn tình trạng người dân phải đi lại nhiều lần.

Việc chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống chưa thông suốt, do đó các cơ quan hành chính nhà nước chưa thể tái sử dụng được các thành phần hồ sơ đã được số hóa, dẫn đến người dân phải cung cấp lại thông tin hoặc giấy tờ nhiều lần.

III. MỨC ĐỘ MONG MUỐN CỦA NGƯỜI DÂN TRONG VIỆC CẢI THIẾN CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG

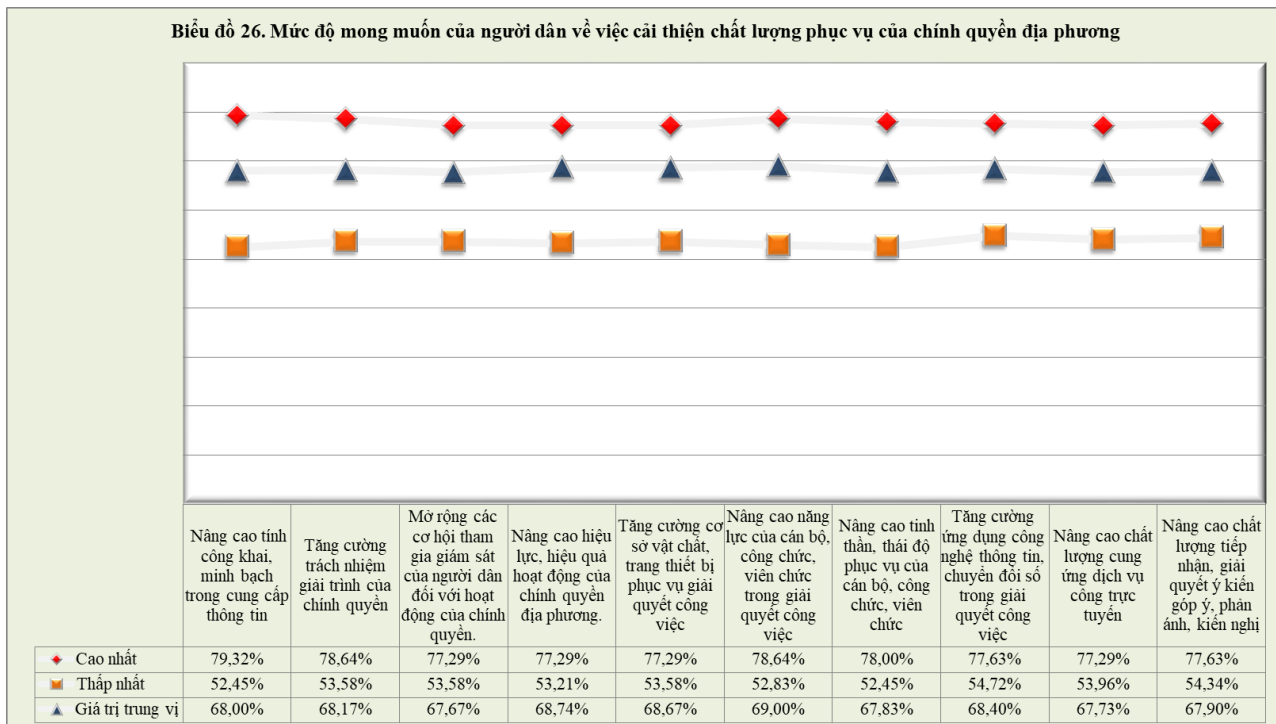
Năm 2025, mức độ mong muốn của người dân được đo lường trên 10 tiêu chí liên quan đến việc tổ chức thực hiện chính sách công và cung ứng dịch vụ hành chính công. Theo kết quả khảo sát, sự mong muốn của người dân tương đối đồng đều ở cả 10 tiêu chí đánh giá, mức mong muốn trung bình của 10 tiêu chí đạt 68,04% - giảm 0,97% so với năm 2024. Trong tổng số 2.217 người dân tham gia khảo sát có 2,83% không mong muốn cải thiện chất lượng phục vụ của chính quyền địa phương, trong đó có tỷ lệ cao nhất tại xã Hua Bum với 25,75%, tiếp theo là xã Đào San với 14,5%. Có 5/38 xã, phường 100% người dân tham gia khảo sát có mong muốn chính quyền địa phương cải thiện chất lượng phục vụ.

Trong 10 tiêu chí khảo sát mức độ mong muốn của người dân, tiêu chí có mong muốn nhiều nhất là nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân với 68,45%, thấp nhất là tiêu chí nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến được 67,64%. Các tiêu chí khác có mức mong muốn từ 67,74% - 68,31%.

Biểu đồ 25. Mức độ mong muốn về cải thiện chất lượng phục vụ của chính quyền

Theo kết quả khảo sát, 15/38 xã, phường có trên 70% người dân mong muốn chính quyền cải thiện chất lượng phục vụ, trong đó cao nhất tại xã Lê Lợi với 77,83%, tiếp theo là xã Mường Than với 76,1%, xã Mường Tè 75,5%. 2/38 xã, phường mức độ mong muốn của người dân dưới 60% (xã Hua Bum với 53,47%, xã Đào San với 56,3%). Các đơn vị còn lại người dân có mức độ mong muốn đạt từ 60,4% - 69,63%.

Tại mỗi xã, phường, các tiêu chí được người dân lựa chọn mong muốn được chính quyền cải thiện chất lượng phục vụ có sự khác nhau.

Biểu đồ 26. Mức độ mong muốn của người dân về việc cải thiện chất lượng phục vụ của chính quyền địa phương

So với năm 2024, mong muốn của người dân có sự thay đổi nhiều, nêu năm 2024 người dân mong muốn nhất ở chính quyền là nâng cao công khai, minh bạch

trong cung cấp thông tin và tăng cường trách nhiệm giải trình thì năm 2025, người dân mong muốn nhiều nhất là nâng cao năng lực và tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức. Mong muốn này phản ánh tương đối chính xác thực trạng hiện nay trên địa bàn tỉnh; đa số công chức cấp xã mới tiếp cận nhiệm vụ mới sau khi thực hiện chính quyền 2 cấp, nên còn hạn chế về kinh nghiệm, kỹ năng chuyên môn và khả năng xử lý công việc một cách chủ động, hiệu quả. Qua nhận định sự mong muốn của người dân các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh cần tiếp tục đổi mới tác phong làm việc, tăng cường trách nhiệm, đồng thời phải có giải pháp để nâng cao, cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân.

PHẦN III KẾT LUẬN

I. NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ

Năm 2025 là năm thứ 2 thực hiện triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thông qua việc tổ chức thực hiện các chính sách quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến cuộc sống của người dân (4 nhóm chính sách được lựa chọn: chính sách phát triển kinh tế - xã hội; chính sách giáo dục; chính sách khám chữa bệnh; chính sách an sinh xã hội) cùng với việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Theo kết quả khảo sát, người dân nhìn chung hài lòng với sự phục vụ của chính quyền địa phương, điều này cho thấy những nỗ lực cải cách thủ tục hành chính, tinh gọn bộ máy, hiện đại hóa nền hành chính đã mang lại hiệu quả rõ rệt, tuy nhiên mức độ hài lòng chưa đồng đều giữa các xã, phường trên địa bàn tỉnh.

Phản ánh của người dân tại mỗi địa phương về những nhận định, sự hài lòng và mong muốn đối với chính quyền là những thông tin quan trọng, phục vụ cho công tác lãnh, chỉ đạo điều hành, cải thiện chất lượng phục vụ của chính quyền các cấp và xây dựng chính quyền minh bạch, dân chủ, gần dân, cụ thể:

1. Người dân chưa thực sự quan tâm đến các chính sách, chỉ có 65,51% người dân trả lời khảo sát là có quan tâm và chưa sẵn sàng tham gia góp ý chính sách. Nguyên nhân có thể là do người dân thiếu thông tin hoặc công tác tuyên truyền của chính quyền địa phương chưa thực sự thu hút và dễ tiếp cận; các chính sách chưa phản ánh đúng những vấn đề mà người dân quan tâm; người dân chưa thực sự quan tâm đến quyền lợi và nghĩa vụ khi các chính sách được thực thi; kênh góp ý chính sách còn hạn chế hoặc người dân không biết cách tham gia (đa số người dân được hỏi biết đến các chính sách qua các cuộc họp, thông báo tại khu dân cư).

Do đó, chính quyền địa phương cần: (1) đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách và cung cấp thông tin bằng nhiều hình thức dễ hiểu, dễ tiếp cận để người dân nắm rõ nội dung, ý nghĩa của các chính sách; (2) công khai, minh bạch quy trình xây dựng và thực thi chính sách để người dân tin tưởng, chủ động tìm hiểu; (3) mở rộng các kênh thông tin, góp ý, đối thoại nhằm khuyến khích người dân tham gia vào quá trình xây dựng, thực hiện chính sách, đặc biệt cần đa dạng hóa các hình thức tương tác nhất là các hình thức trực tuyến, ứng dụng số, hội nghị,... để tiếp cận các nhóm dân cư khác nhau;...

2. Kết quả khảo sát cũng phản ánh tình trạng tiêu cực của công chức trong quá trình giải quyết TTHC cho người dân: 8,84% đánh giá công chức có gây phiền hà, sách nhiễu – tăng 0,27% so với năm 2024; 7,17% người được khảo sát trả lời có đưa tiền ngoài phí/lệ phí cho công chức - tăng 0,76% so với năm 2024. Kết quả trên phản ánh còn tình trạng những nhiễu, gây khó dễ cho người dân trong quá trình giải quyết hồ sơ; tính minh bạch trong giải quyết thủ tục hành chính chưa cao, trách nhiệm giải trình chưa được thực hiện đầy đủ.

Do đó, chính quyền địa phương nơi có người dân đánh giá còn có tình trạng cán bộ, công chức những nhiều cần: (1) tăng cường công tác kiểm tra, giám sát hoạt động công vụ nhằm kịp thời phát hiện, xử lý các hành vi tiêu cực, những nhiễu; (2) siết chặt kỷ luật, kỷ cương, thực hiện đánh giá công chức dựa trên thái độ phục vụ và mức độ hài lòng của người dân; (3) đẩy mạnh đơn giản hóa quy trình, rút ngắn thời gian giải quyết TTHC và công khai, minh bạch các bước thực hiện; (4) tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, cung cấp dịch vụ công trực tuyến để hạn chế tối đa việc người dân phải tiếp xúc trực tiếp với cán bộ, công chức trong quá trình giải quyết công việc với cơ quan hành chính nhà nước; (5) tăng cường đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao năng lực, kỹ năng, thái độ phục vụ nhân dân và đạo đức nghề nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức.

3. Việc đo lường sự hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính năm 2025 được tiến hành trong bối cảnh chính quyền địa phương 02 cấp mới đi vào hoạt động gần 4 tháng. Thời điểm đó bộ máy các cơ quan hành chính đã đi vào hoạt động cơ bản ổn định, tuy nhiên chưa thực sự hiệu quả; nhiều thể chế, chính sách, nhiều quy định đang trong giai đoạn hoàn thiện, nên có độ trễ trong việc tổ chức thực hiện, phần nào tác động đến cảm nhận và mức độ hài lòng của người dân đối với việc thực hiện các chính sách và cung cấp dịch vụ công. Theo kết quả khảo sát còn trên 27,37% người dân được khảo sát đánh giá sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước ở mức bình thường và 3,69% đánh giá không hài lòng. Trên cơ sở kết quả khảo sát, các cơ quan hành chính cần nhanh chóng xây dựng các giải pháp cải cách hành chính phù hợp, khắc phục các tồn tại nhằm hoàn thiện các cơ chế, chính sách liên quan, cung cấp dịch vụ công góp phần nâng cao chất lượng quản lý nhà nước mang lại sự hài lòng, tin tưởng cho người dân.

4. Mong muốn, nhu cầu cải thiện dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại mỗi xã, phường có sự khác nhau nhưng về cơ bản mong muốn nhiều nhất hiện tại của người dân là chính quyền cải thiện thái độ, tinh thần phục vụ và năng lực chuyên môn của đội ngũ cán bộ, công chức. Mong muốn này phản ánh thực trạng chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã hiện nay còn hạn chế về nghiệp vụ, thái độ phục vụ, tinh thần trách nhiệm. Đặt ra yêu cầu cho bản thân các cán bộ, công chức phải tự bồi dưỡng, cập nhật kiến thức, kỹ năng mềm trong giải quyết công việc và cho các cơ quan hành chính nhà nước cần phải xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng có lộ trình, có nội dung, đối tượng được đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn, đạo đức công vụ cụ thể.

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2025 cung cấp những thông tin về cảm nhận, về mức độ hài lòng và mong muốn, nhu cầu của người dân đối với cơ quan hành chính nhà nước. Đây là nguồn thông tin quan trọng để chính quyền tham vấn, từ đó xây dựng các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng kỳ vọng của người dân, cải thiện

sự hài lòng và tin tưởng vào công tác quản lý hành chính, đồng thời tạo ra môi trường làm việc chuyên nghiệp, hiệu quả hơn cho đội ngũ cán bộ, công chức.

II. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đối với UBND các xã, phường

Trên cơ sở kết quả đo lường sự hài lòng năm 2025: UBND các xã, phường thực hiện phân tích, đánh giá các kết quả đạt được, những tồn tại, hạn chế; xác định nguyên nhân, xây dựng giải pháp cải thiện chất phục vụ người dân từ đó nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính.

Tổ chức triển khai các hoạt động thông tin, tuyên truyền kịp thời để đội ngũ cán bộ, công chức và người dân nhận thức rõ hơn về mục tiêu và ý nghĩa của việc đo lường sự hài lòng; hiểu rõ quyền lợi – nghĩa vụ và tham gia tích cực vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách cũng như cung ứng dịch vụ công của chính quyền.

Chủ động cung cấp cấp, công khai các thông tin, nội dung hoạt động của chính quyền tới người dân, nâng cao trách nhiệm giải trình trong việc giải quyết thắc mắc, phản ánh của người dân. Tạo điều kiện để người dân được tham gia góp ý chính sách, phát huy vai trò giám sát đối với việc thực thi chức năng quản lý nhà nước của chính quyền cơ sở, đưa phương châm “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra” ngày càng đi vào thực chất hơn.

Quan tâm, dành nguồn lực đầu tư cơ sở vật chất cho Trung tâm Phục vụ hành chính công, gắn với đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết công việc cho người dân; xử lý nghiêm minh công chức có hành vi tiêu cực, những nhiều trong thực thi công vụ nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ người dân ngày càng tốt hơn, người dân ngày càng hài lòng hơn. Nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, chấn chỉnh, khắc phục tình trạng tiếp nhận hồ sơ, thu phí/lệ phí không đúng quy định

Các địa phương có mức độ hài lòng thấp, các chỉ số nhận định, đánh giá chưa tích cực, chỉ số mong đợi chưa cao, cần phải quan tâm, nỗ lực và hành động quyết liệt hơn trong việc xác định nguyên nhân và triển khai các giải pháp đồng bộ, phù hợp, hiệu quả để cải thiện chất lượng tổ chức thực hiện chính sách, cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, phục vụ người dân tốt hơn.

2. Đối với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam 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.

Tổ chức tuyên truyền, vận động nhân dân, tổ chức tích cực tham gia và phản hồi ý kiến đối với chính quyền về việc tổ chức thực hiện các chính sách, chất lượng

cung ứng dịch vụ hành chính công, chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương.

3. Đối với Bưu điện tỉnh

Tiếp tục phối hợp chặt chẽ 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. Bố trí đội ngũ điều tra viên có kỹ năng giao tiếp, đạo đức nghề nghiệp tốt, chú trọng đến việc nâng cao nghiệp vụ điều tra cho các điều tra viên 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 đã được chỉ ra qua báo cáo phúc tra của Sở Nội vụ. 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 đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh./.

PHỤ LỤC: MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025

1. Xã Lê Lợi

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	80%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	78,31%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	78,31%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	77,63%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	25%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	25,74%
	3. Qua chính quyền, công chức.	17,65%
	4. Qua người thân, bạn bè.	14,71%
	5. Qua ti vi	8,09%
	6. Qua mạng internet	5,88%
	7. Qua hình thức khác	0%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	79,32%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	77,63%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	77,63%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	77,63%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	77,29%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	78,31%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	77,97%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	98,31%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	1,69%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	0%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	0%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	100%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	0%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	0%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	100%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	79,66%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	78,98%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	78,31%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	100%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	100%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	100%
	4. Hời chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	98,31%
	5. Nếu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	35,59%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	79,32%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	78,64%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	77,29%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	77,29%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	77,29%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	78,64%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	77,63%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	77,63%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	77,29%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	77,29%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	97,50%
<i>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách</i> : Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	96,61%
<i>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách:</i> Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	98,98%
<i>C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách</i>	97,88%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	98,98%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	96,95%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	97,63%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương	97,97%
<i>D. Kết quả, tác động của chính sách</i>	97,08%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	98,64%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	96,27%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	97,29%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	95,93%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	97,29%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	96,93%
<i>A. Tiếp cận dịch vụ</i>	93,45%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	94,58%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	93,22%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	92,54%
<i>B. Thủ tục hành chính</i>	97,20%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	98,31%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	95,59%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	96,95%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	97,97%
<i>C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</i>	98,42%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	100%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	97,29%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	97,97%
<i>D. Kết quả</i>	98,19%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	99,32%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	97,63%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	97,63%
<i>E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân</i>	97,29%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	98,31%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	96,27%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	97,29%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	97,16%

2. Xã Mường Tè

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	79,33%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	75%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	74%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	74%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã	8,13%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	22,49%
	3. Qua chính quyền, công chức	13,40%
	4. Qua người thân, bạn bè	17,22%
	5. Qua ti vi	14,35%
	6. Qua mạng internet	24,40%
	7. Qua hình thức khác	0%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã	79%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	76%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức	76%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè	76%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí	76,67%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	75,67%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác	77,33%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào	11,67%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan	58,33%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống	26,67%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến	3,33%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	100%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	0%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	0%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	100%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	0%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	0%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	79,67%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	76,67%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	75,33%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đi có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây	100%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	100%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	100%
	4. Hỏi chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính	100%
	5. Nêu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	100%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	74,00%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	74,33%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	76,00%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	75,67%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	75,00%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	75,67%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	78,00%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	76,33%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	73,67%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	76,33%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	92,18%
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách : Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	97,67%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách : Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	92,67%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	92,83%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	92,67%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	93,00%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	92,33%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương	93,33%
D. Kết quả, tác động của chính sách	90,47%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	88,67%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	88,33%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	92,33%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	91,67%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	91,33%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	93,56%
A. Tiếp cận dịch vụ	93,67%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	93,67%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	92,67%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	94,67%
B. Thủ tục hành chính	93,75%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	92,00%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	92,33%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí/ lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	94,00%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	96,67%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	93,22%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	92,67%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau mỗi lần hướng dẫn.	93,33%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	93,67%
D. Kết quả	92,67%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	92,00%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	92,00%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	94,00%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	94,44%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	92,67%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	94,33%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh/kiến nghị cho người dân kịp thời.	96,33%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	93,00%

3. Xã Pắc Ta

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	72,67%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	72,33%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	73,00%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	73,67%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	20,44%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	24,44%
	3. Qua chính quyền, công chức.	16,00%
	4. Qua người thân, bạn bè.	14,67%
	5. Qua ti vi	13,78%
	6. Qua mạng internet	10,67%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	71,67%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	70,67%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	71,67%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	71,67%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí	71,00%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	72,00%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	72,33%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	50,00%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	41,67%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	8,33%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	0,00%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	90,00%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	8,33%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	1,67%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	90,00%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	8,33%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1,67%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	53,33%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	71,00%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	71,33%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đồng nghiệp thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	93,33%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	95,00%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	98,33%
	4. Hỏi chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	91,67%
	5. Nếu ý kiến với chính quyền nơi công bố sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	78,33%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	73,00%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	73,67%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	73,33%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	74,00%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người người dân.	73,67%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	73,00%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	72,67%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	73,33%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	73,67%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	74,33%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	90,55%
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách : Chính quyền cung cấp, gửi thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	88,33%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách: Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	91,00%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	91,08%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	91,00%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	91,33%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	91,33%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	90,67%
D. Kết quả, tác động của chính sách	90,47%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	89,33%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	90,67%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	90,33%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	91,00%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	91,00%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	89,98%
A. Tiếp cận dịch vụ	90,11%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	90,00%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	89,33%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	91,00%
B. Thủ tục hành chính	89,83%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	89,33%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	89,67%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	90,33%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	90,00%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	89,78%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	90,00%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	90,00%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	89,33%
D. Kết quả	90,33%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	90,00%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	90,67%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	90,33%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	89,89%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	90,33%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	89,33%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	90,00%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	90,21%

4. Xã Mường Than

CHI SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	73,00%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	72,00%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	73,00%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	72,67%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã	29,27%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	21,14%
	3. Qua chính quyền, công chức	27,64%
	4. Qua người thân, bạn bè	7,32%
	5. Qua tivi	4,07%
	6. Qua mạng internet	10,57%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã	71,33%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	72,67%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức	71,33%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè	71,00%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, tivi, báo chí	71,67%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	72,67%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác	70,00%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào	60,00%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan	6,67%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống	33,33%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến	0,00%
Sự nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	96,67%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	1,67%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	1,67%
Sự nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	100,00%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	0,00%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	71,33%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	69,67%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	72,33%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đai có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây	91,67%
	2. Bản thân người thân đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	96,67%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	100,00%
	4. Hỏi chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính	95,00%
	5. Nếu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	81,67%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	76,67%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân	75,67%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền	76,33%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	76,67%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	75,00%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân	76,67%
7	Nâng cao tính minh bạch, độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân	77,00%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	76,00%
9	Nâng cao chất lượng công tác tiếp nhận, xử lý công việc trực tiếp tại điểm tiếp nhận, để đáp ứng người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến	75,00%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	76,00%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG		
	Nội dung/yếu tố Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG		88,21%
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách	Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	85,67%
	B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách: Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	88,33%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	88,33%
	4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	87,67%
D. Kết quả, tác động của chính sách	5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	87,67%
	6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương	88,00%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG		89,15%
A. Tiếp cận dịch vụ	7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	88,67%
	8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	88,00%
B. Thủ tục hành chính	9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	90,00%
	10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	88,00%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	90,00%
	12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy	87,67%
D. Kết quả	13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân	87,67%
	14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn	88,00%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân		89,67%
F. Kết quả	15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của người dân dễ thấy, dễ đọc	90,00%
	16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	89,33%
G. Kết quả	17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí/phi giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	89,67%
	18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định	89,00%
H. Kết quả	19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	90,00%
	20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	89,00%
I. Kết quả	21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân	88,33%
	22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	89,00%
J. Kết quả	23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	90,67%
	24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	89,00%
K. Kết quả		89,67%
L. Kết quả	25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	89,00%
	26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	90,00%
M. Kết quả	27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	90,00%
	MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	88,77%

5. Xã Pa Ủ

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	73,20%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	72,00%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	74,00%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	74,40%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã	3,35%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	49,15%
	3. Qua chính quyền, công chức	4,24%
	4. Qua người thân, bạn bè	16,10%
	5. Qua tivi	6,78%
	6. Qua mạng internet	20,34%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã	75,20%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư	74,80%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức	74,00%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè	75,60%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, tivi, báo chí	73,60%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	72,40%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác	74,40%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào	6,00%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan	82,00%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống	12,00%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến	0,00%
Suy nghĩ của người dân về tính trung công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	100,00%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	0,00%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân	0,00%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	100,00%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	0,00%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTCH	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	72,80%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	72,00%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	73,60%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây	96,00%
	2. Bản thân người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh, xã, phường	90,00%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công Bộ phận một cửa của xã/phường	94,00%
	4. Hỏi chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính	98,00%
	5. Nếu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	100,00%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân	70,00%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân	71,60%
3	Mô hình các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền	71,20%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	72,80%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân	73,60%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân	72,80%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân	72,80%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân	74,00%
9	Nâng cao chất lượng công tác dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến	73,20%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	73,60%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG		
	Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG		86,55%
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách	Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	92,40%
	B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách: Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	85,20%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách		88,60%
	3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	85,20%
	4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	88,40%
	5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	91,20%
	6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương	89,60%
	D. Kết quả, tác động của chính sách	84,00%
	7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	82,40%
	8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	83,60%
	9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	83,20%
	10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	84,40%
	11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	86,40%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG		88,60%
A. Tiếp cận dịch vụ		89,33%
	12. Trung tâm phục vụ hành chính công Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy	89,20%
	13. Trung tâm phục vụ hành chính công Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân	88,40%
	14. Trung tâm phục vụ hành chính công Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn	90,40%
B. Thủ tục hành chính		90,70%
	15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc	90,80%
	16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công Bộ phận một cửa của yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	91,60%
	17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	90,40%
	18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định	90,00%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc		86,93%
	19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân	86,40%
	20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ để hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn	85,60%
	21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân	88,80%
D. Kết quả		86,40%
	22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn	84,80%
	23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác	86,00%
	24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng	88,40%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân		88,93%
	25. Trung tâm phục vụ hành chính công Bộ phận một cửa có bộ trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	87,60%
	26. Trung tâm phục vụ hành chính công Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	89,20%
	27. Trung tâm phục vụ hành chính công Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho người dân kịp thời	90,00%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025		87,76%

6. Nậm Sô

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	68,67%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	70,00%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	69,33%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	68,67%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	18,18%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	60,23%
	3. Qua chính quyền, công chức.	10,23%
	4. Qua người thân, bạn bè.	0,00%
	5. Qua ti vi	2,27%
	6. Qua mạng internet	9,09%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	69,00%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	69,67%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	70,33%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	71,00%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	70,67%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	70,67%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	71,33%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	38,33%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	30,00%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	31,67%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	0,00%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	98,33%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	1,67%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	0,00%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	98,33%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1,67%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	69,33%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	70,33%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	69,33%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chức quyền	1. Có người dân đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	86,67%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	85,00%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	93,33%
	4. Hời chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	93,33%
	5. Nếu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	91,67%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	72,00%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	71,67%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	72,33%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	70,67%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	70,33%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	73,00%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	73,33%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	72,67%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	72,67%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	73,00%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yêu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	84,76%
<i>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách:</i> Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	82,00%
<i>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách:</i> Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	86,00%
<i>C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách</i>	85,58%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	86,00%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	86,33%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	84,33%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	85,67%
<i>D. Kết quả, tác động của chính sách</i>	84,40%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	82,67%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	85,33%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	83,67%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	85,33%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	85,00%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	86,29%
<i>A. Tiếp cận dịch vụ</i>	87,11%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	87,00%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	87,67%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	86,67%
<i>B. Thủ tục hành chính</i>	86,83%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	87,33%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	86,67%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	87,00%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	86,33%
<i>C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</i>	85,78%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	86,67%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	84,67%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	86,00%
<i>D. Kết quả</i>	85,89%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	85,67%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	86,00%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	86,00%
<i>E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân</i>	85,67%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	84,67%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	87,33%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	85,00%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	85,67%

7. Phường Tân Phong

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	68,14%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	66,44%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	65,76%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	67,12%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	17,77%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	22,34%
	3. Qua chính quyền, công chức.	15,74%
	4. Qua người thân, bạn bè.	11,17%
	5. Qua ti vi	17,26%
	6. Qua mạng internet	15,74%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	62,37%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	67,46%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	64,41%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	62,03%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	68,47%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	68,14%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	61,36%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	55,93%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	16,95%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	20,34%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	6,78%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	98,31%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	1,69%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	0,00%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	93,22%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	6,78%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	65,76%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	61,69%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ tư chính công ích	65,42%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	81,36%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	74,58%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	81,36%
	4. Hỏi chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	62,71%
	5. Nếu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	37,29%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	71,19%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	71,19%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	71,19%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	70,17%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	71,19%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	71,53%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	71,19%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	70,17%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	70,51%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	70,85%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	83,30%
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách: Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	77,97%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách: Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	81,69%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	83,56%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	81,69%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	84,07%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	83,73%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương	84,75%
D. Kết quả, tác động của chính sách	84,47%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	84,07%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	84,07%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	84,07%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	85,76%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	84,41%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	83,39%
A. Tiếp cận dịch vụ	84,63%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	84,07%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	84,75%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	85,08%
B. Thủ tục hành chính	83,05%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	83,39%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	83,05%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	82,71%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	83,05%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	84,07%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ gần gũi, lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	84,07%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	83,73%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	84,41%
D. Kết quả	83,50%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	83,05%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân rõ thông tin đầy đủ, chính xác.	84,07%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	83,39%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	81,81%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	82,03%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	81,36%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	82,03%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	83,35%

8. Xã Khoen On

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	69,00%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	69,67%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	70,00%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	71,33%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	27,59%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	22,07%
	3. Qua chính quyền, công chức.	17,24%
	4. Qua người thân, bạn bè.	4,83%
	5. Qua ti vi	13,79%
	6. Qua mạng internet	13,79%
	7. Qua hình thức khác	0,69%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	68,67%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	70,00%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	67,33%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	68,33%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	68,00%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	69,33%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	67,33%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	15,00%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	10,00%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	75,00%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	0,00%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	100,00%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	0,00%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	0,00%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	98,33%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1,67%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	66,67%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	68,00%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	66,67%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	93,33%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	96,67%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	95,00%
	4. Hời chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	95,00%
	5. Nêu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	83,33%
NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	74,33%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	74,33%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	73,67%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	74,33%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	74,00%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	74,67%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	73,67%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	74,33%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	71,67%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	72,67%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	82,15%
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách: Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	80,00%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách: Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	83,67%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	82,08%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	83,67%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	81,33%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	81,33%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	82,00%
D. Kết quả, tác động của chính sách	82,17%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	80,67%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	82,33%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	82,67%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	83,00%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	83,00%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	83,83%
A. Tiếp cận dịch vụ	83,11%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	82,67%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	83,00%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83,67%
B. Thủ tục hành chính	83,67%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	84,00%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	84,33%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đồng ý phê duyệt giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	84,67%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	81,67%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	85,11%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	84,33%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	85,00%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	86,00%
D. Kết quả	83,56%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	83,00%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	84,33%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	83,33%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	83,78%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	84,00%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	84,67%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	82,67%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	83,15%

9. Xã Nậm Hàng

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	69,33%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	69,67%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	68,33%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	68,00%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	23,85%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	22,31%
	3. Qua chính quyền, công chức.	13,08%
	4. Qua người thân, bạn bè.	6,92%
	5. Qua ti vi	13,08%
	6. Qua mạng internet	20,77%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	68,33%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	69,67%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	66,00%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	64,33%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	66,33%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	66,00%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	63,33%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	86,67%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	5,00%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	3,33%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	5,00%
Suy nghĩ của người dân về tính trang công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	96,67%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	3,33%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	0,00%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	98,33%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1,67%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTCH	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	68,00%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	66,33%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	69,33%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	93,33%
	2. Bản thân người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	98,33%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	96,67%
	4. Hoi chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	98,33%
	5. Nếu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	91,67%
NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	69,33%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	70,00%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	69,00%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	69,67%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	69,33%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	69,00%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	69,00%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	70,00%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi để đăng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	69,33%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	69,67%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	82,48%
<i>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách</i> : Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	79,67%
<i>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách</i> : Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	83,67%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	82,83%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	83,67%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	82,67%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	82,67%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	82,33%
D. Kết quả, tác động của chính sách	82,53%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	83,00%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	82,67%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	82,00%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	82,33%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	82,67%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	83,13%
A. Tiếp cận dịch vụ	84,00%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	84,00%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	84,67%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	83,33%
B. Thủ tục hành chính	83,08%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	83,00%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	83,33%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí/ lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	83,00%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	83,00%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	83,00%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	83,00%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	83,33%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	82,67%
D. Kết quả	82,78%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	83,00%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	82,67%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	82,67%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	82,78%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	83,67%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	82,67%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	82,00%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	82,86%

10. Xã Mường Khoa

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	74,92%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	77,29%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	66,44%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	61,69%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	30,68%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	48,86%
	3. Qua chính quyền, công chức.	4,55%
	4. Qua người thân, bạn bè.	1,14%
	5. Qua ti vi	3,41%
	6. Qua mạng internet	11,36%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	65,08%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	66,10%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	66,10%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	62,03%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	65,08%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	66,44%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	60,68%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	40,68%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	3,39%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	54,24%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	1,69%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	100,00%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	0,00%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	0,00%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	100,00%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0,00%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	73,90%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	73,90%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	75,25%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	59,32%
	2. Bản thân/người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	94,92%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	96,61%
	4. Hời chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	93,22%
	5. Nếu ý kiến với chính quyền nơi ông bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	91,53%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	65,42%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	71,53%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	67,46%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	69,15%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	69,15%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	69,15%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	67,12%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	68,47%
9	Nâng cao chất lượng công nghệ dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi để đăng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	66,10%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	67,46%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
L. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	82,47%
<i>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách:</i> Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	83,39%
<i>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách:</i> Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	83,05%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	83,98%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	83,05%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	84,75%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	85,42%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	82,71%
D. Kết quả, tác động của chính sách	80,95%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	76,61%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	72,20%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	90,17%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	91,19%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	74,58%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	82,33%
A. Tiếp cận dịch vụ	80,79%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	81,36%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	80,00%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	81,02%
B. Thủ tục hành chính	83,47%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	82,37%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	85,76%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	81,69%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	84,07%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	82,71%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	80,68%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	83,73%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	83,73%
D. Kết quả	83,84%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	84,75%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	85,42%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	81,36%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	80,45%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	79,32%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	80,68%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	81,36%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	82,39%

11. Xã Hồng Thu

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	72,00%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	71,67%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	71,33%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	73,00%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	16,18%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	30,15%
	3. Qua chính quyền, công chức.	18,38%
	4. Qua người thân, bạn bè.	17,65%
	5. Qua ti vi	17,65%
	6. Qua mạng internet	30,88%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	67,67%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	73,00%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	69,33%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	67,00%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	67,67%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	69,33%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	65,67%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	56,67%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	13,33%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	28,33%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	1,67%
Suy nghĩ của người dân về tính trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	93,33%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	6,67%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	0,00%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	91,67%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	6,67%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1,67%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	66,33%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	66,33%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	65,00%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	91,67%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tính xã, phường	90,00%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	90,00%
	4. Hoi chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	91,67%
	5. Nếu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	91,67%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	73,33%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	73,67%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	74,67%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	73,67%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	72,67%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	73,33%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	74,00%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	73,67%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	73,00%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	73,67%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	81,73%
<i>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách:</i> Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	77,33%
<i>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách:</i> Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	83,00%
<i>C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách</i>	82,25%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	83,00%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	82,67%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	81,00%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương	82,33%
<i>D. Kết quả, tác động của chính sách</i>	81,93%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	81,00%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	80,33%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	82,33%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	83,00%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	83,00%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	82,38%
<i>A. Tiếp cận dịch vụ</i>	81,11%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	81,67%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	80,33%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	81,33%
<i>B. Thủ tục hành chính</i>	82,58%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	82,67%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	81,33%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	82,67%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	83,67%
<i>C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</i>	83,22%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	83,67%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	83,67%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	82,33%
<i>D. Kết quả</i>	81,00%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	80,33%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	81,67%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	81,00%
<i>E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân</i>	83,89%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	84,00%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	83,67%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	84,00%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	82,11%

12. Xã Mường Khoa

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	71,19%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	71,19%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	70,17%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	69,15%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	17,44%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	61,63%
	3. Qua chính quyền, công chức.	10,47%
	4. Qua người thân, bạn bè.	0,00%
	5. Qua ti vi	1,16%
	6. Qua mạng internet	9,30%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	65,42%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	73,56%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	68,47%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	62,37%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	67,46%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	66,10%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	63,39%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	54,24%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	1,69%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	40,68%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	3,39%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	98,31%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	1,69%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	0,00%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	100,00%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0,00%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	72,20%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	64,75%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	67,12%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	84,75%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	67,80%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	77,97%
	4. Hối chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	84,75%
	5. Nêu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	77,97%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người/người dân.	
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	81,26%
<i>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách:</i> Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	79,52%
<i>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách:</i> Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	81,02%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	81,69%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	81,02%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	80,34%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	82,03%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương	83,39%
D. Kết quả, tác động của chính sách	81,36%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	80,00%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	81,56%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	81,56%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	83,05%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	81,02%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	82,58%
A. Tiếp cận dịch vụ	80,90%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	80,34%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	81,56%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	81,02%
B. Thủ tục hành chính	83,64%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	83,39%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	83,73%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	83,39%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	84,07%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	83,16%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	82,71%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	83,73%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	83,05%
D. Kết quả	82,60%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	83,05%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	82,71%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	82,03%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	82,26%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có bộ tài hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	82,57%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	82,03%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	82,57%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	82,05%

13. Xã Bản Bo

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	66,00%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	62,00%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	62,67%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	61,67%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	13,43%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	17,91%
	3. Qua chính quyền, công chức.	17,61%
	4. Qua người thân, bạn bè.	17,61%
	5. Qua ti vi	17,61%
	6. Qua mạng internet	15,82%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	60,33%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	59,67%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	60,67%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	60,67%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài ti vi, báo chí.	61,00%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	60,33%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	60,33%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	45,00%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	6,67%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	48,33%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	0,00%
Sự nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	100,00%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	0,00%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	0,00%
Sự nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	100,00%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0,00%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	60,67%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	61,00%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	60,67%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	86,67%
	2. Bản thân người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh thành xã, phường	98,33%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công Bộ phận một cửa của xã/phường	98,33%
	4. Hoi chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính	96,67%
	5. Nếu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	98,33%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tình công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	66,33%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	64,00%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	64,00%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	62,33%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	61,67%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	61,33%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	61,00%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	60,67%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo thuận tiện cho người dân.	60,67%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	60,67%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	79,12%
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách: Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	79,67%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách: Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	79,67%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	79,08%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	79,67%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	78,33%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	78,67%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương	79,67%
D. Kết quả, tác động của chính sách	78,93%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	79,00%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	79,00%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	78,67%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	79,33%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	78,67%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	79,69%
A. Tiếp cận dịch vụ	80,44%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	80,67%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	80,67%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	80,00%
B. Thủ tục hành chính	79,58%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	80,33%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	78,33%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	79,67%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	80,00%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	79,89%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	80,00%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ để hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	79,67%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	80,00%
D. Kết quả	79,22%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	79,33%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	78,33%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	80,00%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	79,33%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	79,00%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	79,67%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho người dân kịp thời.	79,33%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	79,46%

14. Xã Tà Tổng

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	74,87%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	74,36%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	72,82%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	71,79%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	46,00%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	22,00%
	3. Qua chính quyền, công chức.	6,00%
	4. Qua người thân, bạn bè.	2,00%
	5. Qua ti vi	8,00%
	6. Qua mạng internet	14,00%
	7. Qua hình thức khác	2,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	71,28%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	67,18%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	69,74%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	67,18%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	71,28%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	70,77%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	70,77%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	64,10%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	5,13%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	28,21%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	2,56%
Suy nghĩ của người dân về tính trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	87,18%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	10,26%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	2,56%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	92,31%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	7,69%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	69,74%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	70,26%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	69,23%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	79,49%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	61,54%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	53,85%
	4. Hỏi chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	46,15%
	5. Nếu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	38,46%

STT	Tiêu chí
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yêu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	78,93%
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách: Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	74,87%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách: Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	78,97%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	78,59%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	78,97%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	79,49%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	80,51%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	75,38%
D. Kết quả, tác động của chính sách	80,00%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	78,97%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	80,00%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	80,00%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	81,03%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	80,00%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	78,88%
A. Tiếp cận dịch vụ	78,63%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	79,49%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế nghỉ giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	78,46%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	77,95%
B. Thủ tục hành chính	78,97%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	79,49%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có thái độ tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	76,92%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	80,00%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	79,49%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	79,49%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	81,54%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	77,95%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	78,97%
D. Kết quả	77,61%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	76,41%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	76,41%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	80,00%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	79,66%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	77,95%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	80,51%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	80,51%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	78,90%

15. Xã Bum Nra

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	66,78%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	65,42%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	66,44%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	66,10%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	3,68%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	31,62%
	3. Qua chính quyền, công chức.	13,24%
	4. Qua người thân, bạn bè.	13,97%
	5. Qua ti vi	11,03%
	6. Qua mạng internet	26,47%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	68,14%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	68,14%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	67,80%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	67,80%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	67,80%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	68,81%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	65,76%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	35,59%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	37,29%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	27,12%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	0,00%
Suy nghĩ của người dân về tính trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	55,93%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	42,37%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	1,69%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	66,10%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	30,51%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	3,39%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTCH	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	68,47%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	69,15%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	69,15%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	71,19%
	2. Bản thân người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh thành/xã, phường	77,97%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	71,19%
	4. Hối chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	59,32%
	5. Nếu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	59,32%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	69,15%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	69,15%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	68,14%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	70,17%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	70,85%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	70,85%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	72,88%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	68,81%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	70,17%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	70,85%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	76,76%
<i>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách:</i> Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	75,59%
<i>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách:</i> Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	74,92%
<i>C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách</i>	77,29%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	76,95%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	77,63%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	76,27%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương	78,31%
<i>D. Kết quả, tác động của chính sách</i>	76,95%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	76,27%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	75,93%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	78,64%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	77,29%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	76,61%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	79,32%
<i>A. Tiếp cận dịch vụ</i>	77,40%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	75,93%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	77,63%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	78,64%
<i>B. Thủ tục hành chính</i>	80,25%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	79,32%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	78,64%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	80,68%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	82,37%
<i>C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</i>	78,64%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	76,27%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	78,64%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	81,02%
<i>D. Kết quả</i>	80,68%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	80,34%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	80,34%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	81,36%
<i>E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân</i>	79,32%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có bộ tư hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	76,61%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	82,03%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	79,32%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	78,28%

16. Xã Khổng Lào

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	62,03%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	61,02%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	58,64%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	58,31%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	3,75%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	58,75%
	3. Qua chính quyền, công chức.	7,50%
	4. Qua người thân, bạn bè.	7,50%
	5. Qua ti vi	10,00%
	6. Qua mạng internet	12,50%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	57,63%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	59,66%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	59,66%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	59,32%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	57,29%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	58,64%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	57,29%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	69,49%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	1,69%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	27,12%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	1,69%
Suy nghĩ của người dân về tính trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	96,61%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	1,69%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	1,69%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	96,61%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	3,39%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	63,39%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	60,34%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	57,63%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	71,19%
	2. Bản thân/người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	86,44%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	96,61%
	4. Hỏi chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	96,61%
	5. Nếu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	72,88%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	66,78%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	61,69%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	62,57%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	61,36%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	63,73%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	62,03%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	62,03%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	61,69%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	60,68%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	62,03%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	77,04%
<i>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách</i> : Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	77,97%
<i>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách</i> : Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	75,59%
<i>C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách</i>	76,36%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	75,59%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	76,61%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	76,27%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương	76,95%
<i>D. Kết quả, tác động của chính sách</i>	77,69%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	76,27%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	75,59%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	77,97%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	78,64%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	80,00%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	78,60%
<i>A. Tiếp cận dịch vụ</i>	80,45%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	82,71%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân	80,00%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	78,64%
<i>B. Thủ tục hành chính</i>	78,05%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	80,00%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	77,97%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	76,95%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định	77,29%
<i>C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</i>	78,98%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	81,02%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	78,31%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	77,63%
<i>D. Kết quả</i>	78,31%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	80,00%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	78,31%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	76,61%
<i>E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân</i>	77,40%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng	78,64%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	76,95%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thường báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	76,61%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	77,97%

17. Xã Mường Kim

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	67,93%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	67,93%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	65,52%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	67,93%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	22,56%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	22,05%
	3. Qua chính quyền, công chức.	14,87%
	4. Qua người thân, bạn bè.	6,67%
	5. Qua tivi	11,28%
	6. Qua mạng internet	22,56%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	65,17%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	63,45%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	64,48%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	65,17%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, tivi, báo chí.	66,55%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	65,86%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	63,79%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	32,76%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	10,34%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	53,45%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	3,45%
Suy nghĩ của người dân về tính trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	100,00%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	0,00%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	0,00%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	100,00%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0,00%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	63,10%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	61,38%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	62,76%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	87,93%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	96,55%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	94,83%
	4. Hỏi chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	94,83%
	5. Nêu ý kiến với chính quyền nơi ở/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	94,83%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	71,03%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	70,34%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	71,58%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	72,76%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	70,34%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	73,45%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	71,72%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	70,00%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	72,41%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	72,41%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	77,15%
<i>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách:</i> Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	76,55%
<i>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách:</i> Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	78,62%
<i>C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách</i>	77,93%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	78,62%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	76,90%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	78,97%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương	77,24%
<i>D. Kết quả, tác động của chính sách</i>	76,34%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	75,52%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	74,48%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	77,93%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	76,55%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	77,24%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	78,34%
<i>A. Tiếp cận dịch vụ</i>	76,78%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	73,79%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	77,93%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	78,62%
<i>B. Thủ tục hành chính</i>	78,10%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	78,28%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	78,28%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	78,28%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	77,59%
<i>C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</i>	78,85%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	78,28%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	78,97%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	79,31%
<i>D. Kết quả</i>	79,08%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	77,93%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	78,97%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	80,34%
<i>E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân</i>	78,97%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	77,59%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	78,97%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	80,34%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	77,85%

18. Xã Thanh Uyên

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	67,67%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	66,00%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	67,00%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	68,67%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	16,77%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	17,96%
	3. Qua chính quyền, công chức.	13,17%
	4. Qua người thân, bạn bè.	15,57%
	5. Qua ti vi	13,17%
	6. Qua mạng internet	23,35%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	66,33%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	67,00%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	65,33%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	64,33%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài ti vi, báo chí.	67,67%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	66,33%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	67,67%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	60,00%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	18,33%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	18,33%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	3,33%
Suy nghĩ của người dân về tính trang công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	98,33%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	1,67%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	0,00%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	100,00%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0,00%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	67,00%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	66,00%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	65,67%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	80,00%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	91,67%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	85,00%
	4. Hời chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	90,00%
	5. Nêu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	73,33%
NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	70,00%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	69,00%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	69,33%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	71,00%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người/người dân.	69,67%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	69,33%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	70,33%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	68,67%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	68,67%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	70,33%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
L. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	76,94%
<i>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách:</i> Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	75,33%
<i>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách:</i> Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	74,67%
<i>C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách</i>	77,33%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	77,67%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	76,33%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	77,33%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	78,00%
<i>D. Kết quả, tác động của chính sách</i>	77,40%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	78,00%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	77,00%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	77,33%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	77,33%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	77,33%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	78,08%
<i>A. Tiếp cận dịch vụ</i>	78,89%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	77,67%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	79,00%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	80,00%
<i>B. Thủ tục hành chính</i>	77,92%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	78,33%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	78,00%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	78,00%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	77,33%
<i>C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</i>	77,44%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	77,33%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	76,67%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	78,33%
<i>D. Kết quả</i>	76,89%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	78,33%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	76,67%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	75,67%
<i>E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân</i>	79,33%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	79,33%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	79,00%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	79,67%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	77,62%

19. Xã Bum Tở

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	61,33%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	62,33%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	63,33%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	63,00%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	18,18%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	60,23%
	3. Qua chính quyền, công chức.	10,23%
	4. Qua người thân, bạn bè.	0,00%
	5. Qua ti vi	2,27%
	6. Qua mạng internet	9,09%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	55,33%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	59,33%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	59,33%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	55,67%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	63,00%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	64,67%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	56,00%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	63,33%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	15,00%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	20,00%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	1,67%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	78,33%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	18,33%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	3,33%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	78,33%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	20,00%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1,67%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	61,00%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	60,67%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	62,33%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	85,00%
	2. Bản thân người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	98,33%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	80,00%
	4. Hời chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	63,33%
	5. Nêu ý kiến với chính quyền nơi ở/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	41,67%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	68,67%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	68,00%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	68,00%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	68,33%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	68,67%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	69,00%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	68,33%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	68,67%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi để dân cư người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	68,33%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	70,67%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	75,09%
<i>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách:</i> Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	72,33%
<i>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách:</i> Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	73,33%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	74,83%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	73,33%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	75,33%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	75,67%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương	75,00%
D. Kết quả, tác động của chính sách	76,20%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	73,00%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	75,33%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	77,67%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	78,00%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	77,00%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	78,02%
A. Tiếp cận dịch vụ	77,11%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	76,33%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	78,00%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	77,00%
B. Thủ tục hành chính	77,83%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	77,33%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	78,00%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	77,67%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	78,33%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	77,44%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	76,00%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	78,00%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	78,33%
D. Kết quả	79,22%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	78,67%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	79,67%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	79,33%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	78,56%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	77,33%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	79,33%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	79,00%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	76,83%

20. Xã Sin Suối Hồ

	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	62,86%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	65,36%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	65,00%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	66,07%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	6,06%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	53,03%
	3. Qua chính quyền, công chức.	6,06%
	4. Qua người thân, bạn bè.	1,52%
	5. Qua ti vi	6,06%
	6. Qua mạng internet	27,27%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	63,93%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	66,07%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	63,93%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	63,57%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	62,86%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	66,07%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	62,86%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	50,00%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	3,57%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	44,64%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	1,79%
Suy nghĩ của người dân về tính trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	91,07%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	7,14%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	1,79%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	89,29%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	7,14%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	3,57%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	64,29%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	62,50%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	63,57%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	96,43%
	2. Bản thân người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	94,64%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	92,86%
	4. Hỏi chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	98,21%
	5. Nêu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	96,43%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN

STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	65,71%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	66,79%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	67,14%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	66,79%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	66,79%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	66,07%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	66,07%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	67,50%
9	Nâng cao chất lượng công tác tiếp nhận đề tạo điều kiện thuận lợi để đảng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	66,79%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	67,14%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/ý kiến/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	76,75%
<i>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách:</i> Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	78,21%
<i>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách:</i> Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	79,64%
<i>C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách</i>	77,41%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	79,64%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	77,86%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	76,79%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	75,36%
<i>D. Kết quả, tác động của chính sách</i>	75,36%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	74,29%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	74,29%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	76,07%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	75,71%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	76,43%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	75,85%
<i>A. Tiếp cận dịch vụ</i>	74,29%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	73,57%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	73,93%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	75,36%
<i>B. Thủ tục hành chính</i>	76,70%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	77,14%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	77,14%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	75,71%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	76,79%
<i>C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</i>	76,43%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	76,07%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	76,79%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	76,43%
<i>D. Kết quả</i>	75,71%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	75,71%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	75,71%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	75,71%
<i>E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân</i>	75,83%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	75,71%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	75,71%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	76,07%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	76,22%

21. Phường Đoàn Kết

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	65,33%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	65,67%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	64,33%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	65,33%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	21,48%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	20,00%
	3. Qua chính quyền, công chức.	11,11%
	4. Qua người thân, bạn bè.	8,89%
	5. Qua ti vi	15,56%
	6. Qua mạng internet	20,74%
	7. Qua hình thức khác	2,22%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	60,67%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	62,67%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	61,00%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	58,67%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	64,33%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	62,33%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	56,00%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	40,00%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	21,67%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	26,67%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	11,67%
Suy nghĩ của người dân về tính trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	91,67%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	8,33%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	0,00%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	98,33%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1,67%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	62,00%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	62,33%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	60,00%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	70,00%
	2. Bản thân người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tính xã, phường	85,00%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	85,00%
	4. Hoi chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	75,00%
	5. Nêu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	53,33%
NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	67,00%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	65,67%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	65,33%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	66,00%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	66,67%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	66,33%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	67,33%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	66,67%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	66,33%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	66,67%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	76,12%
<i>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách:</i> Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	72,00%
<i>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách:</i> Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	78,33%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	76,92%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	78,33%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	75,33%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	76,67%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương	77,33%
D. Kết quả, tác động của chính sách	75,87%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	73,67%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	75,33%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	76,33%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	77,33%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	76,67%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	76,15%
A. Tiếp cận dịch vụ	76,00%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	75,67%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	77,00%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	75,33%
B. Thủ tục hành chính	75,58%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	76,33%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	75,00%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí/ lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	75,33%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	75,67%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	76,11%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	76,00%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ để điền, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	75,00%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	77,33%
D. Kết quả	77,11%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	77,67%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	77,00%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	76,67%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	76,11%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	75,67%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	76,33%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	76,33%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	76,14%

22. Xã Phong Thổ

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	
	3. Qua chính quyền, công chức.	
	4. Qua người thân, bạn bè.	
	5. Qua ti vi	
	6. Qua mạng internet	
	7. Qua hình thức khác	
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	
Suy nghĩ của người dân về tính trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	
	2. Bán thân người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	
	4. Hỏi chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	
	5. Nếu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	68,00%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	68,33%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	67,67%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	69,67%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	68,00%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	68,67%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	67,33%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	67,00%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi để đăng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	67,67%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	67,00%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	76,12%
<i>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách:</i> Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	76,00%
<i>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách:</i> Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	74,00%
<i>C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách</i>	77,33%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	74,00%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	77,33%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	79,33%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	78,67%
<i>D. Kết quả, tác động của chính sách</i>	75,60%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	74,00%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	73,33%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	75,00%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	78,67%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	77,00%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	75,92%
<i>A. Tiếp cận dịch vụ</i>	77,56%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	78,00%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	77,33%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	77,33%
<i>B. Thủ tục hành chính</i>	76,67%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	75,33%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	77,67%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	76,33%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	77,33%
<i>C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</i>	76,78%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	76,33%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	77,67%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	76,33%
<i>D. Kết quả</i>	77,44%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	77,67%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	77,67%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	77,00%
<i>E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân</i>	70,89%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	70,33%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	71,00%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	71,33%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	76,00%

23. Xã Pa Tần

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	64,75%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	65,42%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	66,44%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	65,08%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	20,41%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	21,22%
	3. Qua chính quyền, công chức.	19,18%
	4. Qua người thân, bạn bè.	11,43%
	5. Qua ti vi	12,65%
	6. Qua mạng internet	15,10%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	64,41%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	64,75%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	65,42%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	63,73%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	63,73%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	64,41%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	63,39%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	52,54%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	8,47%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	38,98%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	0,00%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	98,31%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	0,00%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	1,69%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	98,31%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1,69%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	64,07%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	62,03%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	63,05%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	95,22%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	91,53%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	96,61%
	4. Hỏi chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	93,22%
	5. Nếu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	77,97%
NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tinh công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	66,78%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	64,07%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	65,76%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	65,42%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	66,10%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	65,42%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	66,10%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	65,76%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	63,39%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	65,08%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	74,92%
<i>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách:</i> Chính quyền cung cấp, gửi thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	70,51%
<i>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách:</i> Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	75,25%
<i>C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách</i>	75,25%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	75,59%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	74,24%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	75,25%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	75,93%
<i>D. Kết quả, tác động của chính sách</i>	75,46%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	74,58%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	75,25%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	75,25%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	75,93%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	76,27%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	75,87%
<i>A. Tiếp cận dịch vụ</i>	75,14%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	75,25%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	72,88%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	77,29%
<i>B. Thủ tục hành chính</i>	77,12%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường để người dân dễ thấy, dễ đọc.	76,95%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	76,95%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	76,27%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	78,31%
<i>C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</i>	75,48%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	74,24%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	76,95%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	75,25%
<i>D. Kết quả</i>	76,16%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	76,95%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	74,92%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	76,61%
<i>E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân</i>	75,03%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	75,93%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	73,90%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	75,25%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	75,48%

24. Xã Sìn Hồ

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	61,75%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	61,40%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	63,51%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	61,40%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	16,78%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	16,78%
	3. Qua chính quyền, công chức.	17,11%
	4. Qua người thân, bạn bè.	17,11%
	5. Qua tivi	15,77%
	6. Qua mạng internet	16,44%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	61,40%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	61,75%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	60,35%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	60,00%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài tivi, báo chí.	60,70%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	61,05%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	60,70%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	84,21%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	7,02%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	5,26%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	3,51%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	94,74%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	5,26%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	0,00%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	94,74%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	3,51%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1,75%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	61,05%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	60,70%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	60,35%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/dã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	96,49%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/tỉnh/sở, phường	98,25%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	96,49%
	4. Hỏi chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	96,49%
	5. Nếu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	92,98%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	63,16%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	63,51%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	62,46%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	63,51%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	63,86%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	63,86%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	63,86%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	63,51%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi để dân cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	63,86%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	63,51%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	75,09%
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách: Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	72,98%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách: Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	74,74%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	74,39%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	74,74%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	74,39%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	74,74%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương	73,68%
D. Kết quả, tác động của chính sách	76,14%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	75,79%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	75,79%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	76,84%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	76,14%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	76,14%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	75,42%
A. Tiếp cận dịch vụ	75,67%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	75,09%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	76,14%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	75,79%
B. Thủ tục hành chính	74,47%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	74,04%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	74,74%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	74,39%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	74,74%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	75,91%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	75,79%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	75,79%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	76,14%
D. Kết quả	75,67%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	75,79%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	75,79%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	75,44%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	75,67%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có bộ từ hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	75,79%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	75,79%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	75,44%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	75,28%

25. Xã Mù Cỏ

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	62,03%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	65,76%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	62,37%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	62,71%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	10,31%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	32,99%
	3. Qua chính quyền, công chức.	9,28%
	4. Qua người thân, bạn bè.	16,49%
	5. Qua ti vi	6,19%
	6. Qua mạng internet	21,65%
	7. Qua hình thức khác	3,09%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	61,02%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	65,39%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	61,02%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	59,32%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	59,66%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	62,71%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	58,64%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	25,73%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	15,25%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	59,32%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	1,69%
Suy nghĩ của người dân về tính trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	95,22%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	3,39%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	3,39%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	89,83%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	5,08%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	5,08%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	61,36%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	61,69%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	61,36%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người dân đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	67,80%
	2. Bán thuốc người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	69,49%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	61,02%
	4. Hời chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	59,32%
	5. Nếu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	61,02%
NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	67,12%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	65,42%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	67,12%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	66,78%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	67,12%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	68,14%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	66,44%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	66,78%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	67,80%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	66,44%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	74,58%
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách: Chính quyền cung cấp, gửi thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	69,83%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách: Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả tác động của các chính sách ở địa phương	76,95%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	75,34%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	75,59%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	75,25%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	74,92%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương	75,59%
D. Kết quả, tác động của chính sách	74,44%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	74,92%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	73,90%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	75,59%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	74,92%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	72,88%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	75,59%
A. Tiếp cận dịch vụ	73,45%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	73,56%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế nghỉ giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	74,92%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	71,86%
B. Thủ tục hành chính	76,86%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	75,93%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	76,27%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí lệ phí gửi giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	77,63%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định	77,63%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	75,71%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	75,25%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	75,59%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	76,27%
D. Kết quả	75,71%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	76,27%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	74,92%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	75,93%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	75,82%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có bộ hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	76,27%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định	77,28%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	73,90%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	75,18%

26. Xã Mường Mỏ

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	64,75%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	66,78%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	64,41%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	66,10%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	24,43%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	36,64%
	3. Qua chính quyền, công chức.	2,29%
	4. Qua người thân, bạn bè.	3,82%
	5. Qua ti vi	6,87%
	6. Qua mạng internet	25,95%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	64,41%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	67,80%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	56,27%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	48,14%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	46,10%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	53,56%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	40,68%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	33,90%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	13,56%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	52,54%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	0,00%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	96,61%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	3,39%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	0,00%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	100,00%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0,00%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	64,41%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	41,02%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	58,31%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	77,97%
	2. Bản thân/người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	86,44%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	88,14%
	4. Hối chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	83,05%
	5. Nếu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	77,97%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	74,92%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	74,58%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	74,24%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	73,90%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	74,92%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	74,58%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	74,92%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	74,92%
9	Nâng cao chất lượng ứng dụng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	72,88%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	77,63%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	75,99%
<i>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách:</i> Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	79,32%
<i>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách:</i> Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	79,66%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	80,08%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	79,66%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	81,69%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	80,00%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	78,98%
D. Kết quả, tác động của chính sách	71,32%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	70,17%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	70,17%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	71,19%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	73,56%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	71,53%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	73,94%
A. Tiếp cận dịch vụ	76,16%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	75,59%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	75,59%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	77,29%
B. Thủ tục hành chính	72,88%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	74,92%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	72,88%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	71,53%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	72,20%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	73,79%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	72,88%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ để hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	73,90%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	74,58%
D. Kết quả	74,35%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	73,56%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	75,93%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	73,56%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	72,88%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	71,19%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	73,90%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	73,56%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	74,78%

27. Xã Bình Lư

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	61,33%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	61,33%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	62,00%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	60,67%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	30,65%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	11,29%
	3. Qua chính quyền, công chức.	17,74%
	4. Qua người thân, bạn bè.	4,84%
	5. Qua ti vi	8,87%
	6. Qua mạng internet	26,61%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	59,00%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	60,00%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	58,67%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	58,00%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	58,33%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	59,67%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	57,33%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	56,67%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	10,00%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	31,67%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	1,67%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	98,33%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	1,67%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	0,00%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	98,33%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1,67%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTCH	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	60,67%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	54,33%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	54,67%
	4. Có người thân đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	81,67%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	2. Bàn thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	56,67%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	48,33%
	4. Hỏi chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	48,33%
	5. Nêu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	40,00%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	65,00%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	65,00%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	62,33%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	65,00%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	65,00%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	65,33%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	65,33%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	64,00%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	63,33%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	64,00%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	73,21%
<i>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách:</i> Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	68,67%
<i>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách:</i> Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	75,33%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	73,92%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	75,33%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	73,33%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	73,33%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	73,67%
D. Kết quả, tác động của chính sách	73,13%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	73,33%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	73,33%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	73,00%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	73,33%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	72,67%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	74,85%
A. Tiếp cận dịch vụ	71,33%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	71,00%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	71,00%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	72,00%
B. Thủ tục hành chính	74,75%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	74,33%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	74,33%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	74,33%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	76,00%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	76,00%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	76,00%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	76,00%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	76,00%
D. Kết quả	77,00%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	76,67%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	76,33%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	78,00%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	75,22%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	75,67%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	75,00%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	75,00%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	74,19%

28. Xã Tả Lềng

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	61,33%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	61,00%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	62,33%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	59,33%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	4,49%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	59,55%
	3. Qua chính quyền, công chức.	8,99%
	4. Qua người thân, bạn bè.	1,12%
	5. Qua tivi	4,49%
	6. Qua mạng internet	21,35%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	54,67%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	60,00%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	52,00%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	50,00%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, tivi, báo chí.	52,00%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	49,33%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	46,33%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	11,67%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	65,00%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	18,33%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	5,00%
Suy nghĩ của người dân về tính trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	88,33%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	11,67%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	0,00%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	96,67%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	3,33%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	63,67%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	47,33%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	50,00%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	91,67%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	93,33%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	93,33%
	4. Hỏi chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	93,33%
	5. Nếu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	93,33%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	68,00%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	68,00%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	67,67%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	68,00%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	68,67%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	71,00%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	69,67%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	68,33%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	67,67%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	68,33%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
L. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	74,36%
<i>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách:</i> Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	74,00%
<i>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách:</i> Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	75,67%
<i>C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách</i>	75,17%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	75,67%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	76,33%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	75,67%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	73,00%
<i>D. Kết quả, tác động của chính sách</i>	73,53%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	72,33%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	73,33%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	73,33%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	74,67%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	74,00%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	73,44%
<i>A. Tiếp cận dịch vụ</i>	71,67%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	71,00%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	71,33%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	72,67%
<i>B. Thủ tục hành chính</i>	74,75%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	74,67%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	75,33%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	74,33%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	74,67%
<i>C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</i>	75,78%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	75,33%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	76,33%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	75,67%
<i>D. Kết quả</i>	73,44%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	73,00%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	74,67%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	72,67%
<i>E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân</i>	71,11%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	71,33%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	70,33%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	71,67%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	73,81%

29. Xã Tân Uyên

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	63,33%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	62,67%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	62,00%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	63,00%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	13,41%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	28,05%
	3. Qua chính quyền, công chức.	14,63%
	4. Qua người thân, bạn bè.	12,80%
	5. Qua ti vi	14,63%
	6. Qua mạng internet	16,46%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	60,67%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	60,67%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	60,33%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	59,33%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	61,33%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	63,00%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	60,00%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	31,67%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	16,67%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	51,67%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	0,00%
Suy nghĩ của người dân về tính trung công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	90,00%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	10,00%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	0,00%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	95,00%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	5,00%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	61,00%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	61,00%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	59,67%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	81,67%
	2. Bản thân/người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tính xã, phường	88,33%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	85,00%
	4. Hoi chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	86,67%
	5. Nếu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	61,67%
NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	61,67%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	63,67%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	63,33%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	63,00%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	64,33%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	64,00%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	63,33%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	63,67%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi để dân cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	63,67%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	63,33%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG		
	Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG		73,03%
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách:	Chính quyền cung cấp, gửi thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	66,67%
	B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách: Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	74,00%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách		73,33%
	3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	74,00%
	4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	72,33%
	5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	73,67%
	6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương	73,33%
	D. Kết quả, tác động của chính sách	73,87%
	7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	72,67%
	8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	72,67%
	9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	74,33%
	10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	75,33%
	11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	74,33%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG		72,25%
A. Tiếp cận dịch vụ		72,44%
	12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	71,67%
	13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	72,67%
	14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	73,00%
	B. Thủ tục hành chính	73,17%
	15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường để người dân dễ thấy, dễ đọc.	72,67%
	16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường sẵn sàng tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	73,67%
	17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đồng ý phê duyệt thủ tục hành chính đúng theo quy định.	73,00%
	18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	73,33%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc		72,67%
	19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	72,33%
	20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	72,67%
	21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	73,00%
	D. Kết quả	71,44%
	22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	70,67%
	23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	72,00%
	24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	71,67%
	E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	71,22%
	25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	70,33%
	26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	71,33%
	27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	72,00%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025		72,57%

30. Xã Nậm Mạ

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	62,11%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	63,86%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	63,86%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	63,51%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	11,24%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	33,71%
	3. Qua chính quyền, công chức.	13,48%
	4. Qua người thân, bạn bè.	8,99%
	5. Qua tivi	23,60%
	6. Qua mạng internet	8,99%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	60,70%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	62,81%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	62,46%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	61,05%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	62,11%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	64,56%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	60,70%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	52,63%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	0,00%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	42,11%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	5,26%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	80,70%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	14,04%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	5,26%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	87,72%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1,75%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	10,53%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	62,81%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	61,40%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	63,16%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	66,67%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	73,68%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	70,18%
	4. Hoi chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	73,68%
	5. Nếu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	71,93%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	64,21%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	63,16%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	64,91%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	65,26%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	65,26%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	66,67%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	64,91%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	64,56%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	64,91%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	64,21%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	71,07%
<i>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách:</i> Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	64,56%
<i>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách:</i> Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	71,58%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	71,67%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	71,93%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	71,23%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	71,93%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	71,58%
D. Kết quả, tác động của chính sách	71,79%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	71,93%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	70,53%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	71,93%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	72,28%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	72,28%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	71,69%
A. Tiếp cận dịch vụ	66,90%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	67,37%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	65,61%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	67,72%
B. Thủ tục hành chính	73,51%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	74,39%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	74,39%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí/ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	72,98%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	72,28%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	72,16%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	70,53%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ để hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	74,04%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	71,93%
D. Kết quả	72,75%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	72,98%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	72,98%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	72,28%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	72,51%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	72,98%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	72,28%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	72,28%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	71,44%

31. Xã Tủa Sín Chải

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	57,33%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	59,67%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	62,33%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	61,67%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	12,69%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	27,61%
	3. Qua chính quyền, công chức.	8,21%
	4. Qua người thân, bạn bè.	8,96%
	5. Qua ti vi	8,21%
	6. Qua mạng internet	34,33%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	56,67%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	59,00%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	57,00%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	55,67%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	59,33%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	59,33%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	56,33%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	35,00%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	30,00%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	20,00%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	15,00%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	91,67%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	8,33%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	0,00%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	95,00%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	3,33%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1,67%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTCH	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	57,00%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	57,67%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	57,00%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	85,00%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tính tỉnh/xã, phường	88,33%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	88,33%
	4. Hời chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	90,00%
	5. Nêu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	76,67%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	63,67%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	63,67%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	61,67%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	65,00%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	63,00%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	64,00%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	65,00%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	65,33%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	64,00%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	62,33%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	67,67%
<i>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách:</i> Chính quyền cung cấp, gửi thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	66,00%
<i>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách:</i> Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	69,00%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	69,17%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	69,00%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	70,33%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	69,00%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương	68,33%
D. Kết quả, tác động của chính sách	66,53%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	65,00%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	63,33%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	69,00%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	68,67%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	66,67%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	69,67%
A. Tiếp cận dịch vụ	69,33%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	70,00%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế nghỉ giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	68,67%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	69,33%
B. Thủ tục hành chính	69,67%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	68,33%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	70,67%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	69,33%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	70,33%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	69,33%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	68,00%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ để hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	69,33%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	70,67%
D. Kết quả	70,67%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	69,33%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	71,67%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	71,00%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	69,33%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	68,67%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	68,67%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	70,67%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	68,85%

32. Xã Nậm Tăm

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	65,33%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	66,33%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	63,67%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	61,00%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	19,59%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	28,38%
	3. Qua chính quyền, công chức.	8,78%
	4. Qua người thân, bạn bè.	10,81%
	5. Qua tivi	13,51%
	6. Qua mạng internet	18,92%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	60,00%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	63,67%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	60,33%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	56,67%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	62,33%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	60,67%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	55,33%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	15,00%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	6,67%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	73,33%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	5,00%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	90,00%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	6,67%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	3,33%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	91,67%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	5,00%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	3,33%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	63,67%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	57,00%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	57,67%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	81,67%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	81,67%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	78,33%
	4. Hối chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	48,33%
	5. Nêu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	40,00%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	65,00%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	63,00%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	64,00%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	64,00%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người người dân.	66,33%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	65,33%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	64,67%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	64,67%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	64,33%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	64,67%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	69,64%
<i>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách:</i> Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	68,67%
<i>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách:</i> Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	71,33%
<i>C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách</i>	69,75%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	69,00%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	69,33%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	70,33%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	70,33%
<i>D. Kết quả, tác động của chính sách</i>	69,40%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	69,67%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	70,00%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	67,00%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	70,33%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	70,00%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	68,17%
<i>A. Tiếp cận dịch vụ</i>	66,89%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	68,33%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	66,67%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	65,67%
<i>B. Thủ tục hành chính</i>	68,83%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	71,67%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	69,67%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	66,33%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	67,67%
<i>C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</i>	69,44%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	68,33%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	71,00%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	69,00%
<i>D. Kết quả</i>	68,11%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	66,67%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	68,33%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	69,33%
<i>E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân</i>	67,33%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	67,67%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	67,00%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	67,33%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	68,77%

33. Xã Khun Há

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	61,33%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	62,33%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	62,00%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	62,33%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	4,35%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	79,71%
	3. Qua chính quyền, công chức.	5,80%
	4. Qua người thân, bạn bè.	0,00%
	5. Qua ti vi	4,35%
	6. Qua mạng internet	5,80%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	51,67%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	61,00%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	52,00%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	48,67%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí	48,33%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	48,67%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	39,67%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	8,33%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	23,33%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	61,67%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	6,67%
Sự nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	83,33%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	16,67%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	0,00%
Sự nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	96,67%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	3,33%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	61,33%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	38,00%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	43,67%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	91,67%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	100,00%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	93,33%
	4. Hối cảnh quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	96,67%
	5. Nếu ý kiến với chính quyền nơi ông bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	88,33%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	65,67%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	65,33%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	66,00%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	66,33%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	67,33%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	68,00%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	67,00%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	66,33%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi để đăng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	66,00%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	66,00%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	68,79%
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách: Chính quyền cung cấp, gửi thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	66,67%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách: Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	67,00%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	72,42%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	67,00%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	74,67%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	74,67%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương	73,33%
D. Kết quả, tác động của chính sách	66,67%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	66,00%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	66,33%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	66,33%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	67,67%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	67,00%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	68,19%
A. Tiếp cận dịch vụ	67,44%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	67,67%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	69,00%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	65,67%
B. Thủ tục hành chính	67,50%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	67,33%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	67,33%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí/ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	67,33%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	68,00%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	69,78%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	69,67%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	70,33%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	69,33%
D. Kết quả	69,44%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	69,33%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	69,67%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	69,33%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	67,00%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có bộ tnh hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	66,67%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	68,00%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	66,33%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	68,43%

34. Xã Thu Lũm

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	56,43%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	59,64%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	58,57%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	58,93%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	18,18%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	60,23%
	3. Qua chính quyền, công chức.	10,23%
	4. Qua người thân, bạn bè.	0,00%
	5. Qua ti vi	2,27%
	6. Qua mạng internet	9,09%
	7. Qua hình thức khác	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	58,21%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	58,93%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	58,93%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	60,36%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	57,50%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	60,00%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	56,43%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	39,29%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	7,14%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	48,21%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	5,36%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	91,07%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	7,14%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	1,79%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	82,14%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	12,50%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	5,36%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTCH	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	56,79%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	58,57%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	58,93%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	67,86%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	48,21%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	57,14%
	4. Hời chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	41,07%
	5. Nêu ý kiến với chính quyền nơi ở/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	48,21%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	63,57%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	61,43%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	64,64%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	65,71%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người người dân.	63,57%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	63,93%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	64,29%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	63,57%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	63,21%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	63,57%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	65,52%
<i>A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách:</i> Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	60,36%
<i>B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách:</i> Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	65,00%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	66,79%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	65,71%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	67,86%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	65,00%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	68,57%
D. Kết quả, tác động của chính sách	65,64%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	61,07%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	67,14%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	64,29%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	67,14%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	68,57%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	67,48%
A. Tiếp cận dịch vụ	65,95%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	64,29%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	66,07%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	67,50%
B. Thủ tục hành chính	67,41%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	66,07%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	66,43%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	67,50%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	69,64%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	68,10%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	66,07%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	70,00%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	68,21%
D. Kết quả	67,26%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	65,00%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	68,57%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	68,21%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	68,69%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	67,50%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	67,86%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời	70,71%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	66,68%

35. Xã Sĩ Lữ Lâu

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	59,33%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	60,67%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	58,33%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	60,33%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	32,26%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	25,81%
	3. Qua chính quyền, công chức.	10,48%
	4. Qua người thân, bạn bè.	12,90%
	5. Qua ti vi	8,87%
	6. Qua mạng internet	8,87%
	7. Qua hình thức khác	0,81%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	58,33%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	60,00%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	61,00%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	60,67%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	59,67%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	60,33%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	59,00%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	80,00%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	3,33%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	16,67%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	0,00%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	91,67%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	8,33%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	0,00%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	95,00%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	5,00%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	0,00%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	61,67%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	60,33%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	61,00%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	91,67%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	76,67%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	95,00%
	4. Hỏi chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	91,67%
	5. Nếu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	75,00%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	70,00%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	70,33%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	70,67%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	70,67%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	70,33%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	69,67%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	71,33%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	70,33%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	70,33%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	70,33%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG		
	Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
II. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG		65,18%
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách :	Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	64,00%
	B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách: Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	65,67%
	C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	65,08%
D. Kết quả, tác động của chính sách	3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	64,33%
	4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	65,33%
	5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	64,67%
	6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương	66,00%
	7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	65,00%
	8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	64,67%
	9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	64,67%
	10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	67,00%
	11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	65,67%
	II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	66,27%
	A. Tiếp cận dịch vụ	66,78%
B. Thủ tục hành chính	12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	66,33%
	13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	67,33%
	14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	66,67%
	B. Thủ tục hành chính	65,83%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường để người dân dễ thấy, dễ đọc.	65,33%
	16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	67,33%
	17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	65,33%
	18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	65,33%
	C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	65,33%
	19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	65,33%
	20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	64,67%
	21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	66,00%
	D. Kết quả	67,33%
	22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	67,67%
	23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	68,00%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	66,33%
	E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	66,22%
	25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	66,33%
	26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	66,67%
	27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	65,67%
	MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	65,83%

36. Xã Nậm Cuối

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	59,67%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	59,00%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	60,33%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	59,33%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	50,48%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	17,14%
	3. Qua chính quyền, công chức.	5,71%
	4. Qua người thân, bạn bè.	5,71%
	5. Qua ti vi	3,81%
	6. Qua mạng internet	14,29%
	7. Qua hình thức khác	2,86%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	58,00%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	58,67%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	59,00%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	59,00%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	58,67%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	59,33%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	57,33%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	90,00%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	1,67%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	6,67%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	1,67%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	90,00%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	5,00%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	5,00%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	95,00%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	1,67%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	3,33%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	59,33%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	60,00%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	58,33%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	33,33%
	2. Bạn thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/thị xã, phường	28,33%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	35,00%
	4. Hỏi chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	33,33%
	5. Nếu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	41,67%
NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	61,00%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	60,00%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	60,00%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	59,33%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	61,33%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	61,00%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	60,67%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	59,67%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	61,00%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	60,00%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG			
	Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số	
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG		63,94%	
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách:	Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	57,67%	
	B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách: Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	65,33%	
	C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách		64,67%
	3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	65,33%	
	4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	64,33%	
	5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	64,00%	
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương	65,00%		
D. Kết quả, tác động của chính sách		64,33%	
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	65,67%		
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	64,33%		
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	65,00%		
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn	64,00%		
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	64,67%		
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG		62,92%	
A. Tiếp cận dịch vụ		58,78%	
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	58,67%		
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế nghỉ giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	58,67%		
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	59,00%		
B. Thủ tục hành chính		64,08%	
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	65,33%		
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	63,33%		
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	64,00%		
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	63,67%		
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc		64,44%	
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	64,33%		
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ để hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	64,67%		
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	64,33%		
D. Kết quả		64,22%	
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	64,33%		
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	63,67%		
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	64,67%		
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân		62,67%	
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	63,67%		
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	62,00%		
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	62,33%		
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025		63,33%	

37. Xã Đào Sơn

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	48,00%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	56,67%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	53,33%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	58,67%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	33,68%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	17,89%
	3. Qua chính quyền, công chức.	14,74%
	4. Qua người thân, bạn bè.	10,53%
	5. Qua ti vi	7,37%
	6. Qua mạng internet	13,68%
	7. Qua hình thức khác	2,11%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	50,33%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	50,67%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	51,00%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	53,67%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	53,33%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	55,00%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	53,33%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	50,00%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	20,00%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	25,00%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	5,00%
Suy nghĩ của người dân về tính trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	71,67%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	21,67%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	6,67%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	63,33%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	25,00%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	11,67%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTHC	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	53,67%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	53,33%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	52,67%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	85,00%
	2. Bản thân/người thân đã đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tính tỉnh/xã, phường	71,67%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công Bộ phận một cửa của xã/phường	75,00%
	4. Hỏi chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	85,00%
	5. Nêu ý kiến với chính quyền nơi cư trú sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	73,33%

NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	53,33%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	56,00%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	57,67%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	56,00%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	57,67%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	57,67%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	55,67%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	56,00%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi để dân cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	56,33%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	54,67%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG		
	Nội dung/yêu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG		61,67%
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách:	Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	60,00%
	B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách: Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản ánh ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	62,67%
	C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	61,58%
D. Kết quả, tác động của chính sách	3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	62,00%
	4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	62,67%
	5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	60,00%
	6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương	61,67%
	II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	60,98%
	A. Tiếp cận dịch vụ	60,44%
	12. Trung tâm phục vụ hành chính công Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	58,67%
	13. Trung tâm phục vụ hành chính công Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế nghỉ giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	62,67%
	14. Trung tâm phục vụ hành chính công Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	60,00%
	B. Thủ tục hành chính	61,75%
	15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	61,33%
	16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	62,00%
	17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	62,00%
	18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	61,67%
	C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	61,67%
	19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	61,33%
	20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ để điền, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	62,33%
	21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	61,33%
	D. Kết quả	61,11%
	22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	59,67%
	23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	61,67%
	24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	62,00%
	E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	59,67%
	25. Trung tâm phục vụ hành chính công Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	58,33%
	26. Trung tâm phục vụ hành chính công Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	61,00%
	27. Trung tâm phục vụ hành chính công Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	59,67%
MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025		61,26%

38. Xã Hua Bum

CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ		
	Tiêu chí	Chỉ số
Mức độ quan tâm đến chính sách	1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	58,11%
	2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	56,23%
	3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	55,85%
	4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	55,47%
Hình thức kênh thông tin theo dõi chính sách	1. Qua loa phát thanh xã.	18,18%
	2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	20,45%
	3. Qua chính quyền, công chức.	13,64%
	4. Qua người thân, bạn bè.	6,06%
	5. Qua ti vi	16,67%
	6. Qua mạng internet	17,42%
	7. Qua hình thức khác	7,58%
Mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin	1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	55,85%
	2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	55,09%
	3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	52,83%
	4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	53,96%
	5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	55,47%
	6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet	54,72%
	7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	54,72%
Sự tham gia ý kiến của người dân về chính sách qua các hình thức	1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.	22,64%
	2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.	26,42%
	3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.	47,17%
	4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.	3,77%
Suy nghĩ của người dân về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu	1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	60,38%
	2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	33,96%
	3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.	5,66%
Suy nghĩ của người dân về việc đưa tiền cho công chức giải quyết công việc	1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	71,70%
	2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	22,64%
	3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.	5,66%
Mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết TTCH	1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp	54,72%
	2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	52,45%
	3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	53,96%
Trải nghiệm của người dân về giải quyết công việc với cơ quan chính quyền	1. Có người thân/đã có người thân đi học phổ thông trong thời gian 3 năm trở lại đây.	84,91%
	2. Bản thân/người thân đã khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh/tiểu xã, phường	90,57%
	3. Đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	81,13%
	4. Hoi chính quyền, công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	71,70%
	5. Nêu ý kiến với chính quyền nơi ở/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính	83,02%
NHU CẦU MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN		
STT	Tiêu chí	Chỉ số
1	Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	52,49%
2	Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	53,58%
3	Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	53,58%
4	Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	53,21%
5	Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	53,58%
6	Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	52,83%
7	Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	52,49%
8	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	54,72%
9	Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	53,96%
10	Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	54,34%

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG	
Nội dung/yếu tố/Tiêu chí	Chỉ số
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG	61,37%
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách: Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu	60,38%
B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách: Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương	59,62%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách	60,38%
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	60,00%
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương	60,00%
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	59,25%
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.	62,26%
D. Kết quả, tác động của chính sách	62,72%
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	59,62%
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	63,02%
9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	64,91%
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	63,02%
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	63,02%
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	60,28%
A. Tiếp cận dịch vụ	60,25%
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	58,87%
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế nghỉ giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	61,51%
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	60,38%
B. Thủ tục hành chính	61,13%
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	59,62%
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định	61,13%
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí/ lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	62,64%
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	61,13%
C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc	60,50%
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	59,62%
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ để hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	60,00%
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	61,89%
D. Kết quả	60,50%
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.	61,51%
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	60,38%
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	59,62%
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân	58,74%
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	57,74%
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	57,74%
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	60,75%
MỨC HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH NĂM 2025	60,73%

PHIẾU KHẢO SÁT
Sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ
của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu năm 2025

Xã/phường:.....

Bản/tổ dân phố:

GIỚI THIỆU KHẢO SÁT

Để hiểu được nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và nhu cầu, mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu, làm cơ sở chỉ đạo các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh thực hiện các giải pháp cần thiết để phục vụ người dân ngày càng tốt hơn, đáp ứng được nhu cầu, mong đợi của người dân.

UBND tỉnh kính mong Ông/Bà tham gia trả lời phiếu khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân một cách đầy đủ, chính xác, khách quan. Các thông tin mà Ông/Bà cung cấp trong phiếu khảo sát sẽ được bảo mật theo quy định.

Phần dành cho điều tra viên

Mã số phiếu:.....
 Số điện thoại của người trả lời phiếu:
 Họ tên điều tra viên:
 Số điện thoại điều tra viên:
 Điều tra viên ký tên:

PHẦN A:

THÔNG TIN CÁ NHÂN NGƯỜI TRẢ LỜI KHẢO SÁT

Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số (1, 2, 3 ...) đứng trước phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn.

Giới tính:

1. Nam
2. Nữ

Độ tuổi:

1. 18 - 25 tuổi
2. 26 - 34 tuổi
3. 35 - 49 tuổi
4. 50 - 60 tuổi
5. Trên 60 tuổi

Dân tộc:

1. Kinh
2. Khác (*xin viết cụ thể*):

Trình độ học vấn:

1. Tiểu học (cấp I)
2. Trung học cơ sở (cấp II)
3. Trung học phổ thông (cấp III)
4. Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng
5. Đại học/ trên Đại học
6. Khác (*xin viết cụ thể*):

Nghề nghiệp:

1. Nghỉ hưu
2. Không đi làm (ở nhà)
3. Làm công việc tự do (không ký hợp đồng lao động)
4. Sinh viên
5. Làm việc tại tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực tư
6. Làm việc tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực công
7. Khác (*xin viết cụ thể*):

Nơi sinh sống:

1. Trung tâm xã, phường
2. Xa trung tâm xã, phường

PHẦN B. CÂU HỎI KHẢO SÁT

Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số (1, 2, 3, ...) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn.

Câu 1. Xin Ông/Bà cho biết mức độ quan tâm theo dõi của Ông/Bà đối với các chính sách công trong bảng dưới đây (theo dõi thông qua cả hình thức đọc báo, nghe đài, xem trên ti vi, trên mạng internet)? (“Chính sách” ở đây nói đến các quy định, chương trình, hành động của chính quyền, cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương).

	Không quan tâm theo dõi	Khá quan tâm theo dõi	Quan tâm theo dõi	Rất quan tâm theo dõi
1. Chính sách khám, chữa bệnh ở địa phương	1	2	3	4
2. Chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương	1	2	3	4
3. Chính sách phát triển kinh tế ở địa phương	1	2	3	4

4. Chính sách an sinh xã hội ở địa phương	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Câu 2. Ông/Bà thường sử dụng kênh thông tin nào để theo dõi các chính sách nêu ở Câu 1?

1. Qua loa phát thanh xã.
2. Qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.
3. Qua chính quyền, công chức.
4. Qua người thân, bạn bè.
5. Qua đài, ti vi, báo chí.
6. Qua mạng internet (*Trang thông tin điện tử, cổng thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook...*).
7. Qua hình thức khác (xin ghi cụ thể):

Câu 3. Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức cung cấp thông tin nêu ở Câu 2 đối với bản thân Ông/Bà như thế nào?

	Không phù hợp	Khá phù hợp	Phù hợp	Rất phù hợp
1. Cung cấp thông tin về các chính sách qua loa phát thanh xã.	1	2	3	4
2. Cung cấp thông tin về các chính sách qua họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư.	1	2	3	4
3. Cung cấp thông tin về các chính sách qua chính quyền, công chức.	1	2	3	4
4. Cung cấp thông tin về các chính sách qua người thân, bạn bè.	1	2	3	4
5. Cung cấp thông tin về các chính sách qua đài, ti vi, báo chí.	1	2	3	4
6. Cung cấp thông tin về các chính sách qua mạng internet (<i>Trang thông tin điện tử, báo điện tử, zalo, facebook...</i>).	1	2	3	4
7. Cung cấp thông tin về các chính sách qua hình thức khác.	1	2	3	4

Câu 4. Nếu cơ quan nhà nước tổ chức xin ý kiến người dân về các chính sách nêu ở Câu 1, Ông/Bà có tham gia góp ý kiến không?

1. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo bất kỳ hình thức nào.
2. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức gửi phiếu xin ý kiến đến nhà, cơ quan.
3. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến tại cuộc họp cư dân ở nơi sinh sống.
4. Sẽ tham gia, nếu được xin ý kiến theo hình thức trực tuyến.

Câu 5. Cảm nhận của Ông/Bà về tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hiện nay ở địa phương như thế nào?

1. Không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.
2. Có một số công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.
3. Có nhiều công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân.

Câu 6. Suy nghĩ của Ông/Bà về tình trạng người dân phải đưa tiền ngoài quy định nộp phí/lệ phí (hay còn gọi là “bồi dưỡng”, tiền “cảm ơn”) cho công chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hiện nay ở địa phương?

1. Không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.
2. Có một số người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.
3. Có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức.

Câu 7. Đánh giá của Ông/Bà mức độ phù hợp của các hình thức giải quyết thủ tục hành chính đối với bản thân Ông/Bà như thế nào?

	Không phù hợp	Khá phù hợp	Phù hợp	Rất phù hợp
1. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp (<i>tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa</i>).	1	2	3	4
2. Nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức trực tuyến	1	2	3	4
3. Nộp hồ sơ qua Dịch vụ bưu chính công ích	1	2	2	4

Câu 8. Xin Ông/Bà cho biết trải nghiệm của bản thân Ông/Bà đối với các nội dung trong bảng dưới đây?

Nội dung	Có	Không
1. Ông/Bà đang có người thân đang đi học phổ thông hoặc đã có người thân đi học phổ thông (<i>cấp tiểu học, trung học cơ sở, trung học phổ thông</i>) trong thời gian 3 năm trở lại đây.	1	2

2. Ông/Bà hoặc người thân của Ông/Bà đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện, phòng khám đa khoa, cơ sở khám, chữa bệnh ở tuyến tỉnh, tuyến xã/ phường	1	2
3. Ông/Bà đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường	1	2
4. Ông/Bà hỏi chính quyền xã/phường nơi ông/bà sinh sống; công chức ở xã/phường về chính sách, thủ tục hành chính.	1	2
5. Ông/Bà nêu ý kiến với chính quyền nơi ông/bà sinh sống về kết quả thực hiện chính sách, kết quả giải quyết thủ tục hành chính (ý kiến đánh giá, ý kiến phản ánh, kiến nghị)	1	2

Câu 9. Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về các nội dung trong bảng bên dưới đây

Xin Ông/Bà khoanh tròn xung quanh chữ số 1, 2, 3 ...5 tùy theo mức độ hài lòng của Ông/Bà, trong đó:

Mức độ “Rất không hài lòng” được tính 1 điểm;

Mức độ “Không hài lòng” được tính 2 điểm;

Mức độ “Bình thường” được tính 3 điểm ;

Mức độ “Hài lòng” được tính 4 điểm;

Mức độ “Rất hài lòng” được tính 5 điểm.

Nội dung	Mức độ hài lòng				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
I. VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG (NÊU Ở CÂU 1)					
A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách					
1. Chính quyền nơi ông/bà sinh sống (xã/phường) cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy, dễ hiểu (Các hình thức như: Niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan, loa phát thanh phường/xã, họp tổ dân phố/thôn, bản, đăng tải trên Trang thông tin điện tử của xã, phường...)	1	2	3	4	5

B. Sự tham gia của người dân vào quá trình tổ chức thực hiện chính sách					
2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương (<i>chính sách phát triển kinh tế, chính sách giáo dục phổ thông, chính sách khám, chữa bệnh, chính sách an sinh xã hội</i>).	1	2	3	4	5
C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách					
3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương (<i>Các quy định, các hoạt động thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm, tín dụng...</i>)	1	2	3	4	5
4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương (<i>Các quy định, hoạt động khám, chữa bệnh, bảo hiểm y tế, viện phí, nhập viện, chuyển viện... ở các bệnh viện công, phòng khám công, Trung tâm y tế, trạm y tế</i>)	1	2	3	4	5
5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương. (<i>Các quy định, hoạt động dạy và học, chương trình học, sách giáo khoa, trường học, lớp học, đánh giá học sinh, thủ tục nhập học ... ở các trường phổ thông công lập</i>)	1	2	3	4	5
6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương. (<i>Các quy định, hoạt động thu, thanh toán bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật, hỗ trợ đột xuất cho người dân khi gặp thiên tai, mất mùa...</i>)	1	2	3	4	5
D. Kết quả, tác động của chính sách					
7. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn	1	2	3	4	5
8. Kinh tế - xã hội ở địa phương tốt hơn	1	2	3	4	5

9. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn	1	2	3	4	5
10. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.	1	2	3	4	5
11. An sinh xã hội của người dân ở địa phương tốt hơn	1	2	3	4	5
II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
A. Tiếp cận dịch vụ					
12. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.	1	2	3	4	5
13. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.	1	2	3	4	5
14. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa của xã/phường có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn. (Máy lấy số xếp hàng, máy tính, máy để tra cứu thông tin, máy điều hòa, quạt mát)	1	2	3	4	5
B. Thủ tục hành chính					
15. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.	1	2	3	4	5
16. Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	1	2	3	4	5
17. Công chức trực tiếp giải quyết công việc yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.	1	2	3	4	5
18. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.	1	2	3	4	5

C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc					
19. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.	1	2	3	4	5
20. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn.	1	2	3	4	5
21. Công chức ở Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.	1	2	3	4	5
D. Kết quả <i>(Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)</i>					
22. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hẹn.	1	2	3	4	5
23. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.	1	2	3	4	5
24. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.	1	2	3	4	5
E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân					
25. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1	2	3	4	5
26. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	1	2	3	4	5
27. Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	1	2	3	4	5

Câu 10. Xin Ông/Bà cho biết mức độ mong muốn của Ông/Bà đối với chính quyền địa phương trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên các nội dung trong bảng dưới đây?

Nội dung	Không mong muốn	Khá mong muốn	Mong muốn	Rất mong muốn
1. Nâng cao tính công khai, minh bạch trong cung cấp thông tin cho người dân.	1	2	3	4
2. Tăng cường trách nhiệm giải trình của chính quyền đối với người dân.	1	2	3	4
3. Mở rộng các cơ hội tham gia giám sát của người dân đối với hoạt động của chính quyền.	1	2	3	4
4. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.	1	2	3	4
5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
6. Nâng cao năng lực của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
7. Nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức đối với người dân trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
8. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong giải quyết công việc cho người dân.	1	2	3	4
9. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực tuyến để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến.	1	2	3	4
10. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân.	1	2	3	4

Ý kiến khác (xin Ông/Bà ghi cụ thể):

.....

**XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ
 ĐÃ THAM GIA TRẢ LỜI KHẢO SÁT!**