



MẶT TRẬN TỔ QUỐC  
VIỆT NAM



BỘ NỘI VỤ



HỘI CỰU CHIẾN BINH  
VIỆT NAM

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC  
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH  
NHÀ NƯỚC NĂM 2021

**SIPAS 2021**





Số: 352 /QĐ-BNV

Hà Nội, ngày 29 tháng 4 năm 2022

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với  
sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2021**

**BỘ TRƯỞNG BỘ NỘI VỤ**

*Căn cứ Nghị định số 34/2017/NĐ-CP ngày 03 tháng 4 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nội vụ;*

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

*Căn cứ Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017 - 2020”;*

*Căn cứ Quyết định số 979/QĐ-BNV ngày 18 tháng 11 năm 2020 phê duyệt Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030”;*

*Căn cứ Quyết định số 862/QĐ-BNV ngày 17 tháng 8 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc điều chỉnh Kế hoạch xây dựng, triển khai Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030” năm 2021;*

*Căn cứ Quyết định số 115/QĐ-BNV ngày 24 tháng 2 năm 2022 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Kế hoạch triển khai Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030” năm 2022;*

*Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Cải cách hành chính,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2021, gọi tắt là Chỉ số SIPAS 2021 (Báo cáo kèm theo).

**Điều 2.** Căn cứ Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2021, các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tổ chức quán triệt, rút kinh nghiệm, có giải pháp đẩy mạnh cải cách hành chính nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

**Điều 3.** Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Thủ tướng Chính phủ (để b/c);
- Các Phó Thủ tướng Chính phủ (để b/c);
- Ủy ban TWMTTQVN: Chủ tịch (để b/c), các Phó Chủ tịch, các đơn vị thuộc Ủy ban;
- Trung ương HCCBVN: Chủ tịch (để b/c), các Phó Chủ tịch, các đơn vị thuộc Trung ương Hội;
- Bộ Nội vụ: Các Thứ trưởng, các đơn vị thuộc Bộ, Cổng thông tin điện tử của Bộ;
- Vụ/Ban TCCB các bộ, cơ quan ngang bộ;
- Sở Nội vụ các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Lưu: VT, CCHC.

**BỘ TRƯỞNG**



**Phạm Thị Thanh Trà**

**BỘ NỘI VỤ**

**MẶT TRẬN TỔ QUỐC  
VIỆT NAM**

**HỘI CỨU CHIẾN BINH  
VIỆT NAM**

# **BÁO CÁO**

**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC  
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CQHCNN NĂM 2021**

*(Kèm theo Quyết định số 352/QĐ-BNV ngày 29 tháng 4 năm 2022 của  
Bộ trưởng Bộ Nội vụ)*

**HÀ NỘI, THÁNG 4 NĂM 2022**



## MỤC LỤC

|                                                                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ .....                                                                                                                  | 3  |
| VIẾT TẮT .....                                                                                                                                | 8  |
| PHẦN I.....                                                                                                                                   | 9  |
| TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2021 .....            | 9  |
| I. TỔNG QUAN VỀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NDTC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2021 .....                               | 9  |
| 1. Cơ sở.....                                                                                                                                 | 9  |
| 2. Mục đích .....                                                                                                                             | 9  |
| 3. Nội dung .....                                                                                                                             | 9  |
| 4. Chọn mẫu điều tra xã hội học .....                                                                                                         | 11 |
| 5. Triển khai điều tra xã hội học.....                                                                                                        | 12 |
| 7. Tổ chức thực hiện .....                                                                                                                    | 13 |
| 8. Kết quả thu phiếu và thành phần người tham gia điều tra xã hội học .....                                                                   | 13 |
| PHẦN II.....                                                                                                                                  | 17 |
| KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2021 .....                         | 17 |
| I. NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VỀ VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC .....                             | 17 |
| 1. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công.....                                      | 17 |
| 2. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công .....     | 18 |
| 3. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về hình thức tiếp cận thông tin về quy định thủ tục hành chính .....                            | 20 |
| 4. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về số lần đi lại để thực hiện dịch vụ công ..                                                   | 21 |
| 5. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu ..                                                   | 23 |
| 6. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí ..                                                       | 23 |
| 9. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc cơ quan thông báo về trả kết quả trễ hạn .....                                          | 27 |
| 10. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc cơ quan xin lỗi về trả kết quả trễ hạn ..                                              | 27 |
| 11. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về sự phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định thủ tục hành chính..... | 28 |
| 12. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về sự phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ công .....                                    | 30 |

|                                                                                                                                                      |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| II. SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC .....                                                      | 31  |
| 1. Sự hài lòng của người dân, tổ chức về tiếp cận dịch vụ.....                                                                                       | 31  |
| 2. Sự hài lòng của người dân, tổ chức về thủ tục hành chính.....                                                                                     | 33  |
| 3. Sự hài lòng của người dân, tổ chức về công chức.....                                                                                              | 35  |
| 4. Sự hài lòng của người dân, tổ chức về kết quả dịch vụ.....                                                                                        | 37  |
| 5. Sự hài lòng của người dân, tổ chức về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị .....                                               | 39  |
| 6. Sự hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung .....                                                  | 42  |
| 7. Sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước của 63 tỉnh .....                                           | 43  |
| III. SỰ MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC .....                                                                                                        | 59  |
| PHẦN III .....                                                                                                                                       | 64  |
| KẾT LUẬN .....                                                                                                                                       | 64  |
| I. ĐÁNH GIÁ .....                                                                                                                                    | 64  |
| 1. Thuận lợi, khó khăn.....                                                                                                                          | 64  |
| 2. Kết quả.....                                                                                                                                      | 65  |
| II. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ .....                                                                                                                         | 67  |
| 1. Đối với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ .....                                                                                                      | 67  |
| 2. Đối với các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương .....                                                 | 67  |
| 4. Đối với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam, Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam ..... | 68  |
| PHỤ LỤC 1: CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA 63 TỈNH NĂM 2021 .....                                                                                                | 70  |
| PHỤ LỤC 2: MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC NĂM 2021 .....                                                                                              | 196 |

### DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ

|                                                                                                                                                           | Trang |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>CÁC BẢNG</b>                                                                                                                                           |       |
| Bảng 1 : Phân bổ mẫu điều tra SIPAS 2021                                                                                                                  | 11    |
| Bảng 2: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2017-2021 (cao, thấp)                                                                    | 52    |
| Bảng 3: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2017 - 2021 (abc)                                                                        | 55    |
| <b>CÁC BIỂU ĐỒ VỀ THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI ĐIỀU TRA XHH</b>                                                                                                |       |
| Biểu đồ 1: Thành phần người tham gia điều tra XHH                                                                                                         | 14    |
| Biểu đồ 2: Độ tuổi của người tham gia điều tra XHH                                                                                                        | 14    |
| Biểu đồ 3: Giới tính của người tham gia điều tra XHH                                                                                                      | 14    |
| Biểu đồ 4: Trình độ học vấn của người tham gia điều tra XHH                                                                                               | 15    |
| Biểu đồ 5: Nơi sinh sống của người tham gia điều tra XHH                                                                                                  | 15    |
| Biểu đồ 6: Nghề nghiệp của người tham gia điều tra XHH                                                                                                    | 16    |
| Biểu đồ 7: Loại hình tổ chức của người tham gia điều tra XHH                                                                                              | 16    |
| Biểu đồ 8: Vị trí công việc của người tham gia điều tra XHH                                                                                               | 16    |
| <b>CÁC BIỂU ĐỒ VỀ CHỈ SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NDTC</b>                                                                                                 |       |
| Biểu đồ 9: Các chỉ số về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công năm 2021                                                                      | 17    |
| Biểu đồ 10: Các chỉ số về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị                               | 18    |
| Biểu đồ 11: Các chỉ số về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công năm 2018 - 2021                                                              | 18    |
| Biểu đồ 12: Các chỉ số về hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công năm 2021                                       | 19    |
| Biểu đồ 13: Các chỉ số về hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị | 19    |
| Biểu đồ 14: Các chỉ số về hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công năm 2017 - 2021                                | 20    |
| Biểu đồ 15: Các chỉ số về hình thức tiếp cận thông tin về quy định TTHC năm 2021                                                                          | 20    |
| Biểu đồ 16: Các chỉ số về hình thức tiếp cận thông tin về quy định TTHC năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị                                    | 21    |
| Biểu đồ 17: Các chỉ số về hình thức tiếp cận thông tin về quy định TTHC năm 2018 - 2021                                                                   | 21    |
| Biểu đồ 18: Các chỉ số về số lần đi lại thực hiện dịch vụ công năm 2021                                                                                   | 22    |
| Biểu đồ 19: Các chỉ số về số lần đi lại thực hiện dịch vụ công năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất và trung vị                                           | 22    |
| Biểu đồ 20: Các chỉ số về số lần đi lại thực hiện dịch vụ công năm 2017 - 2021                                                                            | 22    |

|                                                                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Biểu đồ 21: Chỉ số về công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2021                                                                                 | 23 |
| Biểu đồ 22: Chỉ số về công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị                                           | 23 |
| Biểu đồ 23: Các chỉ số về công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2017 - 2021                                                                      | 23 |
| Biểu đồ 24: Chỉ số về NDTC phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí năm 2021                                                                                | 24 |
| Biểu đồ 25: Chỉ số về NDTC phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị                                          | 24 |
| Biểu đồ 26: Các chỉ số về NDTC phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí năm 2017 - 2021                                                                     | 24 |
| Biểu đồ 27: Các chỉ số về việc cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả năm 2021                                                                         | 25 |
| Biểu đồ 28: Các chỉ số về cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất và trung vị                                      | 25 |
| Biểu đồ 29: Các chỉ số về cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả năm 2020 - 2021                                                                       | 25 |
| Biểu đồ 30: Các chỉ số về cơ quan đúng hạn trả kết quả năm 2021                                                                                   | 26 |
| Biểu đồ 31: Các chỉ số về cơ quan đúng hạn trả kết quả năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị                                             | 26 |
| Biểu đồ 32: Các chỉ số về cơ quan đúng hạn trả kết quả năm 2017 - 2021                                                                            | 26 |
| Biểu đồ 33: Các chỉ số về cơ quan thông báo về sự trễ hạn trả kết quả năm 2021                                                                    | 27 |
| Biểu đồ 34: Chỉ số về cơ quan thông báo về sự trễ hạn trả kết quả năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị                                  | 27 |
| Biểu đồ 35: Các chỉ số về cơ quan thông báo về sự trễ hạn trả kết quả năm 2017 - 2021                                                             | 27 |
| Biểu đồ 36: Các chỉ số về cơ quan xin lỗi vì trả kết trễ hạn quả năm 2021                                                                         | 28 |
| Biểu đồ 37: Chỉ số về cơ quan xin lỗi vì trả kết trễ hạn năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị                                           | 28 |
| Biểu đồ 38: Các chỉ số về cơ quan xin lỗi vì trả kết quả trễ hạn năm 2017 - 2021                                                                  | 28 |
| Biểu đồ 39: Các chỉ số về sự phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC năm 2021                                       | 29 |
| Biểu đồ 40: Các chỉ số về sự phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị | 29 |
| Biểu đồ 41: Các chỉ số về sự phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC năm 2020 - 2021                                | 30 |
| Biểu đồ 42: Các chỉ số về sự phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ công năm 2021                                                             | 30 |
| Biểu đồ 43: Các chỉ số về sự phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ công năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị                       | 31 |
| Biểu đồ 44: Các chỉ số về sự phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ công năm 2019 - 2021                                                      | 31 |
| <b>CÁC BIỂU ĐỒ VỀ CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NDTC</b>                                                                                                    |    |
| Biểu đồ 45: Các chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ công của cả nước năm 2021                                                                     | 32 |

|                                                                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Biểu đồ 46: Các chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị                              | 32 |
| Biểu đồ 47: Các chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của cả nước, các cấp, các lĩnh vực năm 2021                                 | 33 |
| Biểu đồ 48: Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của cả nước năm 2017 - 2021                                                     | 33 |
| Biểu đồ 49: Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của cả nước năm 2017 - 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị               | 33 |
| Biểu đồ 50: Các chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính của cả nước năm 2021                                                      | 34 |
| Biểu đồ 51: Các chỉ số hài lòng về TTHC năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị                                          | 34 |
| Biểu đồ 52: Các chỉ số hài lòng về TTHC của cả nước, các cấp, các lĩnh vực năm 2021                                             | 35 |
| Biểu đồ 53: Chỉ số hài lòng về TTHC của cả nước năm 2017 - 2021                                                                 | 35 |
| Biểu đồ 54: Chỉ số hài lòng về TTHC của cả nước năm 2017 - 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị                           | 35 |
| Biểu đồ 55: Các chỉ số hài lòng về công chức của cả nước năm 2021                                                               | 36 |
| Biểu đồ 56: Các chỉ số hài lòng về công chức năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị                                     | 36 |
| Biểu đồ 57: Các chỉ số hài lòng về công chức nói chung của cả nước, các cấp, các lĩnh vực năm 2021                              | 37 |
| Biểu đồ 58: Chỉ số hài lòng về công chức của cả nước năm 2017 - 2021                                                            | 37 |
| Biểu đồ 59: Chỉ số hài lòng về công chức của cả nước năm 2017 - 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị                      | 37 |
| Biểu đồ 60: Các chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ của cả nước năm 2021                                                         | 38 |
| Biểu đồ 61: Các chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị                               | 38 |
| Biểu đồ 62: Các chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ của cả nước, các cấp, các lĩnh vực năm 2021                                  | 39 |
| Biểu đồ 63: Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ của cả nước năm 2017 - 2021                                                      | 39 |
| Biểu đồ 64: Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ của cả nước năm 2017 - 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị                | 39 |
| Biểu đồ 65: Các chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN của cả nước năm 2021                                     | 40 |
| Biểu đồ 66: Các chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị                  | 40 |
| Biểu đồ 67: Các chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN của cả nước, các cấp, các lĩnh vực năm 2021                     | 41 |
| Biểu đồ 68: Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN của cả nước năm 2017 - 2021                                       | 41 |
| Biểu đồ 69: Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN của cả nước năm 2017 - 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị | 41 |

|                                                                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Biểu đồ 70: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cả nước năm 2021                                              | 42 |
| Biểu đồ 71: Các chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị                | 42 |
| Biểu đồ 72: Các chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cả nước, các cấp, các lĩnh vực năm 2021                   | 42 |
| Biểu đồ 73: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cả nước năm 2017 - 2021                                       | 43 |
| Biểu đồ 74: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cả nước năm 2017 - 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị | 43 |
| Biểu đồ 75: Các chỉ số hài lòng về sự phục vụ của CQHCNN nói chung của 63 tỉnh năm 2021                                | 44 |
| Biểu đồ 76: Các chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của 63 tỉnh năm 2021                                               | 45 |
| Biểu đồ 77: Các chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính của 63 tỉnh năm 2021                                             | 46 |
| Biểu đồ 78: Các chỉ số hài lòng về công chức của 63 tỉnh năm 2021                                                      | 47 |
| Biểu đồ 79: Các chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ của 63 tỉnh năm 2021                                                | 48 |
| Biểu đồ 80: Các chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của 63 tỉnh năm 2021        | 49 |
| Biểu đồ 81: Các chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2021 (bản đồ)                                 | 50 |
| Biểu đồ 82: Các chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của thành phố đặc biệt trực thuộc Trung ương năm 2021         | 51 |
| Biểu đồ 83: Các chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của thành phố trực thuộc trung ương năm 2021                  | 51 |
| Biểu đồ 84: Các chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại I năm 2021                                  | 51 |
| Biểu đồ 85: Các chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại II năm 2021                                 | 51 |
| Biểu đồ 86: Các chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại III năm 2021                                | 51 |
| Biểu đồ 87: Các chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Miền núi phía Bắc năm 2021                       | 52 |
| Biểu đồ 88: Các chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Đồng bằng Sông Hồng năm 2021                     | 52 |
| Biểu đồ 89: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Duyên hải Miền Trung năm 2021                        | 52 |
| Biểu đồ 90: Các chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Tây Nguyên năm 2021                              | 52 |
| Biểu đồ 91: Các chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Miền Đông Nam Bộ năm 2021                        | 52 |
| Biểu đồ 92: Các chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Đồng Bằng Sông Cửu Long năm 2021                 | 52 |

| CÁC CHỈ SỐ MONG ĐỢI CỦA NDTC                                                                                         |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Biểu đồ 93: Các chỉ số mong đợi của NDTC đối với các CQHCNN nói chung trong cả nước năm 2021                         | 60 |
| Biểu đồ 94: Các chỉ số mong đợi của NDTC đối với các cấp năm 2021                                                    | 61 |
| Biểu đồ 95: Các chỉ số mong đợi của NDTC đối với các lĩnh vực năm 2021                                               | 62 |
| Biểu đồ 96: Các chỉ số mong đợi của NDTC đối với cơ quan hành chính nhà nước nói chung trong cả nước năm 2017 - 2021 | 63 |

## VIẾT TẮT

|         |                                                                                                                                                |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SIPAS   | Satisfaction Index of Public Administrative Services, dịch tiếng Anh của cụm từ “Đo lường sự hài lòng của NDTC đối với sự phục vụ của CQHCNN”. |
| NDTC    | Người dân, tổ chức                                                                                                                             |
| CQHCNN  | Cơ quan hành chính nhà nước                                                                                                                    |
| UBND    | Ủy ban nhân dân                                                                                                                                |
| XHH     | Xã hội học                                                                                                                                     |
| HCC     | Hành chính công                                                                                                                                |
| CCHC    | Cải cách hành chính                                                                                                                            |
| TTHC    | Thủ tục hành chính                                                                                                                             |
| SNCL    | Sự nghiệp công lập                                                                                                                             |
| LLVT    | Lực lượng vũ trang                                                                                                                             |
| TCPCP   | Tổ chức phi chính phủ                                                                                                                          |
| HH/H    | Hiệp hội/Hội                                                                                                                                   |
| DNTN    | Doanh nghiệp tư nhân                                                                                                                           |
| CTTNHH  | Công ty trách nhiệm hữu hạn                                                                                                                    |
| CTCP    | Công ty cổ phần                                                                                                                                |
| CTHD    | Công ty hợp danh                                                                                                                               |
| DNTN    | Doanh nghiệp tư nhân                                                                                                                           |
| DNNNG   | Doanh nghiệp nước ngoài                                                                                                                        |
| DNLD    | Doanh nghiệp liên danh                                                                                                                         |
| CTNN    | Công ty nước ngoài                                                                                                                             |
| GYPACKN | Góp ý, phản ánh, kiến nghị                                                                                                                     |
| TNHS    | Tiếp nhận hồ sơ                                                                                                                                |
| TKQ     | Trả kết quả                                                                                                                                    |
| BPMC    | Bộ phận Một cửa                                                                                                                                |
| TTPVHCC | Trung tâm phục vụ hành chính công                                                                                                              |

## PHẦN I

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

## I. TỔNG QUAN VỀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NDTC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CQHCNN NĂM 2021

### 1. Cơ sở

Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 được Chính phủ ban hành tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 đặt mục tiêu CCHC giai đoạn này là "Tiếp tục xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả, có năng lực kiến tạo phát triển, liêm chính, phục vụ nhân dân, trên cơ sở những quan điểm, chủ trương, đường lối của Đảng về đẩy mạnh toàn diện, đồng bộ công cuộc đổi mới, xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân trong giai đoạn 2021 - 2030" và yêu cầu đặt ra đối với nền hành chính phải "lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm; lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp là thước đo đánh giá chất lượng phục vụ của CQHCNN các cấp". Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao Bộ Nội vụ, cơ quan Thường trực của Chính phủ về tổ chức thực hiện Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 chủ trì triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của CQHCNN. Năm 2021, Bộ Nội vụ chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của CQHCNN năm 2021.

### 2. Mục đích

Đo lường sự hài lòng của NDTC đối với sự phục vụ của CQHCNN nhằm đánh giá khách quan chất lượng phục vụ, cung ứng dịch vụ hành chính công của CQHCNN. Thông qua đó, CQHCNN nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của NDTC để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ công nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của NDTC.

### 3. Nội dung

Nội dung đo lường sự hài lòng của NDTC đối với sự phục vụ của CQHCNN (sau đây gọi tắt là "đo lường sự hài lòng") là các nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và sự mong đợi của NDTC đối với việc cung ứng dịch vụ công, sự phục vụ của CQHCNN, tập trung ở 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ công của CQHCNN các cấp ở địa phương, gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức giải quyết công việc; (4) Kết quả dịch vụ; (5) Việc tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị.

Các tiêu chí đo lường được xác định cụ thể cho từng nội dung, như sau:

#### a) Đo lường nhận định, đánh giá của NDTC

Gồm 12 tiêu chí: (1) Cơ quan trực tiếp giải quyết công việc cho NDTC; (2) Kênh thông tin để biết về cơ quan trực tiếp giải quyết công việc cho NDTC; (3) Kênh thông tin để biết về TTHC; (4) Số lần NDTC đi lại thực hiện dịch vụ công; (5) Công chức gây

phiền hà, sách nhiễu; (6) NDTC phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí; (7) Cơ quan đúng hẹn trả kết quả; (8) Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn trả kết quả; (9) Cơ quan xin lỗi về việc trễ hẹn trả kết quả; (10) Mức độ phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định thủ tục hành chính; (12) Mức độ phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ hành chính công. Mỗi tiêu chí được thể hiện qua một số tiêu chí thành phần cụ thể được thể hiện trong các câu hỏi điều tra XHH (xem trong phiếu khảo sát tại Phụ lục II).

b) Đo lường sự hài lòng của NDTC:

Gồm 24 tiêu chí.

- *04 tiêu chí đo lường sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ:* (1) Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy; (2) Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc gọn gàng, sạch sẽ; (3) Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ; (4) Trang thiết bị phục vụ NDTC hoạt động tốt, dễ sử dụng.

- *05 tiêu chí đo lường sự hài lòng về thủ tục hành chính:* (1) TTHC được niêm yết công khai dễ thấy; (2) TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu; (3) Thành phần hồ sơ mà NDTC phải nộp là đúng quy định; (4) Phí/lệ phí mà NDTC phải nộp là đúng quy định; (5) Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định.

- *07 tiêu chí đo lường sự hài lòng về công chức trực tiếp quyết công việc:* (1) Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự; (2) Công chức chú ý lắng nghe câu hỏi, ý kiến của NDTC; (3) Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của NDTC; (4) Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu; (5) Công chức hướng dẫn một lần là NDTC có thể hoàn thiện hồ sơ; (6) Công chức giải quyết công việc đúng quy định; (7) Công chức tận tình giúp đỡ NDTC.

- *04 tiêu chí đo lường sự hài lòng về kết quả dịch vụ:* (1) Kết quả phù hợp với quy định; (2) Kết quả có thông tin đầy đủ; (3) Kết quả có thông tin chính xác; (4) Kết quả đảm bảo tính công bằng.

- *04 tiêu chí đo lường sự hài lòng về việc tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị* (chỉ áp dụng trong trường hợp NDTC đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ): (1) Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC; (2) NDTC dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị; (3) Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC; (4) Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC.

c) Đo lường sự mong đợi của NDTC:

Gồm 13 tiêu chí (mỗi NDTC được đề nghị đưa ra 03 nội dung mong đợi nhất): (1) Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; (2) Mở rộng các hình thức thông tin để NDTC biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng; (3) Niêm yết công khai quy định TTHC kịp thời, đầy đủ, rõ ràng hơn; (4) Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính; (5) Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; (6) Tiếp tục đơn giản hóa TTHC; (7) Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC; (8) Giảm phí/lệ phí dịch vụ công; (9) Cải thiện thái độ giao tiếp

của công chức; (10) Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức; (11) Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức; (12) Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC dễ dàng, thuận tiện hơn; (13) Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC kịp thời, tích cực. Ngoài ra, còn phương án "Khác" để NDTC có thể đưa ra ý kiến riêng của mình.

#### **4. Chọn mẫu điều tra XHH**

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

a) Đối tượng, phạm vi điều tra XHH:

- *Đối tượng điều tra XHH*: Là NDTC đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả dịch vụ công.

- *Phạm vi điều tra XHH*: Do diễn biến phức tạp của dịch COVID-19 tại 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi tắt là "tỉnh") nên phạm vi điều tra XHH năm 2021 được thay đổi cho phù hợp tình hình thực tế, đồng thời đảm bảo tính khoa học trong chọn mẫu điều tra XHH.

+ Phạm vi nội dung: Tất cả các dịch vụ công được cung ứng tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, của Ủy ban nhân dân cấp huyện của 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi tắt là "dịch vụ công")

+ Phạm vi thời gian: Các dịch vụ công diễn ra trong khoảng thời gian từ ngày 01/01/2021 - 25/11/2021.

+ Phạm vi không gian: Các dịch vụ công có địa chỉ của người sử dụng tại các địa bàn điều tra XHH của mỗi tỉnh.

Địa bàn điều tra XHH của mỗi tỉnh là 03 đơn vị hành chính cấp huyện (sau đây gọi tắt là "huyện"), riêng thành phố Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh là 06 huyện, được chọn theo tiêu chí là đại diện của các huyện không có và các huyện có ít ca bệnh COVID-19 tại thời điểm tiến hành điều tra XHH.

b) Chọn mẫu điều tra XHH:

Chọn mẫu điều tra XHH năm 2021 được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên nhiều giai đoạn, cụ thể là gồm giai đoạn chọn các huyện làm địa bàn điều tra XHH của mỗi tỉnh và giai đoạn chọn đối tượng điều tra XHH của mỗi tỉnh. Đối tượng điều tra XHH của mỗi tỉnh được chọn từ 02 nguồn dữ liệu, gồm: Nguồn dữ liệu của Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh (hoặc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh đối với các tỉnh chưa thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công) và nguồn dữ liệu của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của các huyện thuộc địa bàn điều tra XHH.

c) Phân bổ cỡ mẫu điều tra XHH:

Bối cảnh dịch COVID-19 diễn biến phức tạp tại hầu hết các tỉnh dẫn đến số lượng giao dịch thực hiện dịch vụ công ở nhiều tỉnh giảm so với các năm trước đó, hơn nữa, thời gian thực hiện điều tra XHH không thể kéo dài nên năm 2021, số lượng mẫu điều tra XHH được thực hiện là 30.000 mẫu.

**Bảng 1: Phân bổ mẫu điều tra XHH 2021**

| TT | Loại ĐVHC<br>Cấp HC | Hà Nội, TP. Hồ<br>Chí Minh | Tỉnh<br>loại I | Tỉnh<br>loại II, III | Cả nước           |
|----|---------------------|----------------------------|----------------|----------------------|-------------------|
| 1. | Cấp tỉnh            | 1.180 mẫu                  | 240 mẫu        | 200 mẫu              | 15.000 mẫu        |
| 2. | Cấp huyện           | 1.180 mẫu                  | 240 mẫu        | 200 mẫu              | 15.000 mẫu        |
|    | <b>Tổng cộng</b>    | <b>2.360 mẫu</b>           | <b>480 mẫu</b> | <b>400 mẫu</b>       | <b>30.000 mẫu</b> |

### 5. Triển khai điều tra XHH

Điều tra viên thực hiện điều tra XHH là các nhân viên của Bưu điện tỉnh, huyện, xã ở 63 tỉnh. Điều tra viên do Bưu điện tỉnh lựa chọn và được Bộ Nội vụ cung cấp tài liệu hướng dẫn chi tiết về điều tra XHH. Điều tra viên phát phiếu điều tra XHH trực tiếp đến từng người dân, người đại diện tổ chức có tên trong danh sách mẫu điều tra; giải thích phiếu điều tra; đề đối tượng điều tra tự trả lời phiếu; thu phiếu điều tra. Điều tra viên thực hiện phát phiếu theo nguyên tắc đúng đối tượng điều tra trong danh sách mẫu; không gợi ý nội dung trả lời; không trả lời thay.

Kết quả thu phiếu của điều tra viên được gửi về Bưu điện tỉnh để phân loại, sắp xếp và giao nộp về Bộ Nội vụ. Các cơ quan của chính quyền địa phương không tham gia quá trình phát, thu phiếu điều tra. Bưu điện tỉnh, điều tra viên không được phép tiết lộ, chia sẻ thông tin về danh tính người trả lời phiếu, thông tin trên phiếu điều tra XHH cho bất cứ cơ quan, cá nhân dưới bất kỳ hình thức nào.

### 6. Tính toán chỉ số

- Chỉ số nhận định, đánh giá:

Chỉ số nhận định, đánh giá được xây dựng cho từng tiêu chí thành phần về nhận định, đánh giá của NDTC. Mỗi tiêu chí về nhận định, đánh giá được thể hiện bằng một câu hỏi về nhận định, đánh giá và các tiêu chí thành phần của mỗi tiêu chí được thể hiện bằng các phương án trả lời trong câu hỏi đó. Chỉ số nhận định, đánh giá được tính theo công thức là tỷ lệ phần trăm của tổng số người chọn mỗi phương án trả lời trên tổng số người tham gia trả lời mỗi câu hỏi về nhận định, đánh giá.

- Chỉ số hài lòng:

Bao gồm các chỉ số hài lòng thành phần, các chỉ số hài lòng yếu tố và chỉ số hài lòng chung (còn gọi là chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính).

+ Chỉ số hài lòng thành phần:

Chỉ số hài lòng thành phần được xây dựng cho từng tiêu chí thành phần về sự hài lòng của NDTC. Mỗi tiêu chí hài lòng thành phần được thể hiện bằng một câu hỏi về sự hài lòng với phương án trả lời theo thang 5 bậc thể hiện các mức độ hài lòng. Chỉ số hài lòng thành phần được tính theo công thức là tỷ lệ phần trăm của tổng số người chọn mức hài lòng bậc 4 và 5 trên tổng số người tham gia trả lời câu hỏi thể hiện nội dung tiêu chí thành phần đó.

+ Chỉ số hài lòng yếu tố:

Chỉ số hài lòng yếu tố được xây dựng cho từng yếu tố của quá trình cung ứng dịch vụ công, gồm 5 chỉ số: Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ; chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính; chỉ số hài lòng về công chức; chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ và chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị. Chỉ số hài lòng yếu tố được tính theo công thức là trung bình cộng của các chỉ số hài lòng thành phần.

+ Chỉ số hài lòng chung (chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính):

Chỉ số hài lòng chung được tính theo công thức là trung bình cộng của các chỉ số hài lòng yếu tố.

- Chỉ số mong đợi:

Chỉ số mong đợi được xây dựng cho từng tiêu chí về sự mong đợi của NDTC. Mỗi tiêu chí mong đợi được thể hiện bằng một phương án trả lời trong câu hỏi về sự mong đợi. Chỉ số mong đợi được tính theo công thức là tỷ lệ phần trăm của tổng số người chọn mỗi phương án trả lời trên tổng số người tham gia trả lời câu hỏi về sự mong đợi.

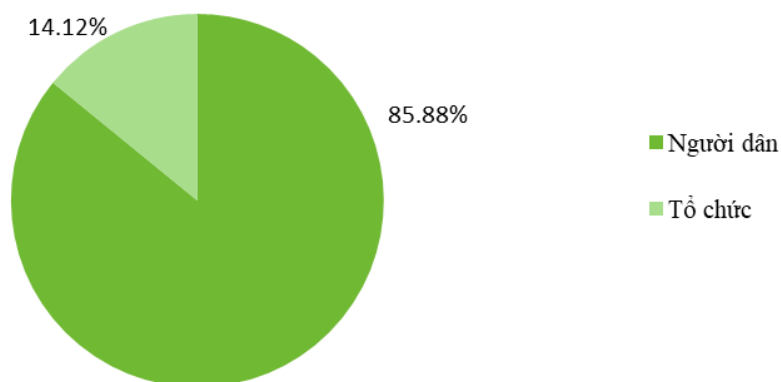
## 7. Tổ chức thực hiện

Đo lường sự hài lòng của NDTC năm 2021 được thực hiện với sự tham gia của nhiều cơ quan từ Trung ương tới địa phương. Bộ Nội vụ là cơ quan chủ trì triển khai đo lường sự hài lòng; ban hành văn bản, tài liệu hướng dẫn chọn mẫu điều tra XHH và phát, thu phiếu điều tra XHH; tổng hợp, phân tích dữ liệu, xây dựng báo cáo kết quả. Ủy ban nhân dân của 63 tỉnh hỗ trợ điều tra XHH thông qua chỉ đạo Sở Nội vụ và các cơ quan liên quan chọn mẫu điều tra XHH. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam chủ trì, ủy quyền và chỉ đạo, hướng dẫn 63 Bưu điện tỉnh thực hiện phát, thu phiếu điều tra XHH tại địa phương. Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam tham gia ý kiến đối với báo cáo kết quả triển khai đo lường sự hài lòng và phối hợp tổ chức công bố Chỉ số hài lòng của NDTC về sự phục vụ hành chính năm 2021.

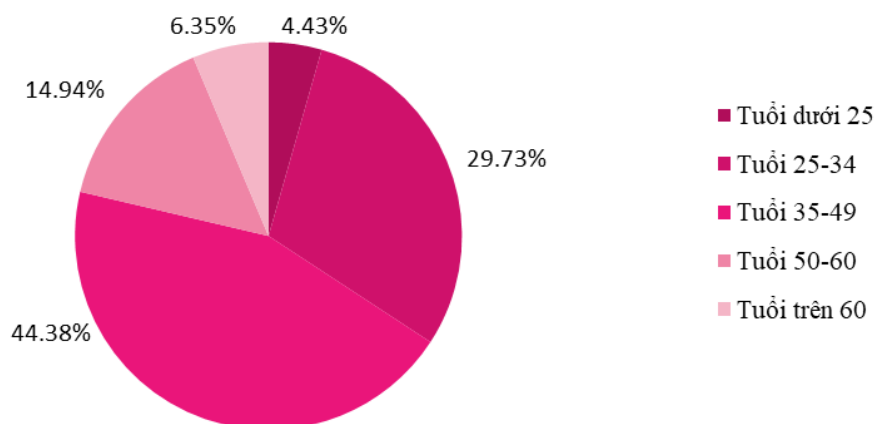
## 8. Kết quả thu phiếu và thành phần người tham gia điều tra XHH

Đo lường sự hài lòng năm 2021 tiến hành điều tra XHH với tổng số 30.000 phiếu phát ra tại 63 tỉnh trong cả nước (số lượng phiếu ít hơn so với các năm trước đó do dịch COVID-19 diễn biến phức tạp tại 63 tỉnh), tổng số phiếu thu về là 28.439 phiếu, đạt 94,79 % số phiếu phát ra; trong đó, tổng số phiếu thu về hợp lệ là 28.372 phiếu, đạt 99,57 % số phiếu thu về và đạt 94,57% số phiếu phát ra. Các chỉ số nhận định, đánh giá, hài lòng, mong đợi của NDTC năm 2021 được xây dựng dựa trên thông tin, số liệu từ 28.372 phiếu điều tra XHH thu về hợp lệ.

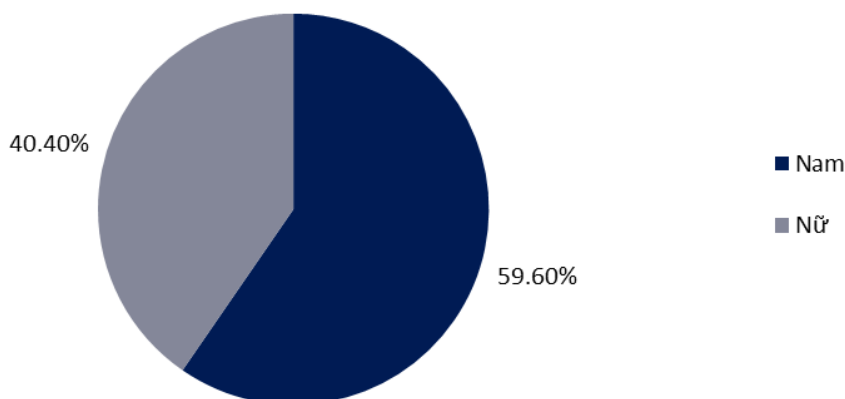
- **Thành phần:** Trong số 28.372 người tham gia điều tra XHH, 85.88% là người dân thực hiện dịch vụ công cho bản thân và 14.12% là người đại diện cho tổ chức thực hiện dịch vụ công (Biểu đồ 1).

**Biểu đồ 1: Thành phần của người tham gia điều tra XHH**

- **Độ tuổi:** Người tham gia điều tra XHH ở độ tuổi 35 - 49 chiếm tỷ lệ cao nhất, lên đến 44.38%; tiếp đến là người ở độ tuổi 25 - 34, chiếm 29.73%; độ tuổi 50 - 60 chiếm 14.94%; trên 60 chiếm 6.35% và người ở độ tuổi dưới 25 chiếm tỷ lệ thấp nhất, chỉ chiếm 4.43% (Biểu đồ 2).

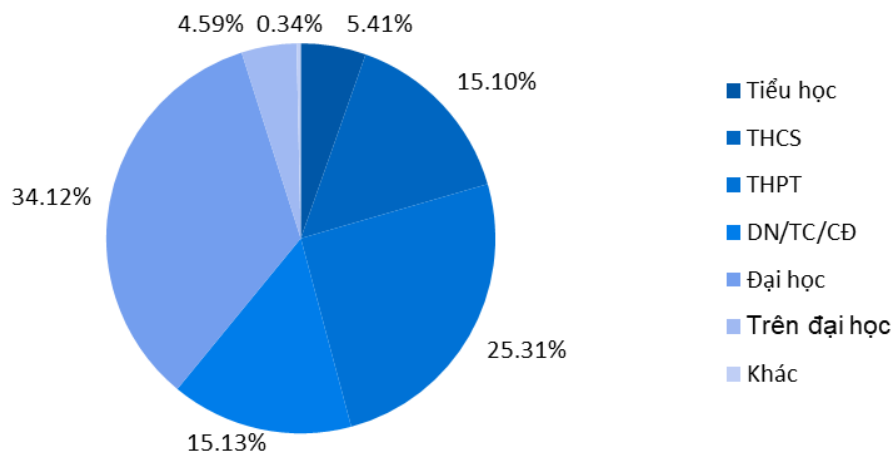
**Biểu đồ 2: Độ tuổi của người tham gia điều tra XHH**

- **Giới tính:** Số người tham gia điều tra XHH là nam giới chiếm 59.60%, nữ giới chiếm 40.40% (Biểu đồ 3).

**Biểu đồ 3: Giới tính của người tham gia điều tra XHH**

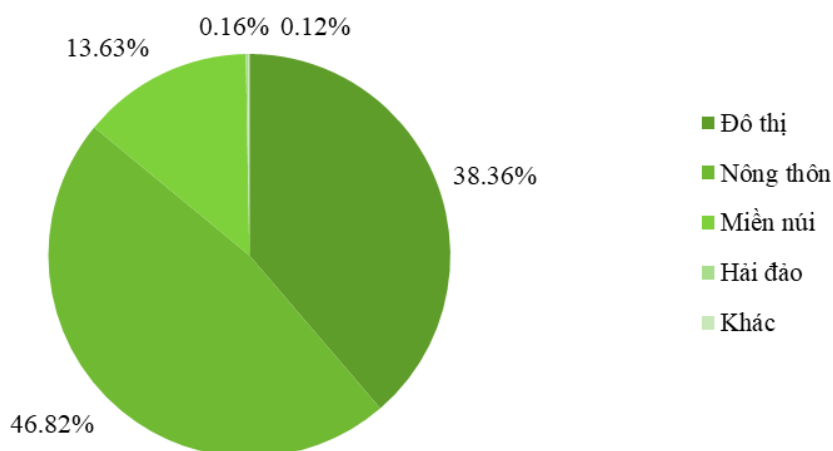
- **Trình độ học vấn:** Trong số người tham gia điều tra XHH, người có trình độ đại học và trên đại học chiếm 38.71%; người có trình độ dạy nghề/trung cấp/cao đẳng chiếm 15.13%; người có trình độ trung học phổ thông chiếm 25.31%; người có trình độ trung học cơ sở và tiểu học chiếm 20.51% và người có trình độ khác là 0.34% (Biểu đồ 4).

**Biểu đồ 4: Trình độ học vấn của người tham gia điều tra XHH**

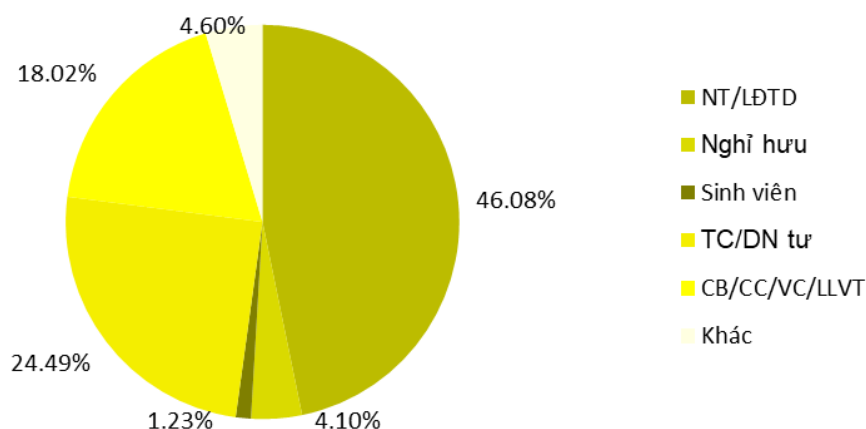


- **Nơi sinh sống:** Người tham gia điều tra XHH sinh sống ở nông thôn chiếm tỷ lệ cao nhất, với 46.82%, tiếp đến là người sinh sống ở đô thị, với 38.36%, ở miền núi là 13.63%, còn lại 0.28% là ở hải đảo và vùng khác (Biểu đồ 5).

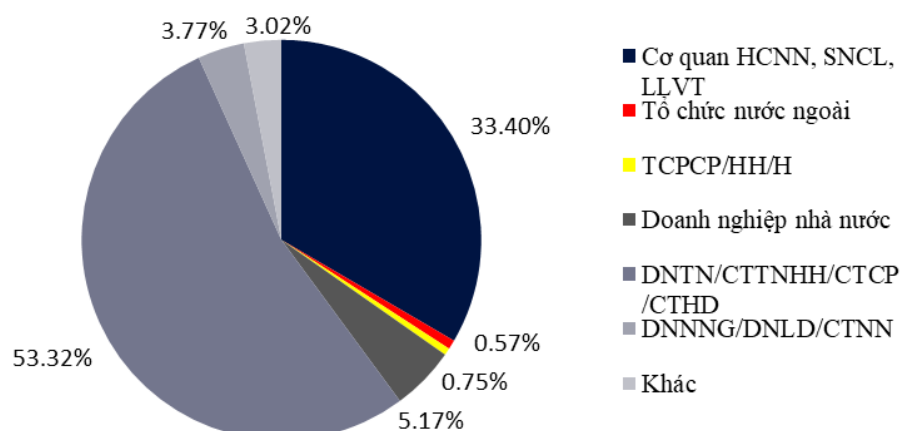
**Biểu đồ 5: Nơi sinh sống của người tham gia điều tra XHH**



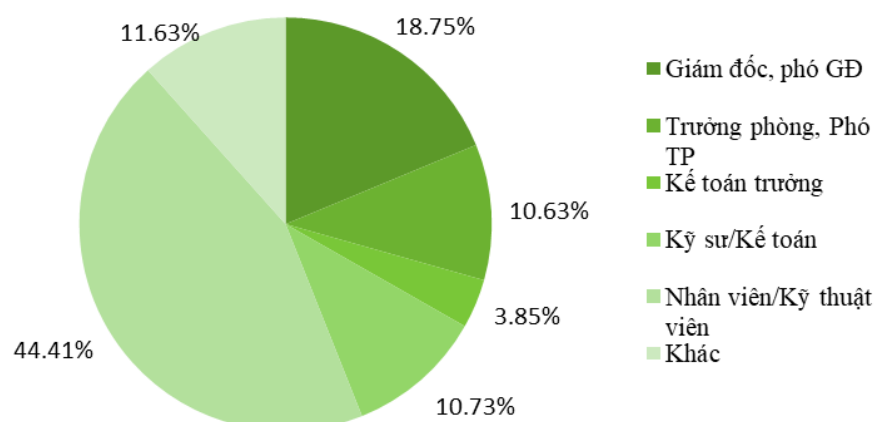
- **Nghề nghiệp:** Trong số những người tham gia điều tra XHH, người làm nghề lao động tự do, nội trợ chiếm 46.08%, người làm việc tại các tổ chức, doanh nghiệp tư nhân chiếm 24.49%, người là cán bộ, công chức, viên chức chiếm 18.02%, người nghỉ hưu chiếm 4.10% và còn lại là sinh viên và ngành nghề khác, chiếm 5.83% (Biểu đồ 6, 7 và 8).

**Biểu đồ 6: Nghề nghiệp của người tham gia điều tra XHH**

- **Loại hình tổ chức:** Trong số các tổ chức tham gia điều tra XHH, 53.32% là DNTN, CTTNHH, CTCP, CTHD; 33.40% là cơ quan HCNN, SNCL, LLVT; 5.17% là doanh nghiệp nhà nước và 3.77% là DNNNG, DNLD, CTNN và còn lại 4.34% là các loại hình khác (Biểu đồ 7).

**Biểu đồ 7: Loại hình tổ chức tham gia điều tra XHH**

- **Vị trí công việc:** 44.41% số người đại diện tổ chức tham gia điều tra XHH là nhân viên/kỹ thuật viên chiếm; 18.75% là giám đốc/phó giám đốc; 10.75% là kỹ sư/kế toán; 10.63% là trưởng/phó trưởng phòng; 3.85% là kế toán trưởng và 11.63% là các vị trí công việc khác (Biểu đồ 8).

**Biểu đồ 8: Vị trí công việc của người tham gia điều tra XHH**

## PHẦN II

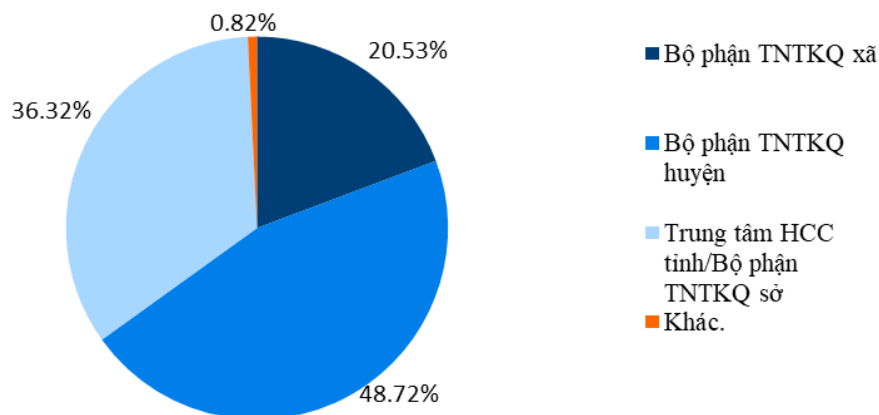
### KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CQHCCN NĂM 2021

#### I. NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VỀ VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG CỦA CQHCCN

##### 1. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công

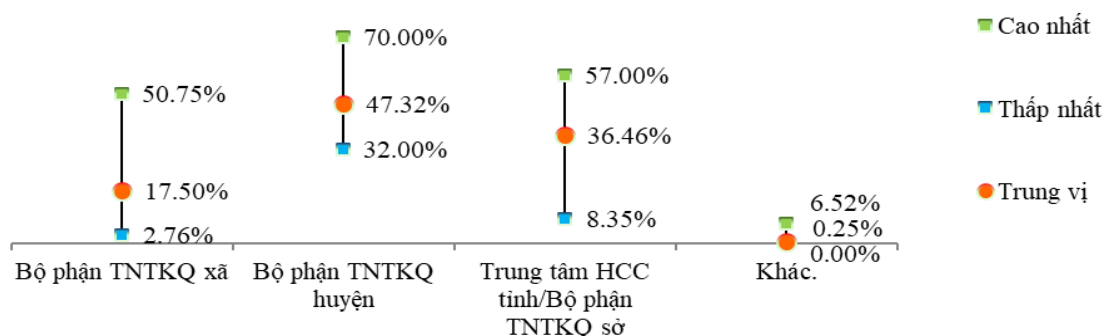
Theo quy định của Chính phủ, dịch vụ công liên quan đến cấp giấy chứng nhận, giấy phép, chứng thực ...cho NDTC được thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của các sở, cơ quan và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của các Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã. Do diễn biến phức tạp của đại dịch COVID-19 nên việc chọn mẫu điều tra XHH năm 2021 chỉ thực hiện đối với các dịch vụ công cung ứng ở cấp tỉnh, cấp huyện. Tuy nhiên, kết quả điều tra XHH cho thấy NDTC đã nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công tại cả 3 cấp tỉnh, huyện và xã, trong đó, 36,32% tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh/ và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các sở; 48,72% NDTC đã nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện; 20,53% tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã và 0,82% tại nơi khác (Biểu đồ 9).

**Biểu đồ 9: Các chỉ số về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công năm 2021**



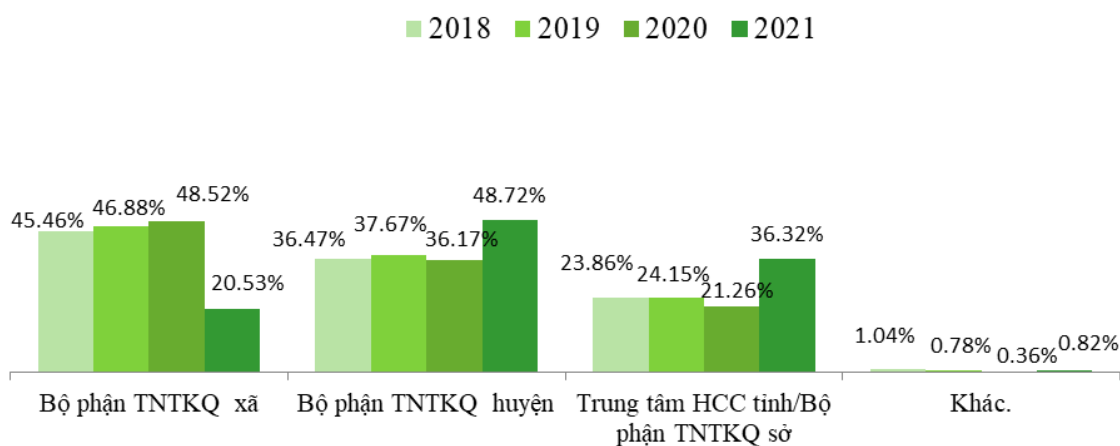
Trong số NDTC tham gia điều tra XHH đo lường sự hài lòng năm 2021, số người thực hiện dịch vụ công ở cấp tỉnh, huyện, xã tại 63 tỉnh có mức độ chênh lệch tương đối. Tỉnh có tỷ lệ NDTC nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh /Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các sở cao nhất là 57,00%, tỉnh trung vị là 36,46% và tỉnh thấp nhất là 8,35%. Tỉnh có tỷ lệ NDTC nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công ở Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện cao nhất là 70,00%, tỉnh trung vị là 47,32% và tỉnh thấp nhất là 32,00%. Tỉnh có tỷ lệ NDTC nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công ở Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã cao nhất là 50,75%, tỉnh trung vị là 17,50% và tỉnh thấp nhất là 2,76% (Biểu đồ 10).

**Biểu đồ 10: Các chỉ số về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**



Kết quả đo lường sự hài lòng năm từ năm 2018 đến 2020 (năm 2017 không đánh giá) cho thấy NDTC có xu hướng nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công ở Bộ phận Một cửa cấp xã. Năm 2021, do diễn biến của dịch bệnh COVID-19 nên chỉ tập trung đánh giá các dịch vụ được thực hiện ở cấp tỉnh và cấp huyện, mặc dù vậy, kết quả năm 2021 cũng cho thấy 20.53% NDTC nộp hồ sơ tại Bộ phận Một cửa cấp xã (Biểu đồ 11).

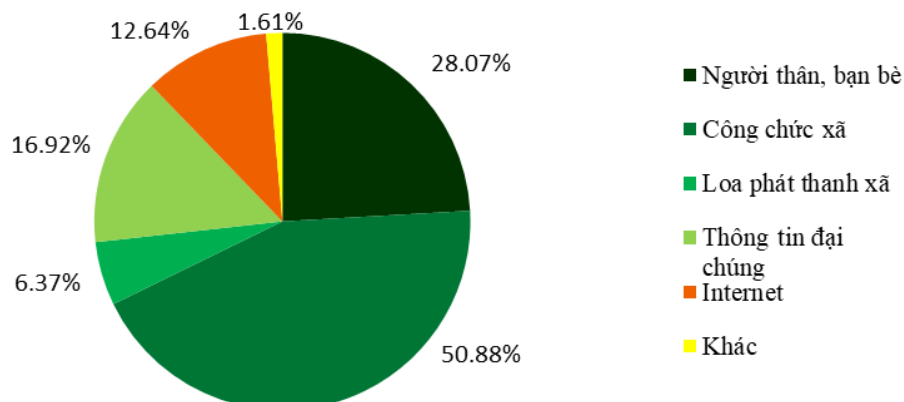
**Biểu đồ 11: Các chỉ số về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công năm 2018 - 2021**



## 2. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công

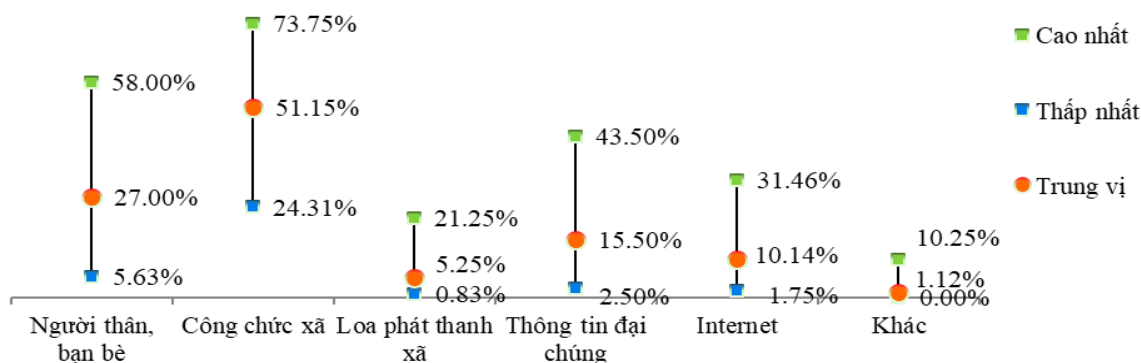
Trong 6 hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công được đánh giá trong điều tra XHH đo lường sự hài lòng năm 2021, hình thức tiếp cận thông tin thông qua công chức cấp xã được NDTC sử dụng nhiều nhất, với tỷ lệ lên tới 50.88%; tiếp đến là hình thức tiếp cận thông tin thông qua người thân, bạn bè, với tỷ lệ là 28.07%, thông qua phương tiện thông tin đại chúng là 16.92%, thông qua mạng internet là 12.64%; thông qua loa phát thanh xã là 6.37% và còn lại là thông qua các hình thức khác, với 1.61% (Biểu đồ 12).

**Biểu đồ 12: Các chỉ số về hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công năm 2021**



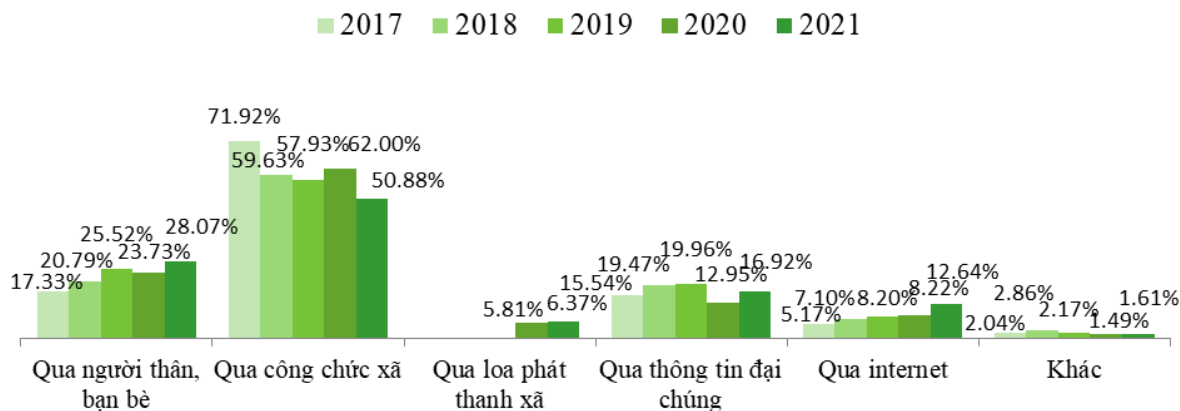
Trong 63 tỉnh, tỉnh có tỷ lệ NDTC tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công thông qua công chức cấp xã cao nhất là 73.75%, trung vị là 51.15% và thấp nhất là 24.31%. Tỉnh có tỷ lệ cao nhất, trung vị, thấp nhất đối với các hình thức còn lại là: 58.00% - 27.00% - 5.63% đối với hình thức tiếp cận thông qua người thân, bạn bè; 43.50% - 15.50% - 2.50% đối với hình thức tiếp cận thông qua phương tiện thông tin đại chúng; 31.46% - 10.14% - 1.75% đối với hình thức tiếp cận thông qua mạng internet; 21.25% - 5.25% - 0.83% đối với hình thức tiếp cận thông qua loa phát thanh xã và 10.25% - 1.12% - 0.00% đối với hình thức tiếp cận khác (Biểu đồ 13).

**Biểu đồ 13: Các chỉ số về hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**



Kết quả đo lường sự hài lòng từ năm 2017 đến 2021 cho thấy NDTC chủ yếu tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công thông qua công chức cấp xã, tiếp đến là thông qua người thân, bạn bè và thông qua phương tiện thông tin đại chúng (Biểu đồ 14). NDTC tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công thông qua mạng internet chiếm một tỷ lệ rất thấp và tỷ lệ này tăng chậm trong những năm qua. Dường như việc ứng dụng công nghệ thông tin, kỹ thuật số trong hoạt động nói chung và trong việc cung ứng dịch vụ công của CQHCNN chưa thực sự phù hợp, thiết thực và lôi cuốn sự tham gia sử dụng của NDTC.

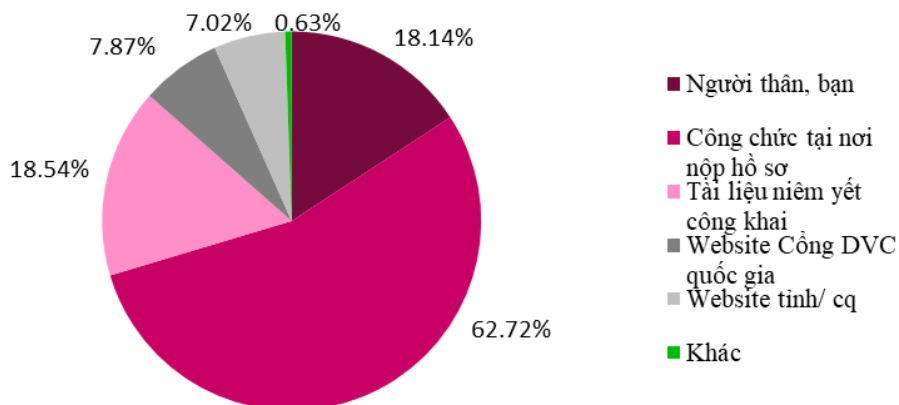
**Biểu đồ 14: Các chỉ số về hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công năm 2017 - 2021**



### 3. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về hình thức tiếp cận thông tin về quy định thủ tục hành chính

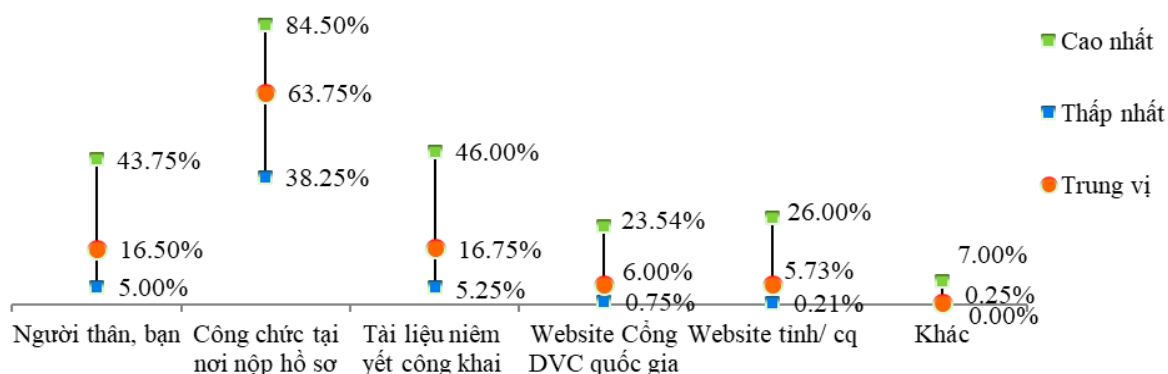
Tiếp cận thông tin về quy định TTHC thông qua công chức tại cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công là hình thức được NDTC sử dụng nhiều nhất trong số 6 hình thức được lựa chọn để điều tra XHH, với tỷ lệ là 62.72%; tiếp đến là hình thức thông qua tài liệu, văn bản niêm yết tại cơ quan giải quyết TTHC, với tỷ lệ là 18.54%; thông qua mạng internet, với tỷ lệ 14.90%; thông qua người thân, bạn bè, và với tỷ lệ 14.88% và cuối cùng là thông qua hình thức khác, với tỷ lệ 0.63% (Biểu đồ 15).

**Biểu đồ 15: Các chỉ số về hình thức tiếp cận thông tin về quy định TTHC năm 2021**



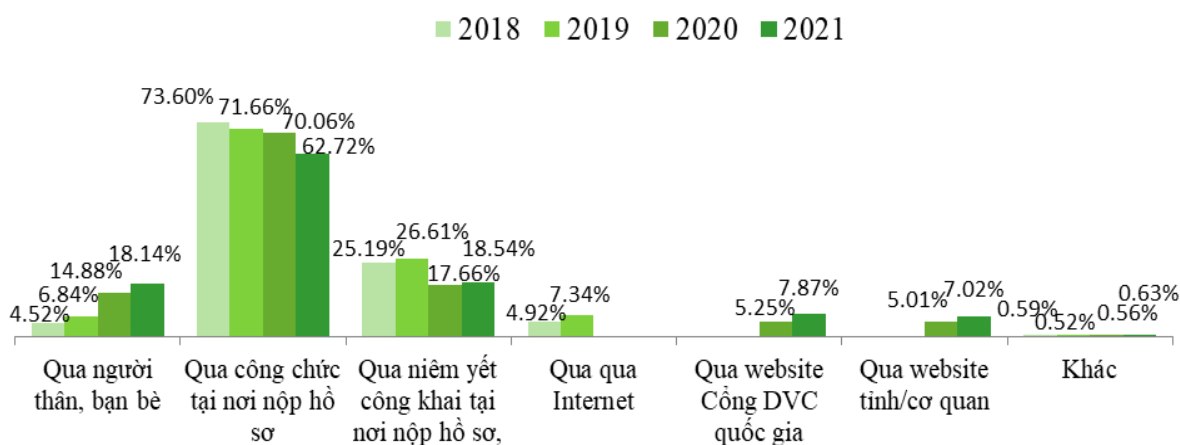
Trong 63 tỉnh, tỉnh có tỷ lệ NDTC tiếp cận thông tin về quy định TTHC thông qua công chức cấp xã cao nhất là 84.50%, trung vị là 63.75% và thấp nhất là 38.25%. Tỉnh có tỷ lệ cao nhất, trung vị, thấp nhất đối với các hình thức còn lại là: 46.00% - 16.75% - 5.25% đối với hình thức tiếp cận thông tin qua tài liệu, văn bản niêm yết tại cơ quan giải quyết TTHC; 43.75% - 16.50% - 5.00% đối với hình thức tiếp cận thông tin qua người thân, bạn bè; 26.00% - 5.73% - 0.21% đối với hình thức tiếp cận thông tin qua Trang thông tin điện tử của tỉnh; 23.54% - 6.00% - 0.75% đối với hình thức tiếp cận thông tin qua Cổng dịch vụ công Quốc gia và 7.00% - 0.25% - 0.00% đối với hình thức tiếp cận khác (Biểu đồ 16).

**Biểu đồ 16: Các chỉ số về hình thức tiếp cận thông tin về quy định TTHC năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**



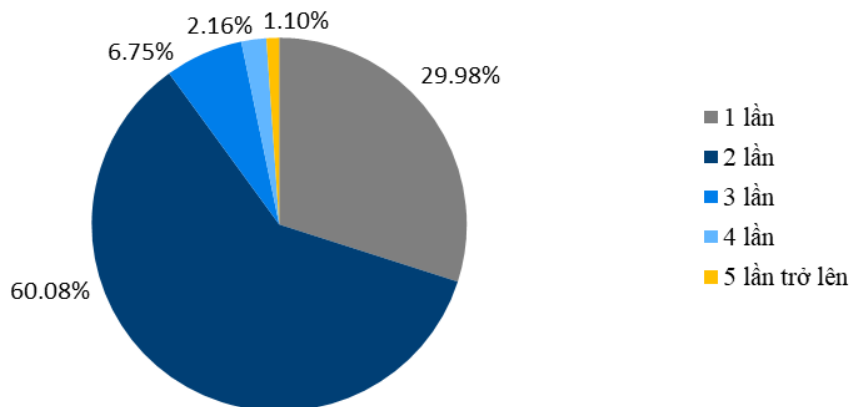
Kể từ năm 2018 đến nay (năm 2017 không đánh giá), NDTC trong cả nước nói chung tiếp cận thông tin về quy định TTHC cũng chủ yếu thông qua công chức và rất ít NDTC tiếp cận thông tin về quy định thủ tục hành chính thông qua mạng internet (Biểu đồ 17). Tỷ lệ NDTC tiếp cận thông tin về quy định TTHC thông qua công chức và thông qua mạng internet cũng tương đồng với tỷ lệ NDTC tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công.

**Biểu đồ 17: Các chỉ số về hình thức tiếp cận thông tin về quy định TTHC năm 2018 - 2021**

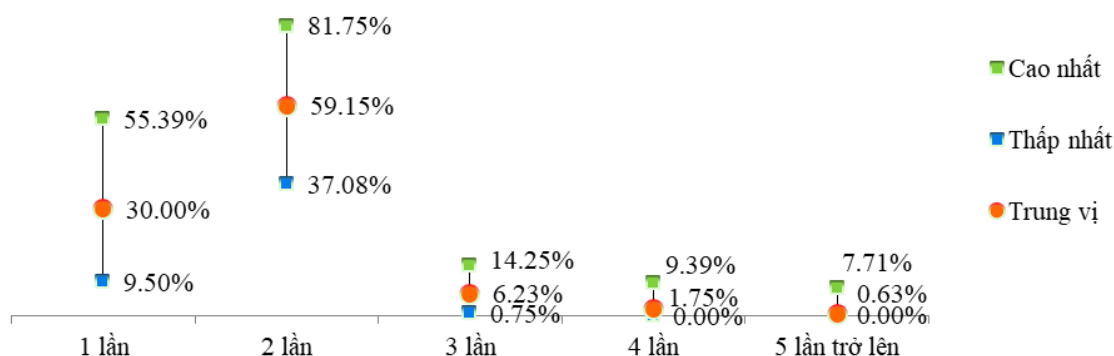


#### 4. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về số lần đi lại để thực hiện dịch vụ công

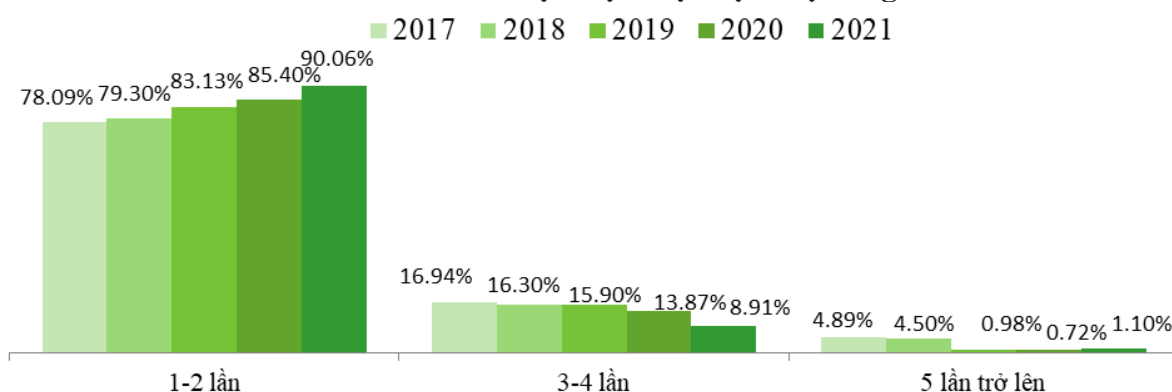
Trong số NDTC tham gia điều tra XHH, 29.98% chỉ cần đi lại 1 lần là nhận được kết quả dịch vụ (lấy kết quả ngay); 60.08% đi lại 2 lần (1 lần đi nộp hồ sơ và 1 lần đi lấy kết quả). Số NDTC phải đi lại nhiều lần hơn so với quy định để nhận được kết quả dịch vụ là 10.01%, trong đó đi lại 3 lần là 6.75% và từ 4 lần trở lên là 3.26% (Biểu đồ 18).

**Biểu đồ 18: Các chỉ số về số lần đi lại thực hiện dịch vụ công năm 2021**

Ở 63 tỉnh, NDTC chủ yếu đi lại 1 - 2 lần để thực hiện dịch vụ công, tuy nhiên có sự khác biệt tương đối giữa các tỉnh về các tỷ lệ này. Tỉnh có tỷ lệ NDTC đi lại 1 lần cao nhất là 55.39%; trung vị là 30.00% và thấp nhất là 9.50%. Tỉnh có tỷ lệ cao nhất, trung vị, thấp nhất về NDTC đi lại 2 lần là 81.75% - 59.15% - 37.08%; đi lại 3 lần là 14.25% - 6.23% - 0.75%; đi lại từ 4 lần trở lên là 9.39% - 1.75% - 0.00% (Biểu đồ 19). Có 61/63 tỉnh để xảy ra tình trạng NDTC phải đi lại từ 4 lần trở lên.

**Biểu đồ 19: Các chỉ số về số lần đi lại thực hiện dịch vụ công năm 2021:  
Chỉ số cao nhất, thấp nhất và trung vị**

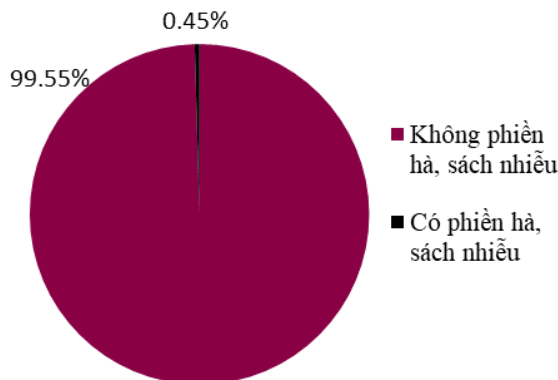
Qua 5 năm triển khai đo lường sự hài lòng kết từ năm 2017 đến 2021, có thể thấy tỷ lệ NDTC đi lại 1-2 lần để thực hiện một dịch vụ công tăng dần qua mỗi năm và số NDTC phải đi lại nhiều lần giảm dần (Biểu đồ 20).

**Biểu đồ 20: Các chỉ số về số lần đi lại thực hiện dịch vụ công năm 2017 - 2021**

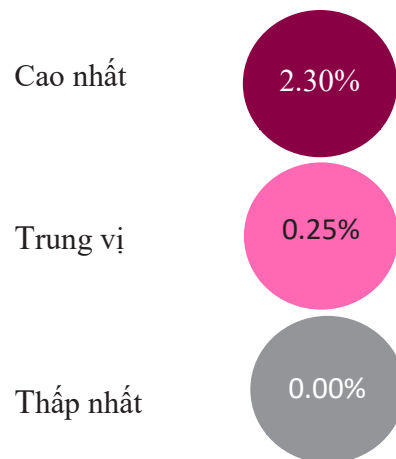
## 5. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu

0.45% NDTC tham gia điều tra XHH trả lời bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong khi thực hiện dịch vụ công (Biểu đồ 21). Trong 63 tỉnh, tỉnh có tỷ lệ NDTC trả lời bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu cao nhất là 2.30%, trung vị là 0.25% và thấp nhất là 0.00% (Biểu đồ 22). Có 46/63 tỉnh có NDTC trả lời bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong thực hiện dịch vụ công.

**Biểu đồ 21: Chỉ số về công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2021**

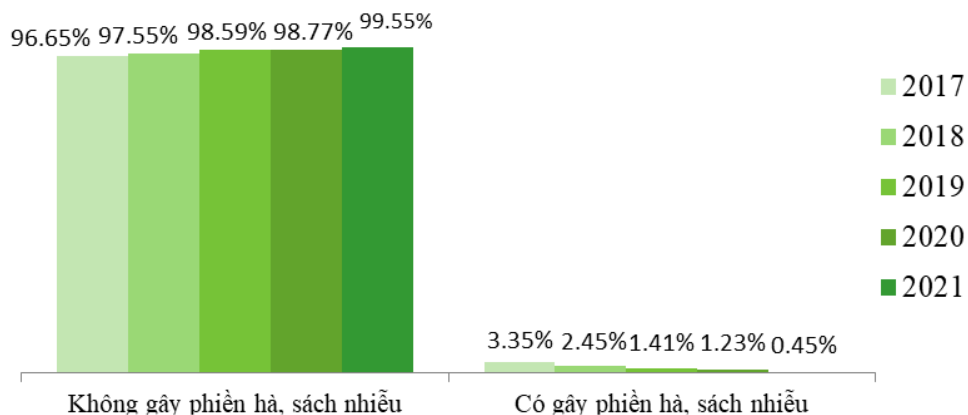


**Biểu đồ 22: Chỉ số về công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**



Từ năm 2017 đến 2021, tỷ lệ NDTC bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu giảm dần qua các năm (Biểu đồ 23).

**Biểu đồ 23: Các chỉ số về công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2017 - 2021**

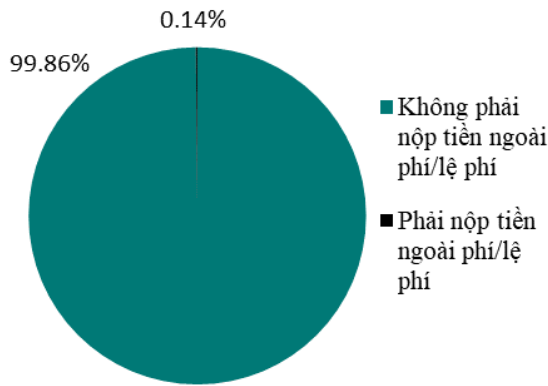


## 6. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí

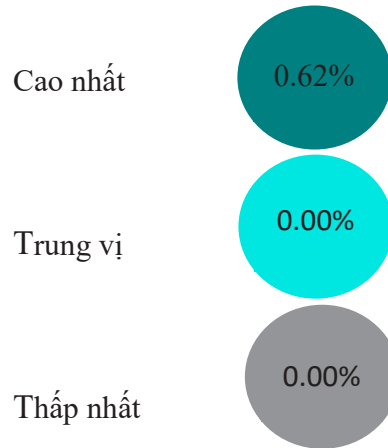
0.14% NDTC tham gia điều tra XHH trả lời phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí khi thực hiện dịch vụ công (Biểu đồ 24). Trong đó, tỉnh có tỷ lệ NDTC trả lời phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí cao nhất là 0.62%, trung vị và thấp nhất đều là 0.00% (Biểu đồ 25). Có

22/63 tỉnh có NDTC trả lời là phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí theo quy định trong thực hiện dịch vụ công.

**Biểu đồ 24: Chỉ số về NDTC phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí năm 2021**

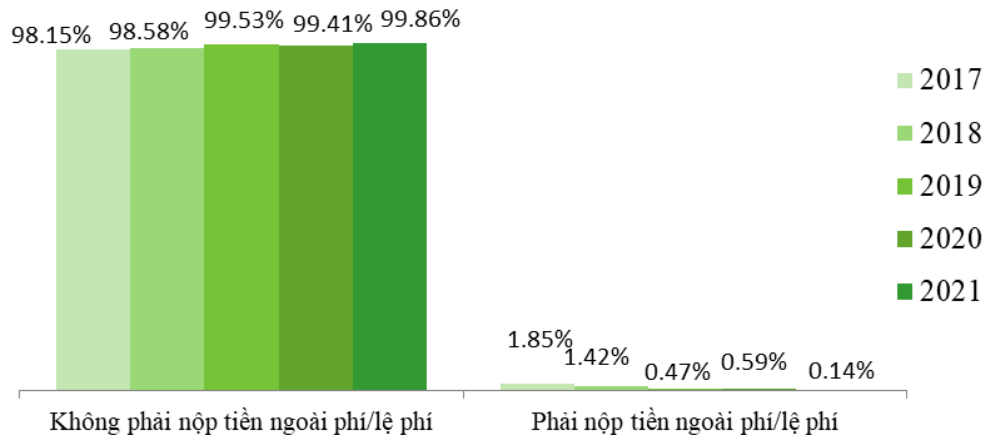


**Biểu đồ 25: Chỉ số về NDTC phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**



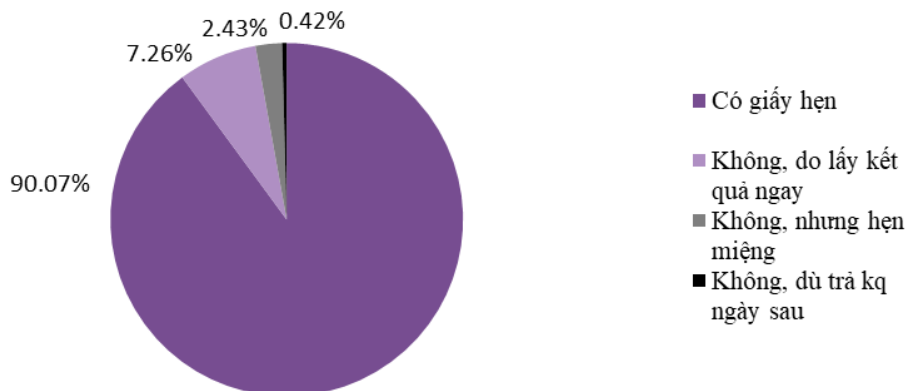
Từ năm 2017 - 2021, tỷ lệ NDTC phải nộp tiền ngoài phí/lệ phí mặc dù thấp nhưng cũng giảm dần (Biểu đồ 26).

**Biểu đồ 26: Các chỉ số về NDTC phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí năm 2017 - 2021**

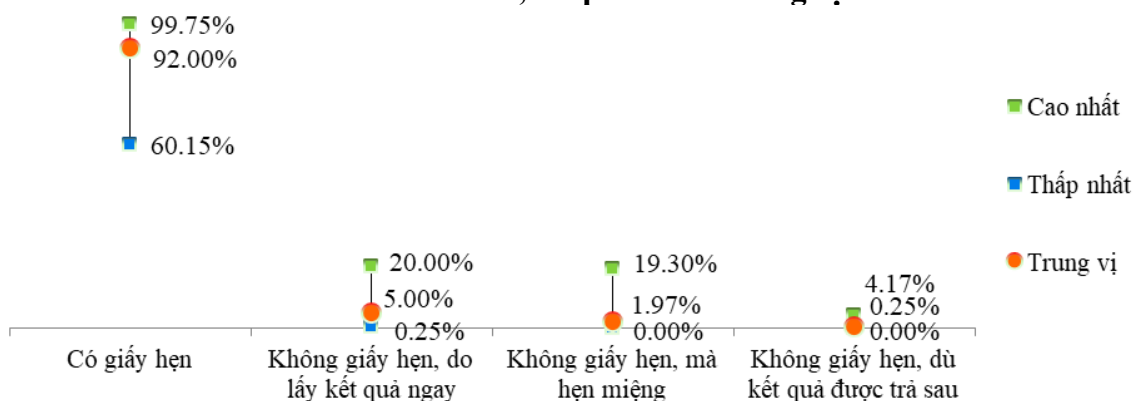


## 7. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả

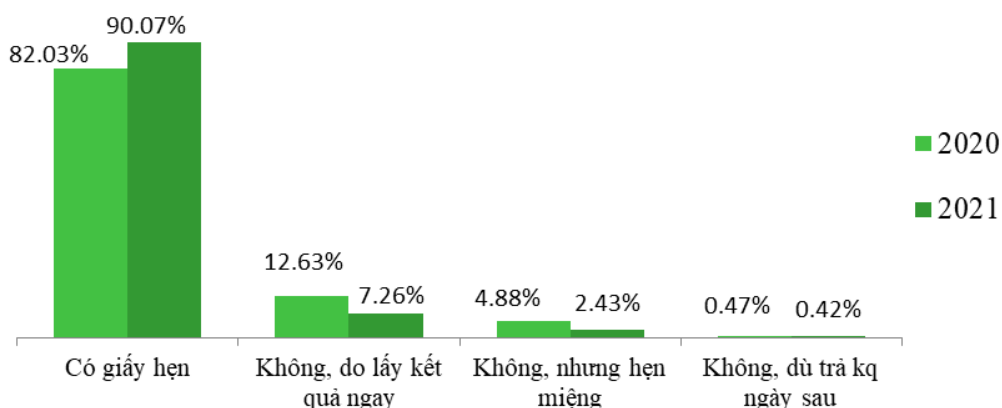
90.07% NDTC nhận được giấy hẹn trả kết quả dịch vụ công từ công chức của Bộ phận Một cửa, Trung tâm phục vụ hành chính công; 7.26% không nhận được giấy hẹn trả kết quả do chờ lấy kết quả ngay; 2.43% nhận hẹn trả kết quả bằng lời; 0.42% không nhận được giấy hẹn trả kết quả (Biểu đồ 27). Có 25/63 tỉnh đề xảy ra tình trạng NDTC không nhận được giấy hẹn trả kết quả khi thực hiện dịch vụ công.

**Biểu đồ 27: Các chỉ số về việc cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả năm 2021**

Trong 63 tỉnh, tỉnh có tỷ lệ NDTC nhận được giấy hẹn trả kết quả cao nhất là 99.75%, trung vị là 92.00% và thấp nhất là 60.15%. Tỉnh có tỷ lệ tỉnh cao nhất, trung vị, thấp nhất về NDTC nhận được hẹn trả kết quả bằng lời (công chức hẹn miệng) là 19.30% - 1.97% - 0.00%; về NDTC không nhận được giấy hẹn trả kết quả là 4.17% - 0.25% - 0.00% (Biểu đồ 28).

**Biểu đồ 28: Các chỉ số về cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất và trung vị**

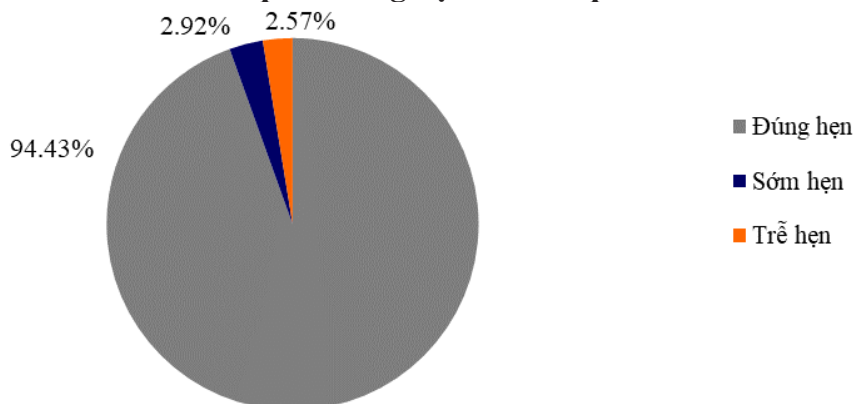
Việc cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả được đưa vào để đo lường cảm nhận của NDTC từ năm 2020. Kết quả cho thấy số NDTC nhận được giấy hẹn trả kết quả tăng lên (Biểu đồ 29).

**Biểu đồ 29: Các chỉ số về cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả năm 2020 - 2021**

**8. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc cơ quan trả kết quả đúng hẹn**

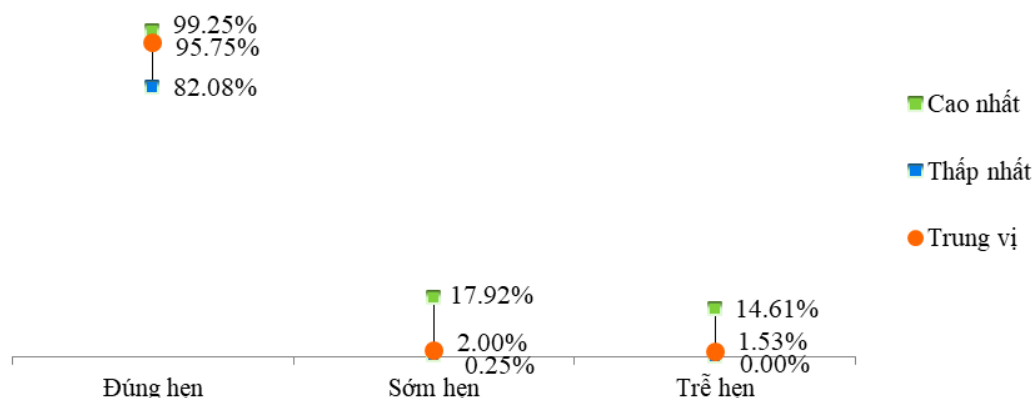
94.43% NDTC tham gia điều tra XHH nhận kết quả dịch vụ công đúng hạn, 2,92% NDTC nhận kết quả sớm hơn hạn và 2.57% NDTC nhận kết quả trễ hạn (Biểu đồ 30).

**Biểu đồ 30: Các chỉ số về cơ quan đúng hạn trả kết quả năm 2021**



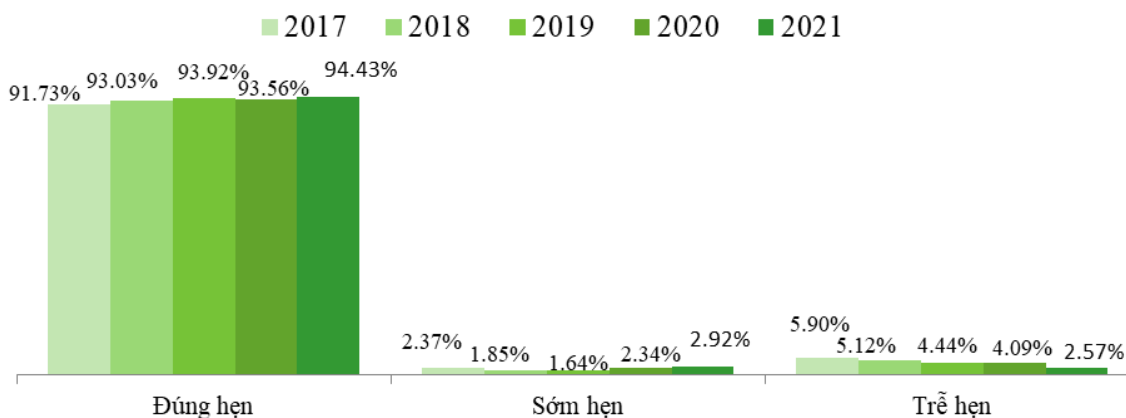
Tỉnh có tỷ lệ NDTC nhận được kết quả dịch vụ đúng hạn cao nhất là 99.25%; trung vị là 95.75% và thấp nhất là 82.08%. Tỉnh có tỷ lệ cao nhất, trung vị, thấp nhất về NDTC nhận kết quả dịch vụ sớm hơn hạn là 17.92% - 2.00% - 0.25%; về NDTC nhận kết quả dịch vụ trễ hạn là 14.61% - 1.53% - 0.00% (Biểu đồ 31). Có 57/63 tỉnh đề xây tình trạng trả kết quả trễ hạn cho NDTC.

**Biểu đồ 31: Các chỉ số về cơ quan đúng hạn trả kết quả năm 2021:  
Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**



Từ năm 2017 đến 2021, tỷ lệ NDTC được trả kết quả dịch vụ công đúng hạn và sớm hơn tăng và tỷ lệ NDTC bị trễ hạn giảm qua mỗi năm (Biểu đồ 32).

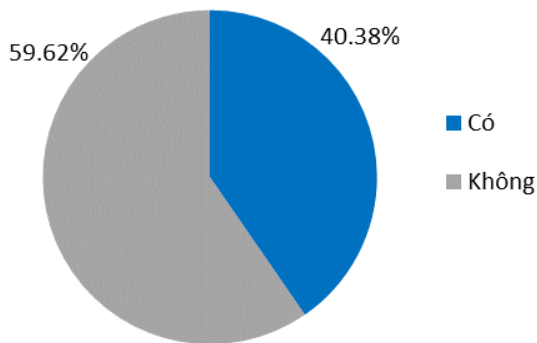
**Biểu đồ 32: Các chỉ số về cơ quan đúng hạn trả kết quả năm 2017 - 2021**



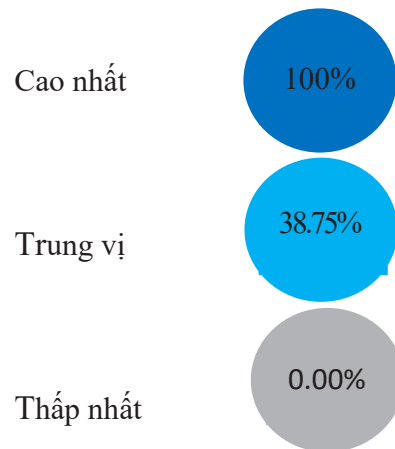
## 9. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc cơ quan thông báo về trả kết quả trễ hạn

Trong số NDTC nhận kết quả dịch vụ trễ hạn, 40.38% NDTC nhận được thông báo của cơ quan về việc trễ hạn (Biểu đồ 33). Tỉnh có tỷ lệ NDTC nhận được thông báo về việc trễ hạn trả kết quả dịch vụ cao nhất là 100%; trung vị là 38.75% và thấp nhất là 0.00% (Biểu đồ 34). Chỉ có 4/57 tỉnh có trễ hạn trả kết quả dịch vụ công đã thực hiện thông báo cho NDTC về việc trễ hạn.

**Biểu đồ 33: Các chỉ số về cơ quan thông báo về sự trễ hạn trả kết quả năm 2021**

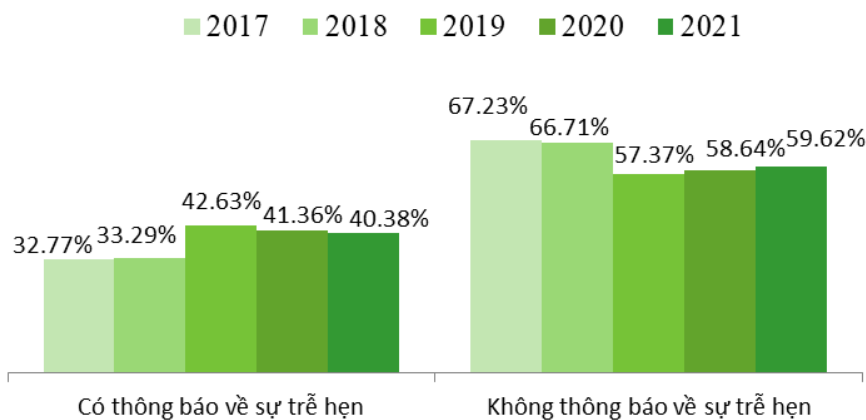


**Biểu đồ 34: Chỉ số về cơ quan thông báo về sự trễ hạn trả kết quả năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**



Kết quả đo lường sự hài lòng qua 5 năm, kết từ năm 2017 đến nay, cho thấy việc cơ quan thông báo cho NDTC về việc trễ hạn trả kết quả dịch vụ không được thực hiện tốt và sự cải thiện diễn ra chậm chạp (Biểu đồ 35).

**Biểu đồ 35: Các chỉ số về cơ quan thông báo về sự trễ hạn trả kết quả năm 2017 - 2021**

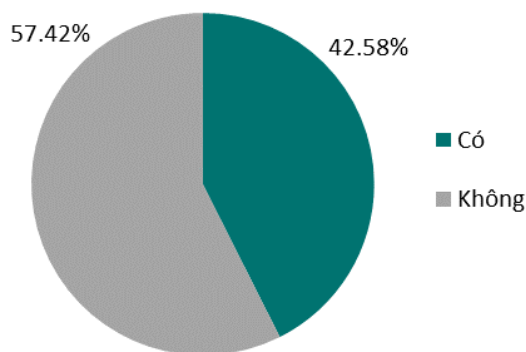


## 10. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc cơ quan xin lỗi về trả kết quả trễ hạn

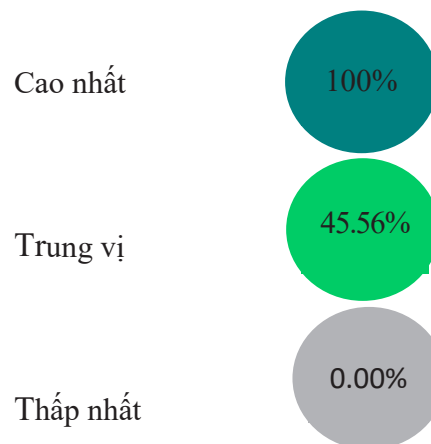
Trong số NDTC bị trễ hạn trả kết quả dịch vụ công năm 2021, chỉ có 40,94% NDTC được cơ quan xin lỗi về việc trễ hạn trả kết quả (Biểu đồ 36). Tỉnh có tỷ lệ NDTC được cơ quan xin lỗi về việc trễ hạn trả kết quả cao nhất là 100%; trung vị là 45.56%,

và thấp nhất là 0.00% (Biểu đồ 37). Chỉ có 4/57 tỉnh có trễ hạn trả kết quả dịch vụ công đã thực hiện xin lỗi NDTC về việc trễ hạn.

**Biểu đồ 36: Các chỉ số về cơ quan xin lỗi vì trả kết trễ hạn quả năm 2021**

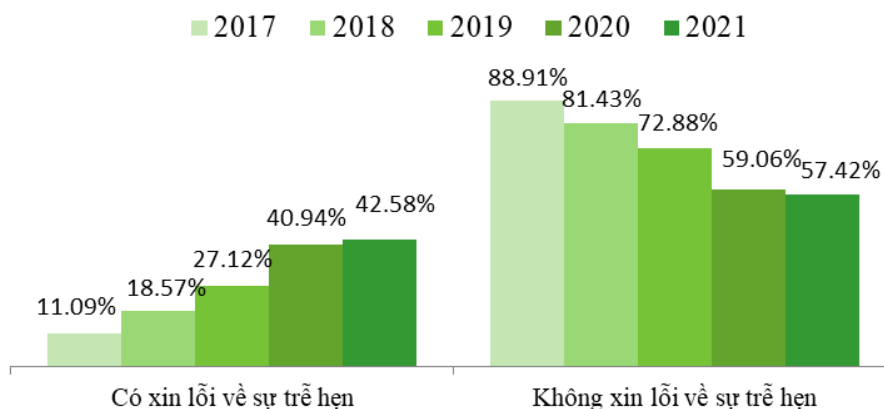


**Biểu đồ 37: Chỉ số về cơ quan xin lỗi vì trả kết trễ hạn năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**



Từ năm 2017 đến 2021, việc cơ quan thực hiện xin lỗi NDTC vì trả kết quả dịch vụ trễ hạn đã được cải thiện dần, tuy nhiên vẫn chưa nghiêm túc, đầy đủ theo quy định (Biểu đồ 38).

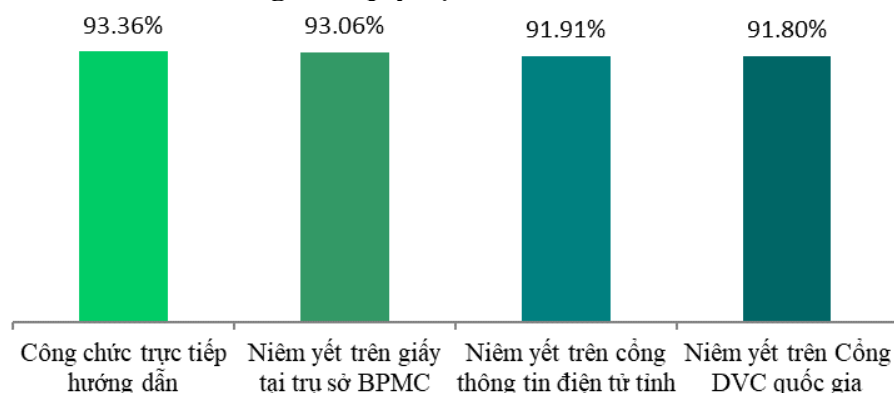
**Biểu đồ 38: Các chỉ số về cơ quan xin lỗi vì trả kết quả trễ hạn năm 2017 - 2021**



## 11. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về sự phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định thủ tục hành chính

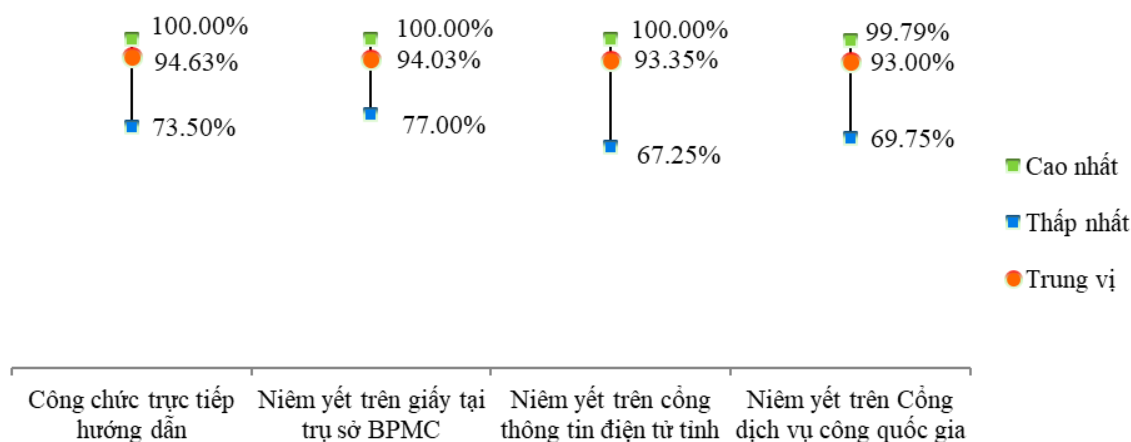
Điều tra XHH đo lường sự hài lòng năm 2021 tìm hiểu mức độ phù hợp của 4 hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC đối với NDTC, gồm: (1) Công chức trực tiếp hướng dẫn; (2) Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC; (3) Niêm yết trên cổng thông tin điện tử của tỉnh; và (4) Niêm yết trên Cổng dịch vụ công quốc gia. Mức độ phù hợp của 4 hình thức này đều được đánh giá cao, có sự chênh lệch không đáng kể, cụ thể là: 93.36%; 93.06%; 91.91% và 91.80% (Biểu đồ 39).

**Biểu đồ 39: Các chỉ số về sự phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC năm 2021**



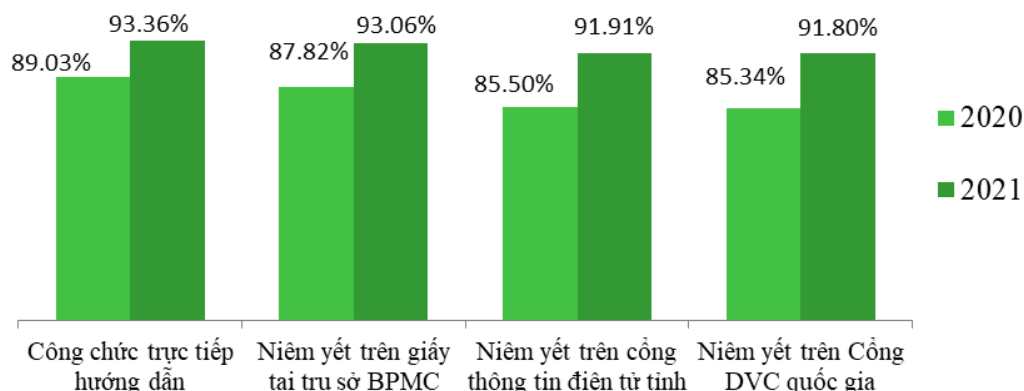
Tuy nhiên, NDTC ở mỗi tỉnh đánh giá rất khác nhau về sự phù hợp của 4 hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC nói trên. Về mức độ phù hợp của hình thức công chức trực tiếp hướng dẫn quy định TTHC, tỉnh có tỷ lệ đánh giá cao nhất là 100%; trung vị là 94.63% và thấp nhất là 73.50%. Tỉnh có tỷ lệ cao nhất, trung vị, thấp nhất đối với các hình thức còn lại là: 100% - 94.03% - 77.00% đối với hình thức niêm yết trên giấy tại Bộ phận Một cửa; 100% - 93.35% - 67.25% đối với hình thức niêm yết trên cổng thông tin điện tử của tỉnh; 99.79% - 93.00% - 69.75% đối với hình thức niêm yết trên Cổng dịch vụ công Quốc gia (Biểu đồ 40).

**Biểu đồ 40: Các chỉ số về sự phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**



Sự phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC được đưa vào đánh giá từ năm 2020. Kết quả cho thấy năm 2021, NDTC cảm nhận sự phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC cao hơn năm 2020 (Biểu đồ 41).

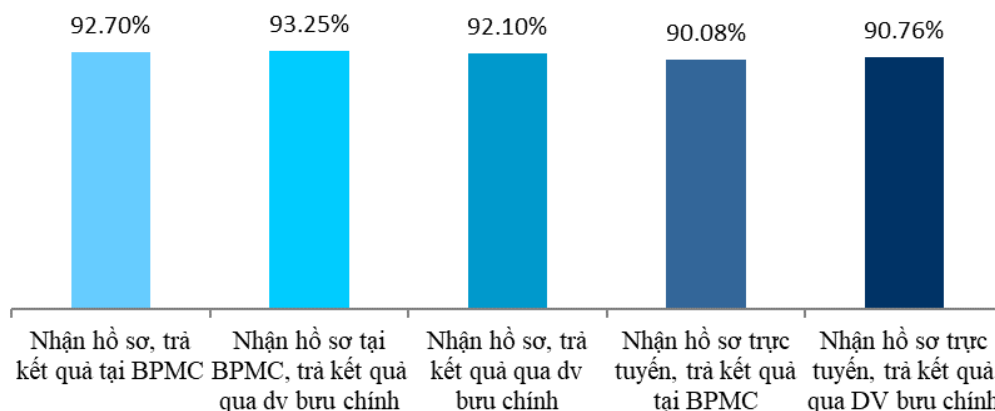
**Biểu đồ 41: Các chỉ số về sự phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC năm 2020 - 2021**



## 12. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về sự phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ công

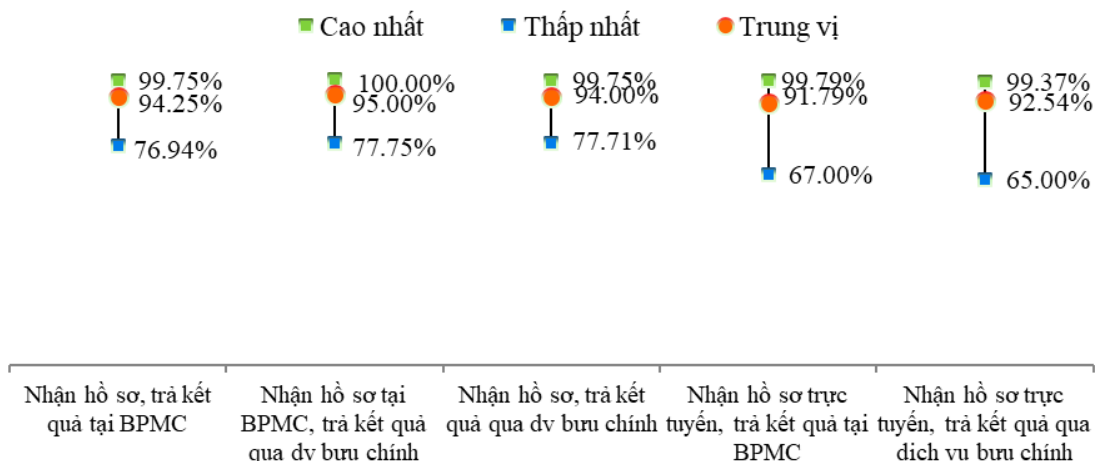
Sự phù hợp của hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công tại Bộ phận Một cửa nhận được tỷ lệ đánh giá của NDTC là 92.70%; hình thức nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính là 93.25%; hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính là 92.10%; hình thức nhận hồ sơ trực tuyến và trả kết quả tại bộ phận Một cửa là 90.08%; hình thức nhận hồ sơ trực tuyến và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính là 90.76% (Biểu đồ 42).

**Biểu đồ 42: Các chỉ số về sự phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ công năm 2021**



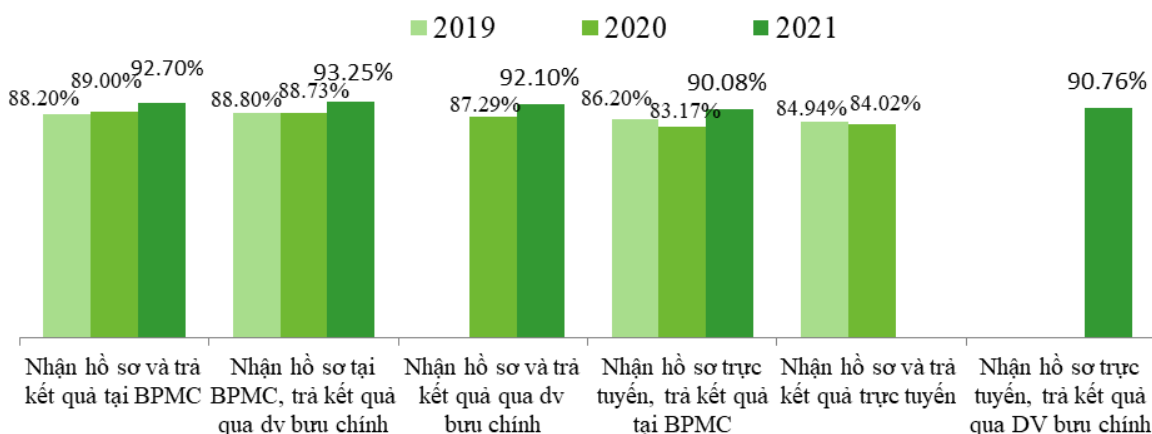
63 tỉnh có tỷ lệ NDTC đánh giá sự phù hợp của 5 hình thức cung ứng dịch vụ công có sự cách biệt lớn. Về sự phù hợp của hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công tại Bộ phận Một cửa, tỉnh có tỷ lệ đánh giá cao nhất là 99.75%; trung vị là 94.25% và thấp nhất là 76.94%. Tỉnh có tỷ lệ cao nhất, trung vị, thấp nhất đối với các hình thức còn lại là: 100% - 95.00% - 77.75% đối với hình thức nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính; 99.75% - 94.00% - 77.71% đối với hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính; 99.79% - 91.79% - 67.00% đối với hình thức nhận hồ sơ trực tuyến và trả kết quả tại bộ phận Một cửa; 99.37% - 92.54% - 65.00% đối với hình thức nhận hồ sơ trực tuyến và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính (Biểu đồ 43).

**Biểu đồ 43: Các chỉ số về sự phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ công năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**



Từ năm 2019 đến 2021 (năm 2018 và 2017 không đánh giá), các hình thức cung ứng dịch vụ công được NDTC đánh giá phù hợp có sự tăng, giảm khác nhau, tuy nhiên ở mức không đáng kể (Biểu đồ 44).

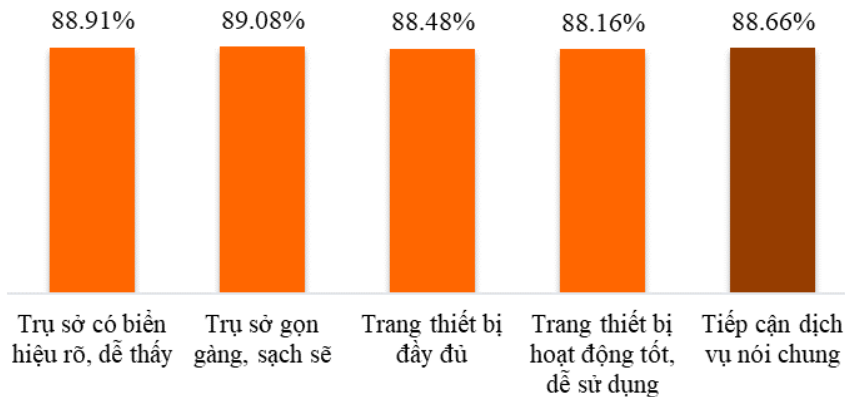
**Biểu đồ 44: Các chỉ số về sự phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ công năm 2019 - 2021**



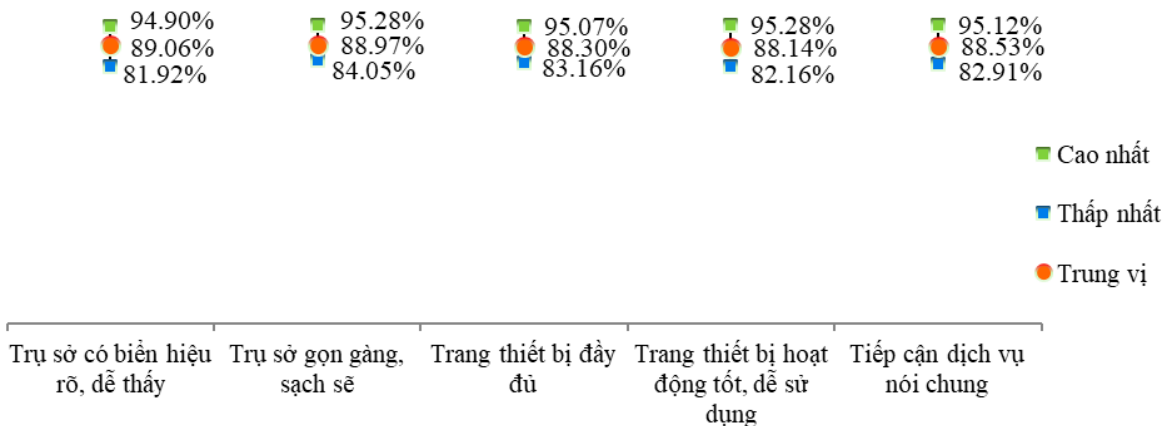
## II. SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

### 1. Sự hài lòng của người dân, tổ chức về tiếp cận dịch vụ

Sự hài lòng của NDTC về tiếp cận dịch vụ được đo lường thông qua 4 tiêu chí: (1) Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả dịch vụ công có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy; (2) trụ sở gọn gàng, sạch sẽ; (3) trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ; (4) trang thiết bị phục vụ NDTC hoạt động tốt, dễ sử dụng. Kết quả đo lường cho thấy 88.91% NDTC hài lòng về trụ sở có biển hiệu dễ thấy; 89.08% hài lòng về cơ quan gọn gàng, sạch sẽ; 88.48% hài lòng về trang thiết bị đầy đủ, 88.16%, hài lòng về trang thiết bị hoạt động tốt. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ nói chung cả nước là 88.66% (Biểu đồ 45).

**Biểu đồ 45: Các chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ công của cả nước năm 2021**

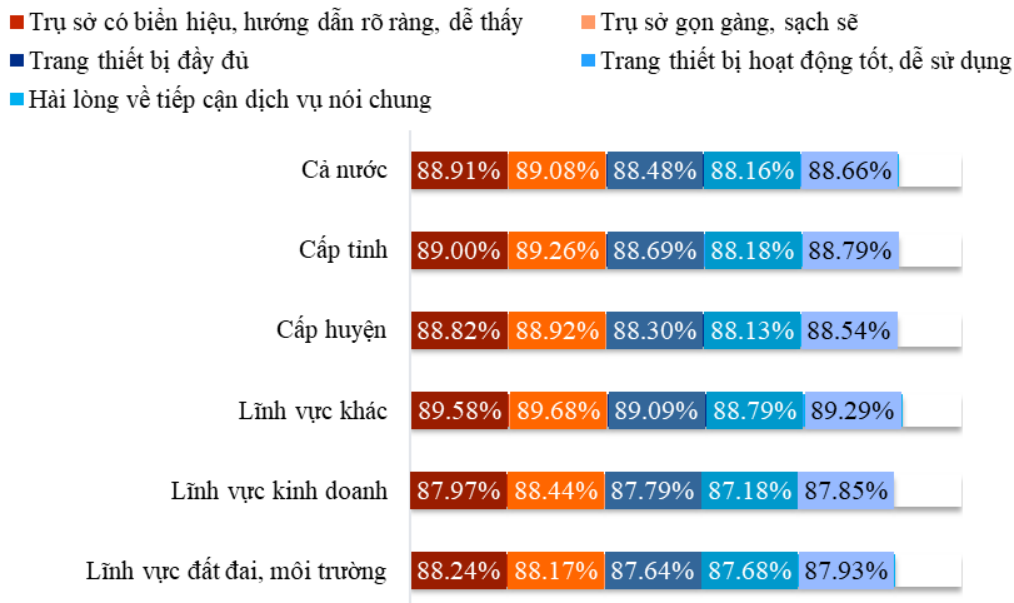
NDTC ở 63 tỉnh hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ ở các mức khác nhau. Tỉnh có tỷ lệ NDTC hài lòng cao nhất về trụ sở có biển hiệu rõ ràng, dễ thấy là 94.90%; trung vị là 89.06% và thấp nhất là 81.92%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 12.98%. Tỉnh có tỷ lệ hài lòng cao nhất, trung vị, thấp nhất về trụ sở gọn gàng, sạch sẽ là 95.28% - 88.97% - 84.05%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 11.32%; về trang thiết bị đầy đủ là 95.07% - 88.30% - 83.16%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 11.91%; về trang thiết bị hoạt động tốt, dễ sử dụng là 95.28% - 88.14% - 82.16%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 13.12%. Tỉnh có chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ nói chung cao nhất là 95.12%; trung vị là 88.53% và thấp nhất là 82.91%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 12.21% (Biểu đồ 46).

**Biểu đồ 46: Các chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ năm 2021:  
Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**

Đo lường sự hài lòng của NDTC năm 2021 gặp phải khó khăn trong chọn mẫu đủ số lượng để đại diện cho các lĩnh vực và khó khăn trong tổ chức phát, thu phiếu tại tất cả các huyện trong mỗi tỉnh vì diễn biến phức tạp của đại dịch COVID-19 ở 63 tỉnh, do vậy, năm 2021 chỉ tập trung phân tích dữ liệu, so sánh các chỉ số hài lòng của 2 cấp hành chính, là cấp tỉnh và cấp huyện, và 3 nhóm dịch vụ, là nhóm dịch vụ lĩnh vực đất đai, môi trường, nhóm dịch vụ lĩnh vực kinh doanh và nhóm dịch vụ lĩnh vực khác. Kết quả đo lường cho thấy cấp tỉnh có chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ cao hơn cấp huyện

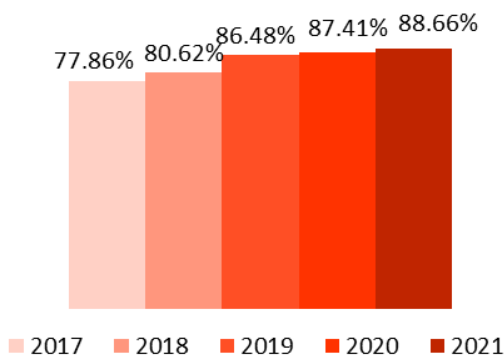
(88.79% và 88.54%); nhóm dịch vụ lĩnh vực khác có chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ cao nhất, tiếp đến là nhóm dịch vụ lĩnh vực đất đai, môi trường và thấp nhất là nhóm dịch vụ lĩnh vực kinh doanh (89.29% - 87.93% - 87.85%) (Biểu đồ 47)

**Biểu đồ 47: Các chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của cả nước, các cấp hành chính, các lĩnh vực năm 2021**

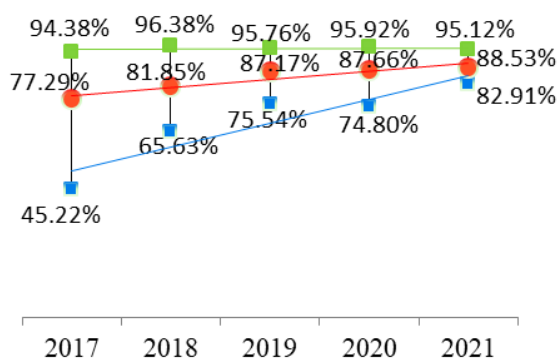


Kể từ năm 2017 đến nay, Chỉ số hài lòng của NDTC về tiếp cận dịch vụ nói chung trong cả nước tăng qua mỗi năm; khoảng cách giữa tỉnh có chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ cao nhất so với tỉnh thấp nhất thu hẹp rất nhiều (Biểu đồ 48, 49).

**Biểu đồ 48: Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của cả nước năm 2017 - 2021**



**Biểu đồ 49: Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của cả nước năm 2017 - 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**

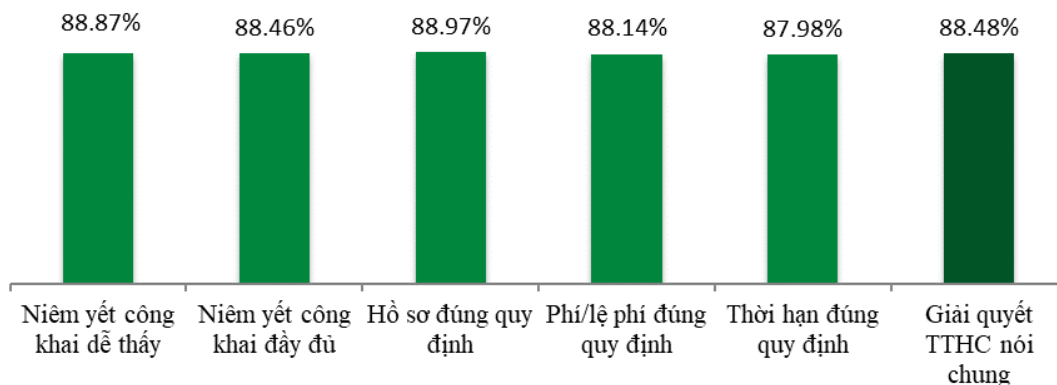


## 2. Sự hài lòng của người dân, tổ chức về thủ tục hành chính

Sự hài lòng của NDTC về thủ tục hành chính được đo lường thông qua 5 tiêu chí: 1) TTHC được niêm yết công khai dễ thấy; (2) TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu; (3) Thành phần hồ sơ mà NDTC phải nộp là đúng quy định; (4) Phí/lệ phí mà NDTC phải nộp là đúng quy định; (5) Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định. Kết quả đo lường cho thấy 88.87% NDTC hài lòng về TTHC được niêm yết công khai dễ thấy; 88.46% hài lòng về TTHC

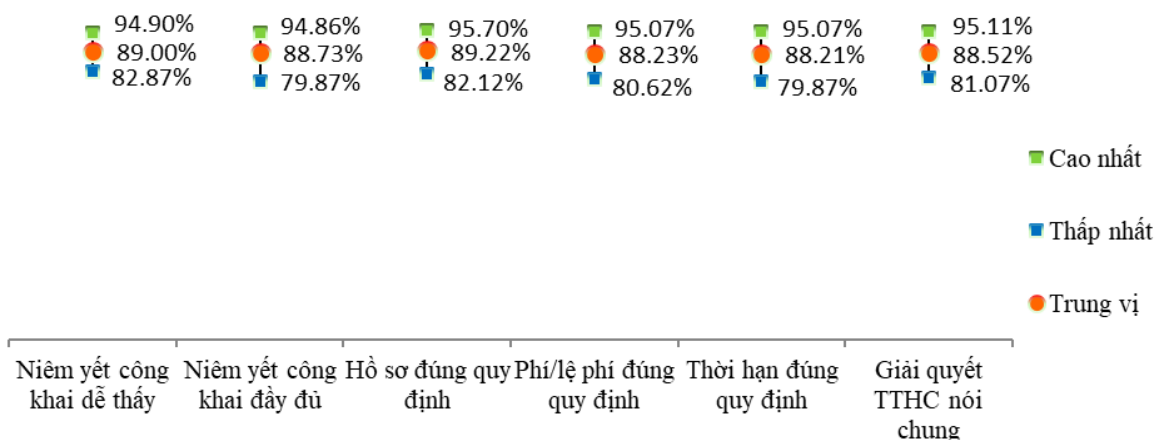
được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu; 88.97% hài lòng về thành phần hồ sơ mà NDTC phải nộp là đúng quy định; 88.14% hài lòng về phí/lệ phí mà NDTC phải nộp là đúng quy định; 87.98% hài lòng về thời hạn giải quyết là đúng quy định. Chỉ số hài lòng về TTHC nói chung là 88.48% (Biểu đồ 50).

**Biểu đồ 50: Các chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính của cả nước năm 2021**



Trong 63 tỉnh, tỉnh có tỷ lệ NDTC hài lòng cao nhất về TTHC được niêm yết công khai dễ thấy là 94.90%; trung vị là 89.00% và thấp nhất là 82.87%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 12.03%. Tỉnh có tỷ lệ hài lòng cao nhất, trung vị, thấp nhất về TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu là 94.86% - 88.73% - 79.87%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 14.99%; về thành phần hồ sơ mà NDTC phải nộp là đúng quy định là 95.70% - 89.22% - 82.12%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 13.58%; về phí/lệ phí mà NDTC phải nộp là đúng quy định là 95.07% - 88.23% - 80.62%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 14.45%; về thời hạn giải quyết là đúng quy định là 95.07% - 88.21% - 79.87%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 15.20%. Tỉnh có chỉ số hài lòng về TTHC nói chung cao nhất là 95.11%; trung vị là 88.52% và thấp nhất là 81.07%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 14.04% (Biểu đồ 51).

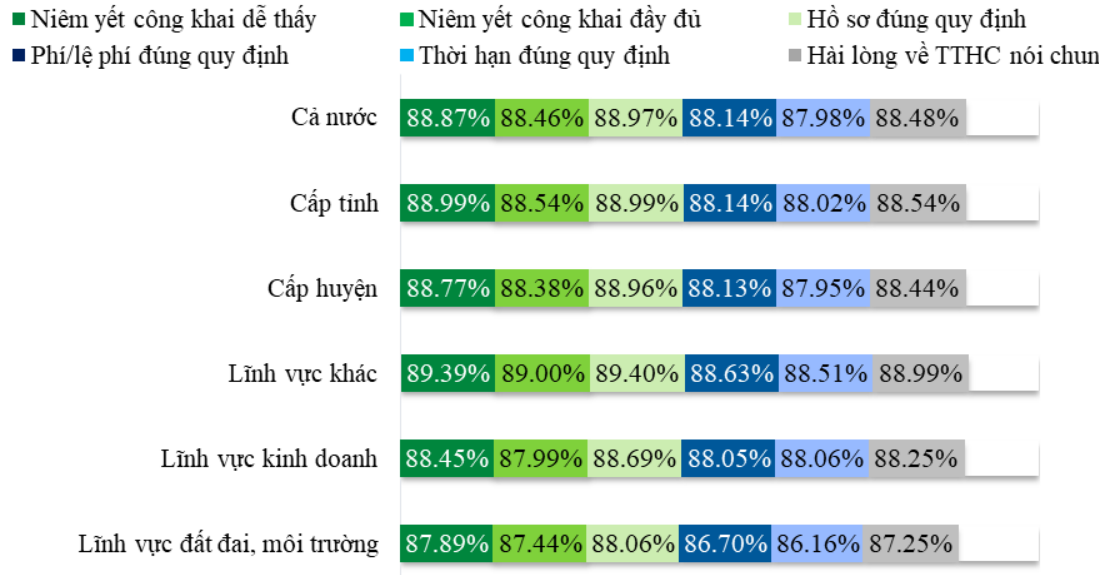
**Biểu đồ 51: Các chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính năm 2021:  
Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**



Trong 2 cấp hành chính và 3 nhóm dịch vụ được đánh giá, cấp tỉnh có chỉ số hài lòng về TTHC cao hơn cấp huyện, tuy nhiên không đáng kể (88.54% và 88.44%); nhóm

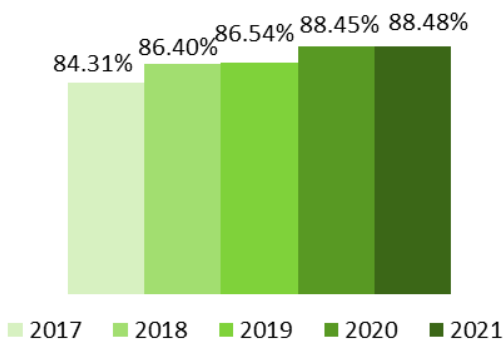
dịch vụ lĩnh vực khác có chỉ số hài lòng về TTHC cao nhất, tiếp đến là nhóm dịch vụ lĩnh vực kinh doanh và thấp nhất là nhóm dịch vụ lĩnh vực đất đai, môi trường (88.99% - 88.25% - 87.25%) (Biểu đồ 52).

**Biểu đồ 52: Các chỉ số hài lòng về TTHC của cả nước, các cấp hành chính, các lĩnh vực năm 2021**

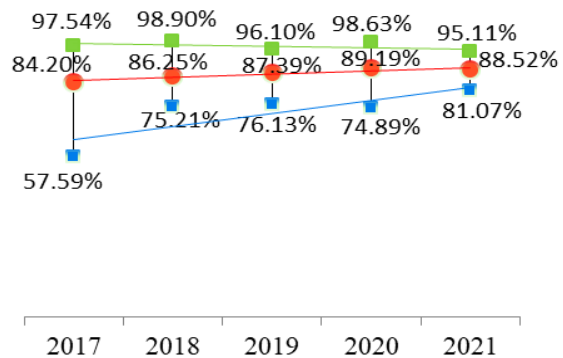


Trong 5 năm qua, chỉ số hài lòng của NDTC về thủ tục hành chính nói chung trong cả nước tăng qua mỗi năm; khoảng cách giữa tỉnh có chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính cao nhất so với tỉnh thấp nhất thu hẹp nhiều (Biểu đồ 53, 54).

**Biểu đồ 53: Chỉ số hài lòng về TTHC của cả nước năm 2017 - 2021**



**Biểu đồ 54: Chỉ số hài lòng về TTHC của cả nước năm 2017 - 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**

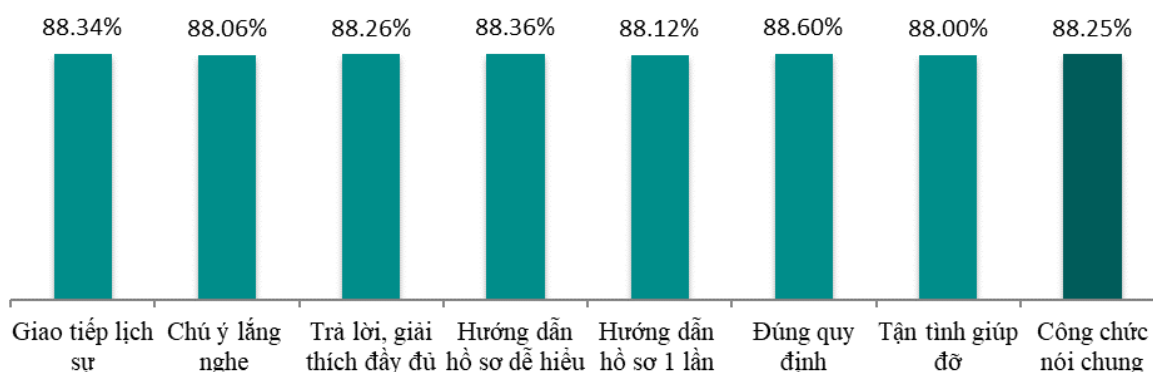


### 3. Sự hài lòng của người dân, tổ chức về công chức

Sự hài lòng của NDTC về công chức được đo lường thông qua 7 tiêu chí: (1) Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự; (2) công chức chú ý lắng nghe câu hỏi, ý kiến của NDTC; (3) Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của NDTC; (4) Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu; (5) Công chức hướng dẫn một lần là NDTC có thể hoàn thiện hồ sơ; (6) Công chức giải quyết công việc đúng quy định; (7) Công chức tận tình giúp đỡ NDTC. Kết quả đo lường cho thấy 88.34% NDTC hài lòng về công chức có thái độ giao tiếp lịch sự; 88.06% hài lòng về công chức chú ý lắng nghe câu hỏi,

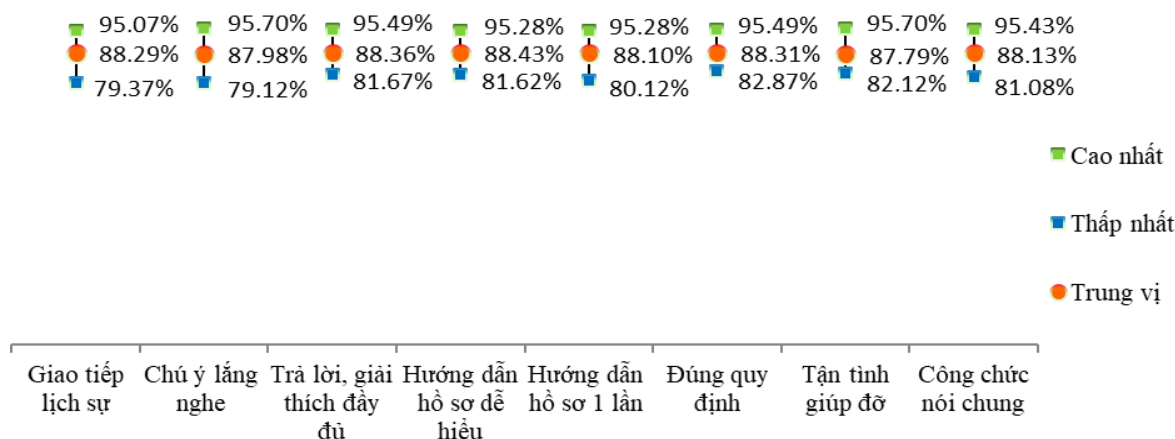
ý kiến của NDTC; 88.26% hài lòng về công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của NDTC; 88.36% hài lòng về công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu; 88.12% hài lòng về công chức hướng dẫn một lần là NDTC có thể hoàn thiện hồ sơ; 88.60% hài lòng về công chức giải quyết công việc đúng quy định; 88.00% hài lòng về công chức tận tình giúp đỡ NDTC. Chỉ số hài lòng về công chức nói chung là 88.25% (Biểu đồ 55).

**Biểu đồ 55: Các chỉ số hài lòng về công chức của cả nước năm 2021**



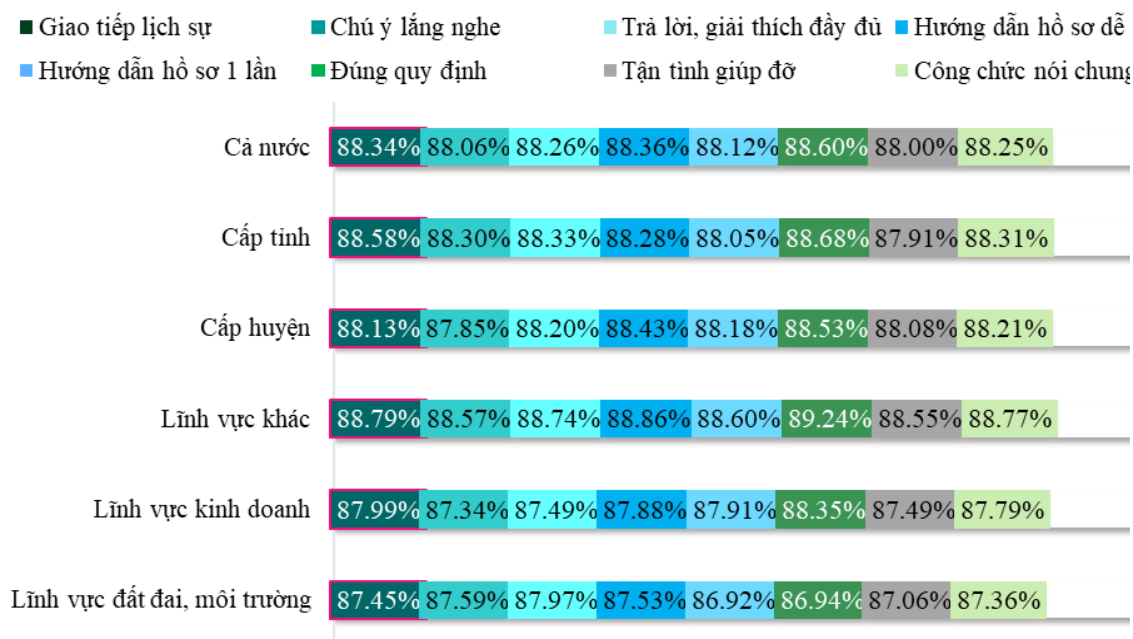
Trong 63 tỉnh, tỉnh có tỷ lệ NDTC hài lòng cao nhất về công chức có thái độ giao tiếp lịch sự là 95.07%; trung vị là 88.29%, và thấp nhất là 79.37%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 15.70%. Tỉnh có tỷ lệ hài lòng cao nhất, trung vị, thấp nhất về công chức chăm chú lắng nghe NDTC là 95.70% - 87.98% - 79.12%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 16.58%; về công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của NDTC là 95.49% - 88.36% - 81.67%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 13.82%; về công chức giải thích hồ sơ dễ hiểu là 95.28% - 88.43% - 81.62%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 13.66%; về công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 1 lần là NDTC có thể hoàn thành là 95.28% - 88.10% - 80.12%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 15.16%; về công chức giải quyết công việc đúng quy định là 95.49% - 88.31% - 82.87%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 12.62%; về công chức tận tình giúp đỡ NDTC là 95.70% - 87.79% - 82.12%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 13.58%. Tỉnh có chỉ số hài lòng về công chức nói chung cao nhất là 95.43%; trung vị là 88.13% và thấp nhất là 81.08%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 14.35% (Biểu đồ 56).

**Biểu đồ 56: Các chỉ số hài lòng về công chức năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**



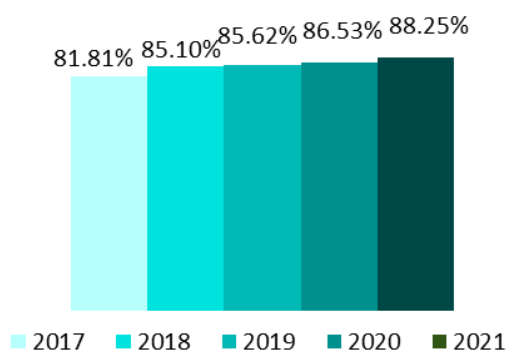
Trong 2 cấp hành chính và 3 nhóm dịch vụ được đánh giá, cấp tỉnh có chỉ số hài lòng về công chức cao hơn cấp huyện (88.31% và 88.21%); nhóm dịch vụ lĩnh vực khác có chỉ số hài lòng về công chức cao nhất, tiếp đến là nhóm dịch vụ lĩnh vực kinh doanh và thấp nhất là nhóm dịch vụ lĩnh vực đất đai, môi trường (88.77% - 87.79% - 87.36%) (Biểu đồ 57).

**Biểu đồ 57: Các chỉ số hài lòng về công chức nói chung của cả nước, các cấp hành chính, các lĩnh vực năm 2021**

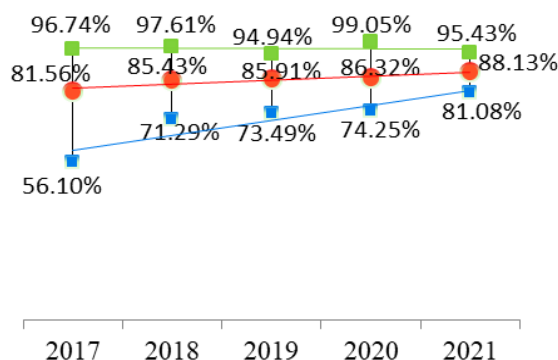


Kết quả đo lường sự hài lòng từ năm 2017 đến nay cho thấy chỉ số hài lòng của NDTC về công chức nói chung trong cả nước tăng qua mỗi năm; khoảng cách giữa tỉnh có chỉ số hài lòng về công chức cao nhất so với tỉnh thấp nhất thu hẹp nhiều (Biểu đồ 58, 59).

**Biểu đồ 58: Chỉ số hài lòng về công chức của cả nước năm 2017 - 2021**



**Biểu đồ 59: Chỉ số hài lòng về công chức của cả nước năm 2017 - 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**

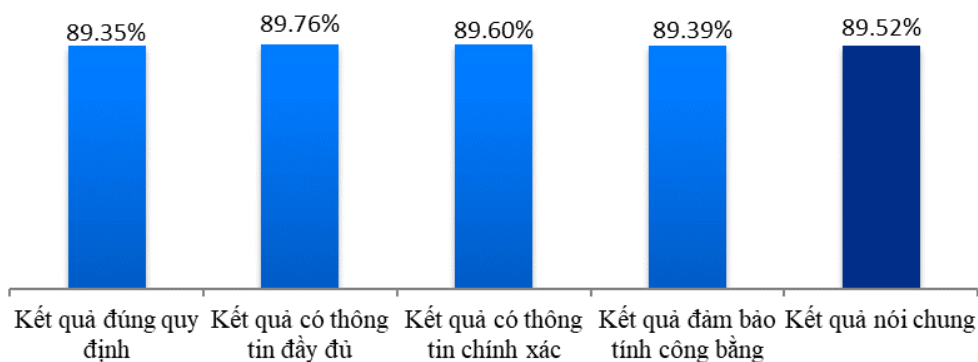


#### 4. Sự hài lòng của người dân, tổ chức về kết quả dịch vụ

Sự hài lòng của NDTC về kết quả dịch vụ được đo lường thông qua 4 tiêu chí: (1) Kết quả dịch vụ phù hợp với quy định; (2) Kết quả dịch vụ có thông tin đầy đủ; (3)

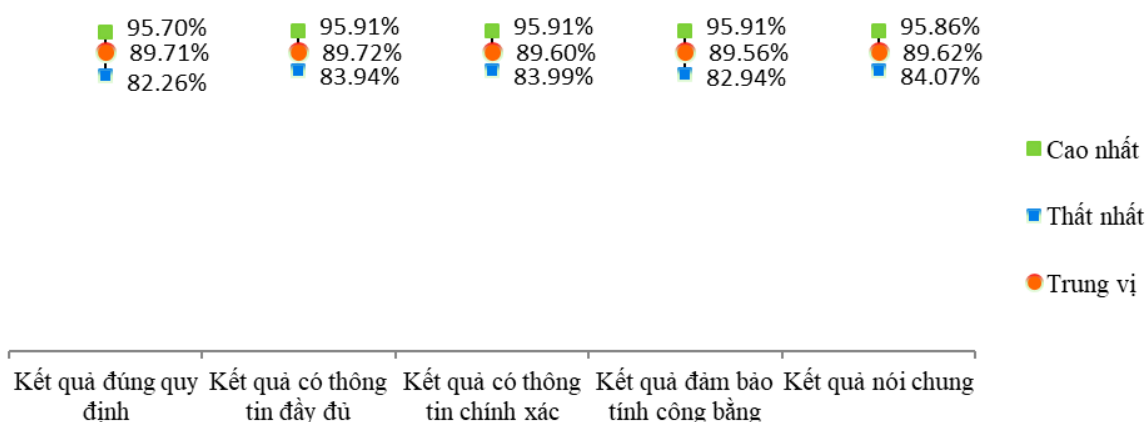
Kết quả dịch vụ có thông tin chính xác; (4) Kết quả dịch vụ đảm bảo tính công bằng. Tỷ lệ hài lòng của NDTC về kết quả dịch vụ phù hợp với quy định là 89.35%; về kết quả dịch vụ có thông tin đầy đủ là 89.76%; về kết quả dịch vụ có thông tin chính xác là 89.60%; về kết quả dịch vụ đảm bảo tính công bằng là 89.39%. Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ nói chung là 89.52% (Biểu đồ 60).

**Biểu đồ 60: Các chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ của cả nước năm 2021**



63 tỉnh có tỷ lệ NDTC hài lòng về kết quả dịch vụ công ở có sự chênh lệch tương tự như tỷ lệ NDTC hài lòng về tiếp cận dịch vụ, TTHC và công chức Tỉnh có tỷ lệ NDTC hài lòng cao nhất về kết quả dịch vụ phù hợp với quy định là 95.70%; trung vị là 89.71% và thấp nhất là 82.26%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 13.44%. Tỉnh có tỷ lệ hài lòng cao nhất, trung vị, thấp nhất về kết quả dịch vụ có thông tin đầy đủ là 95.91% - 89.72% - 83.94%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 11.97%; về kết quả dịch vụ có thông tin chính xác là 95.91% - 89.60% - 83.99%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 11.92; về kết quả dịch vụ đảm bảo tính công bằng là 95.91% - 89.56% - 82.94%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 12.97%. Tỉnh có chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ nói chung cao nhất là 95.86%; trung vị là 89.62% và thấp nhất là 84.07%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 11.79% (Biểu đồ 61).

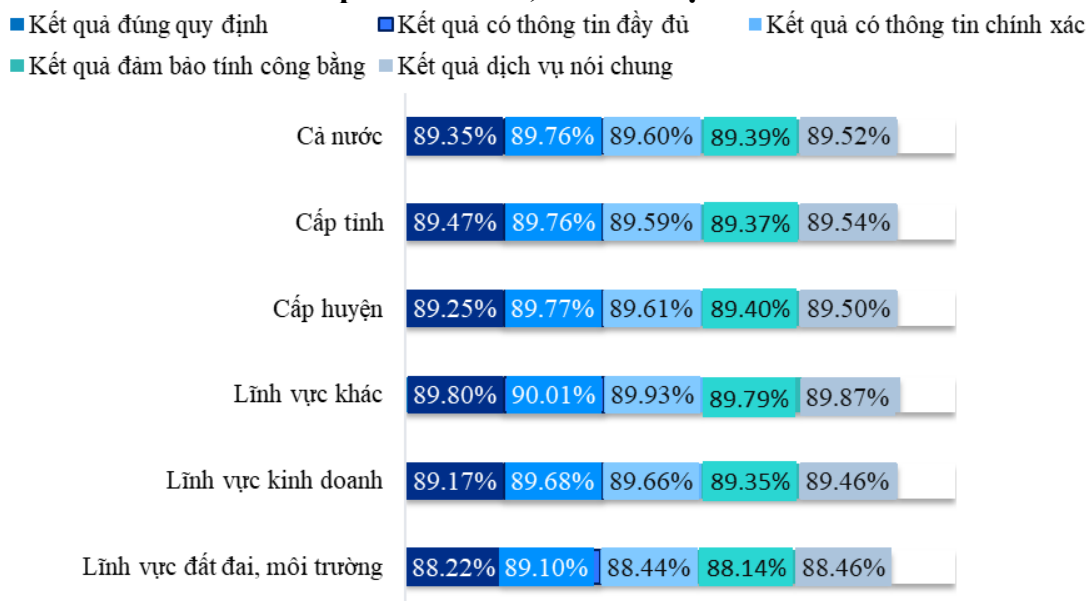
**Biểu đồ 61: Các chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ năm 2021:  
Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**



Cấp tỉnh có chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ cao hơn cấp huyện (89.54% và 89.50%); nhóm dịch vụ lĩnh vực khác có chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ cao nhất,

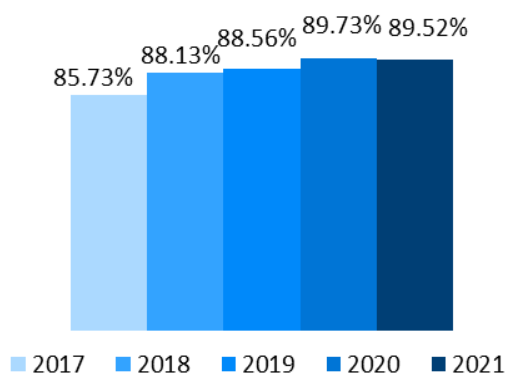
tiếp đến là nhóm dịch vụ lĩnh vực kinh doanh và thấp nhất là nhóm dịch vụ lĩnh vực đất đai, môi trường (89.87% - 89.46% - 88.46%) (Biểu đồ 62).

**Biểu đồ 62: Các chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ của cả nước, các cấp hành chính, các lĩnh vực năm 2021**

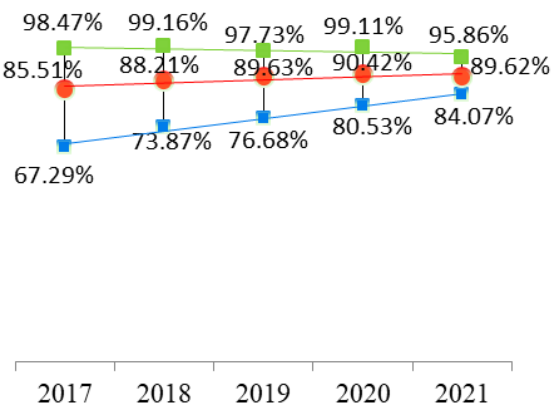


Kể từ năm 2017, chỉ số hài lòng của NDTC về kết quả dịch vụ nói chung trong cả nước tăng qua mỗi năm; khoảng cách giữa tỉnh có chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ cao nhất so với tỉnh thấp nhất thu hẹp đáng kể (Biểu đồ 63, 64).

**Biểu đồ 63: Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ của cả nước năm 2017 - 2021**



**Biểu đồ 64: Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ của cả nước năm 2017 - 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**

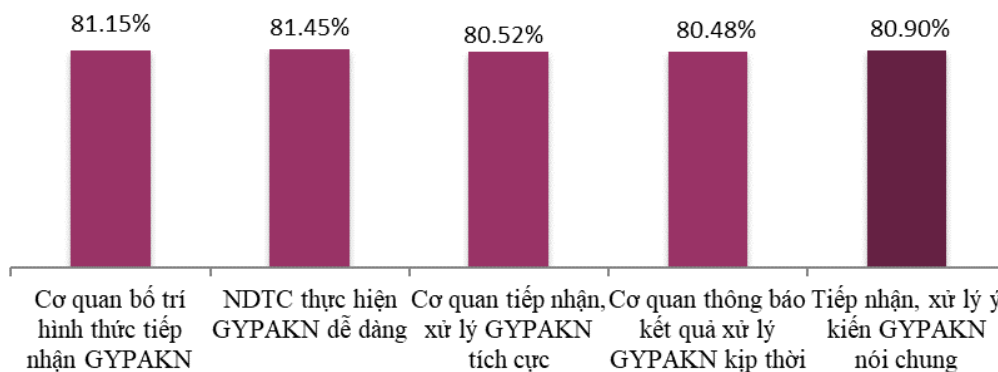


## 5. Sự hài lòng của người dân, tổ chức về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

Sự hài lòng của NDTC về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị được đo lường thông qua 4 tiêu chí: (1) Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC; (2) NDTC dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC; (3) Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC; (4) Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC. Tỷ lệ hài lòng của NDTC về cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp

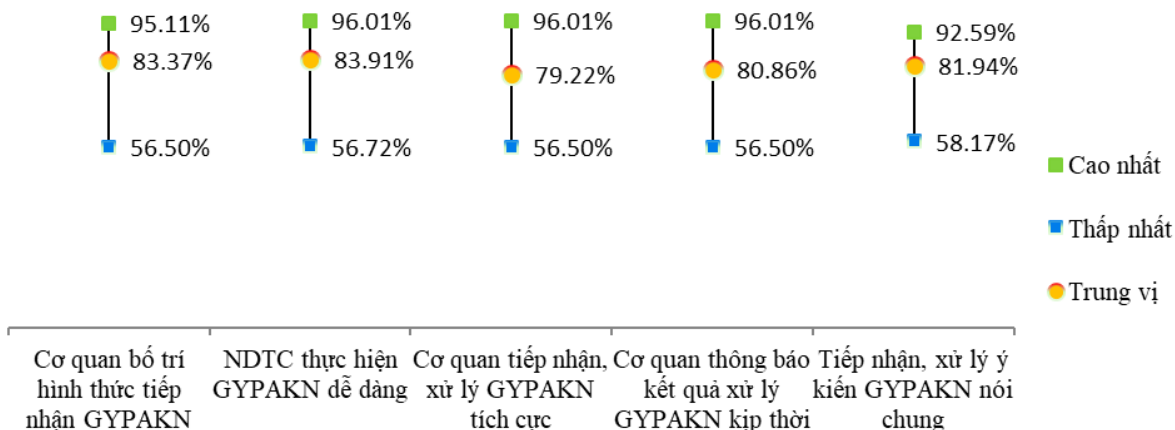
ý, phản ánh, kiến nghị là 81.15%; về NDTC dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị là 81.45%; về cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị là 80.52% và về cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị là 80.48%. Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị nói chung là 80.90% (Biểu đồ 65).

**Biểu đồ 65: Các chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN của cả nước năm 2021**



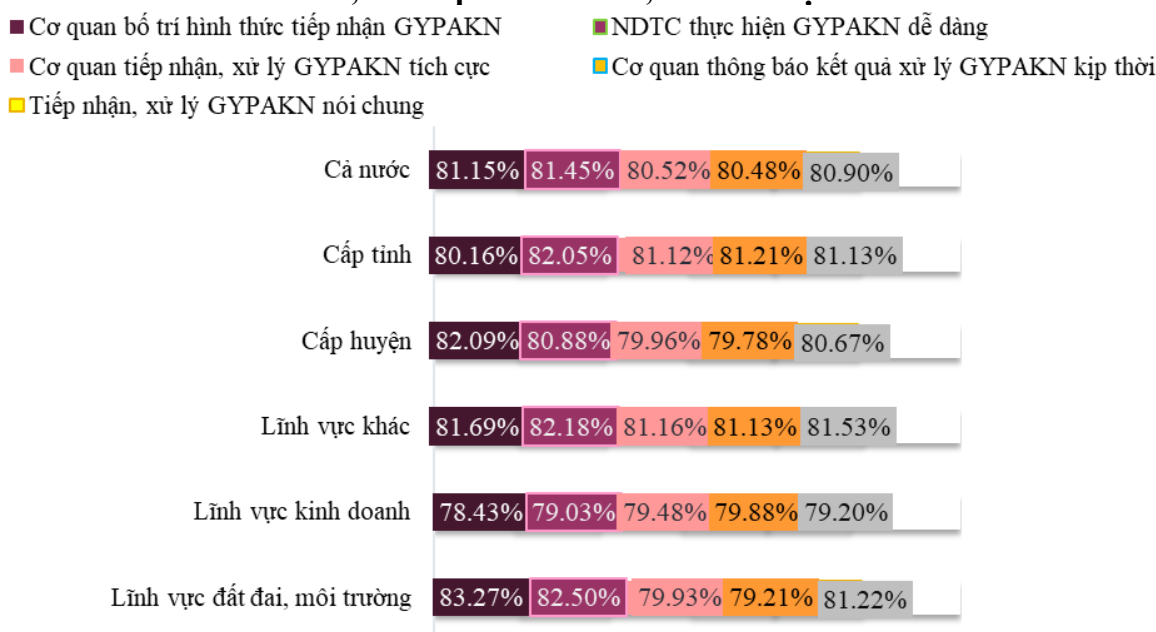
63 tỉnh có sự chênh lệch tương đối lớn về tỷ lệ hài lòng của NDTC về việc tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị. Tỉnh có tỷ lệ NDTC hài lòng cao nhất về cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị là 95.11%; trung vị là 83.37% và thấp nhất là 56.50%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 38.61%. Tỉnh có tỷ lệ hài lòng cao nhất, trung vị, thấp nhất về NDTC dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị là 96.01% - 83.91% - 56.72%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 39.29%; về cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị là 96.01% - 79.22% - 56.50%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 39.51%; về cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị là 96.01% - 80.86% - 56.50%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 39.51%. Tỉnh có chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị nói chung cao nhất là 92.59%; trung vị là 81.94% và thấp nhất là 58.17%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 34.42% (Biểu đồ 66).

**Biểu đồ 66: Các chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**



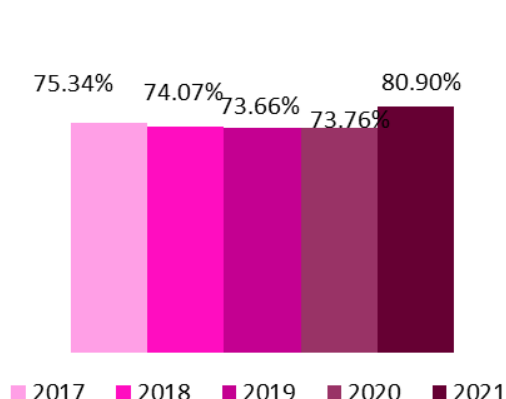
Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của 2 cấp hành chính và 3 nhóm dịch vụ có sự chênh lệch cao hơn so với chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ, TTHC, công chức và kết quả dịch vụ, trong đó cấp tỉnh có chỉ số hài lòng cao hơn cấp huyện (81.13% và 80.67%); nhóm dịch vụ lĩnh vực khác có chỉ số hài lòng cao nhất, tiếp đến là nhóm dịch vụ lĩnh vực đất đai, môi trường và thấp nhất là nhóm dịch vụ lĩnh vực kinh doanh (81.53% - 81.22% - 79.20%) (Biểu đồ 67).

**Biểu đồ 67: Các chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN của cả nước, các cấp hành chính, các lĩnh vực năm 2021**

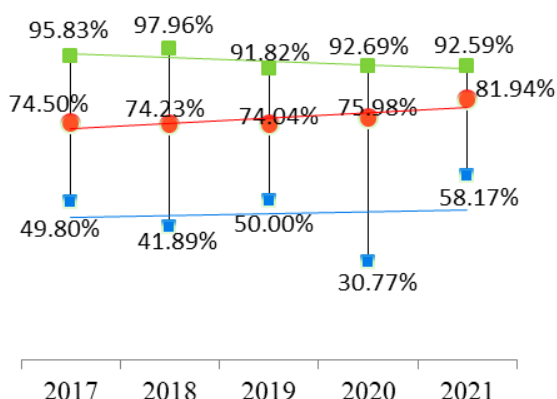


Kể từ năm 2017 đến năm 2020, chỉ số hài lòng của NDTC về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC nói chung trong cả nước giảm qua mỗi năm, tuy nhiên đến năm 2021 tăng lên cao hơn 4 năm trước; khoảng cách giữa tỉnh có chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC cao nhất so với tỉnh thấp nhất có sự tăng, giảm qua mỗi năm (Biểu đồ 68, 69).

**Biểu đồ 68: Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý YKGYPANK của cả nước năm 2017 - 2021**



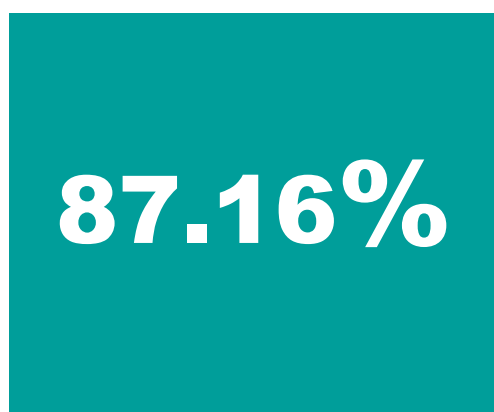
**Biểu đồ 69: Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý YKGYPANK của cả nước năm 2017 - 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**



## 6. Sự hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung

Tỷ lệ hài lòng trung bình của NDTC về sự phục vụ của CQHCCNN nói chung trong cả nước năm 2021, hay còn gọi là chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021, là 87.16% (Biểu đồ 70). Trong 63 tỉnh, tỉnh có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cao nhất là 94.07%; trung vị là 82.79% và thấp nhất là 82.79%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 11.28% (Biểu đồ 71).

**Biểu đồ 70: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cả nước năm 2021**



**Biểu đồ 71: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021: Chỉ cao nhất, thấp nhất, trung vị**

Cao nhất

94.07  
%

Trung vị

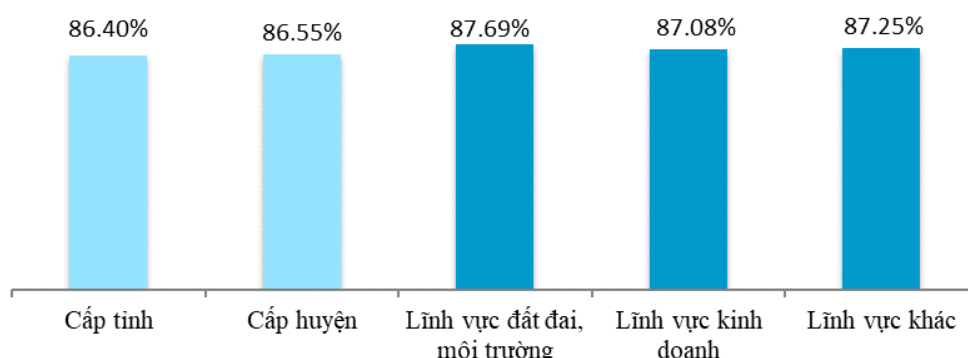
87.02  
%

Thấp nhất

82.79  
%

Trong 2 cấp hành chính và 3 nhóm dịch vụ được đánh giá, cấp tỉnh có chỉ số lòng về sự phục vụ hành chính cao hơn cấp huyện (87.25%; 87.06%); nhóm dịch vụ lĩnh vực khác có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cao nhất, tiếp đến là nhóm dịch vụ lĩnh vực kinh doanh và thấp nhất là nhóm dịch vụ lĩnh vực đất đai, môi trường (81.53% - 81.22% - 79.20%) (Biểu đồ 72).

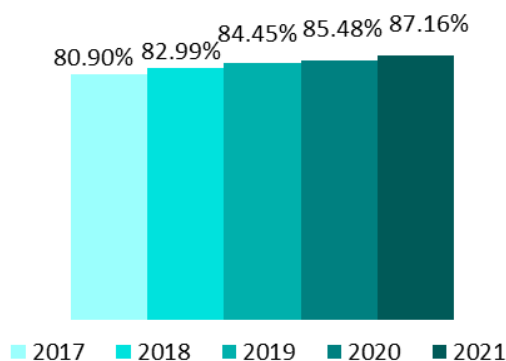
**Biểu đồ 72: Các chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cả nước, các cấp, các lĩnh vực năm 2021**



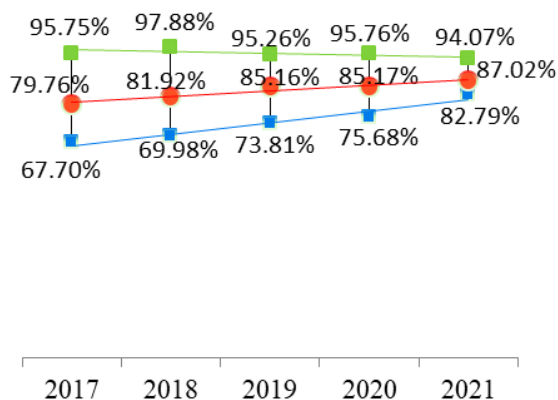
Qua 5 năm kể từ năm 2017 đến nay, chỉ số hài lòng của NDTC về sự phục vụ hành chính nói chung trong cả nước tăng dần; khoảng cách giữa tỉnh có chỉ số hài lòng

về sự phục vụ hành chính cao nhất so với tỉnh thấp nhất thu hẹp đáng kể (Biểu đồ 73, 74).

**Biểu đồ 73: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cả nước năm 2017 - 2021**



**Biểu đồ 74: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cả nước năm 2017 - 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**



## 7. Sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước của 63 tỉnh

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính nói chung của 63 tỉnh nằm trong khoảng 94.07% - 82.79%. Quảng Ninh, Hải Phòng, Hưng Yên, Hải Dương, Hà Tĩnh là 5 tỉnh có chỉ số cao nhất và Cao Bằng, Bình Phước, Bình Thuận, Quảng Bình, Đắk Lắk là 5 tỉnh có chỉ số thấp nhất (Biểu đồ 75).

Chỉ số hài lòng về yếu tố tiếp cận dịch vụ của 63 tỉnh nằm trong khoảng 95.12% - 82.91%. Hải Phòng, Quảng Ninh, Đồng Nai, Bắc Giang, Tuyên Quang là 5 tỉnh có chỉ số cao nhất và Lâm Đồng, Tiền Giang, Quảng Bình, Bà Rịa - Vũng Tàu, Kiên Giang là 5 tỉnh có chỉ số thấp nhất (Biểu đồ 76).

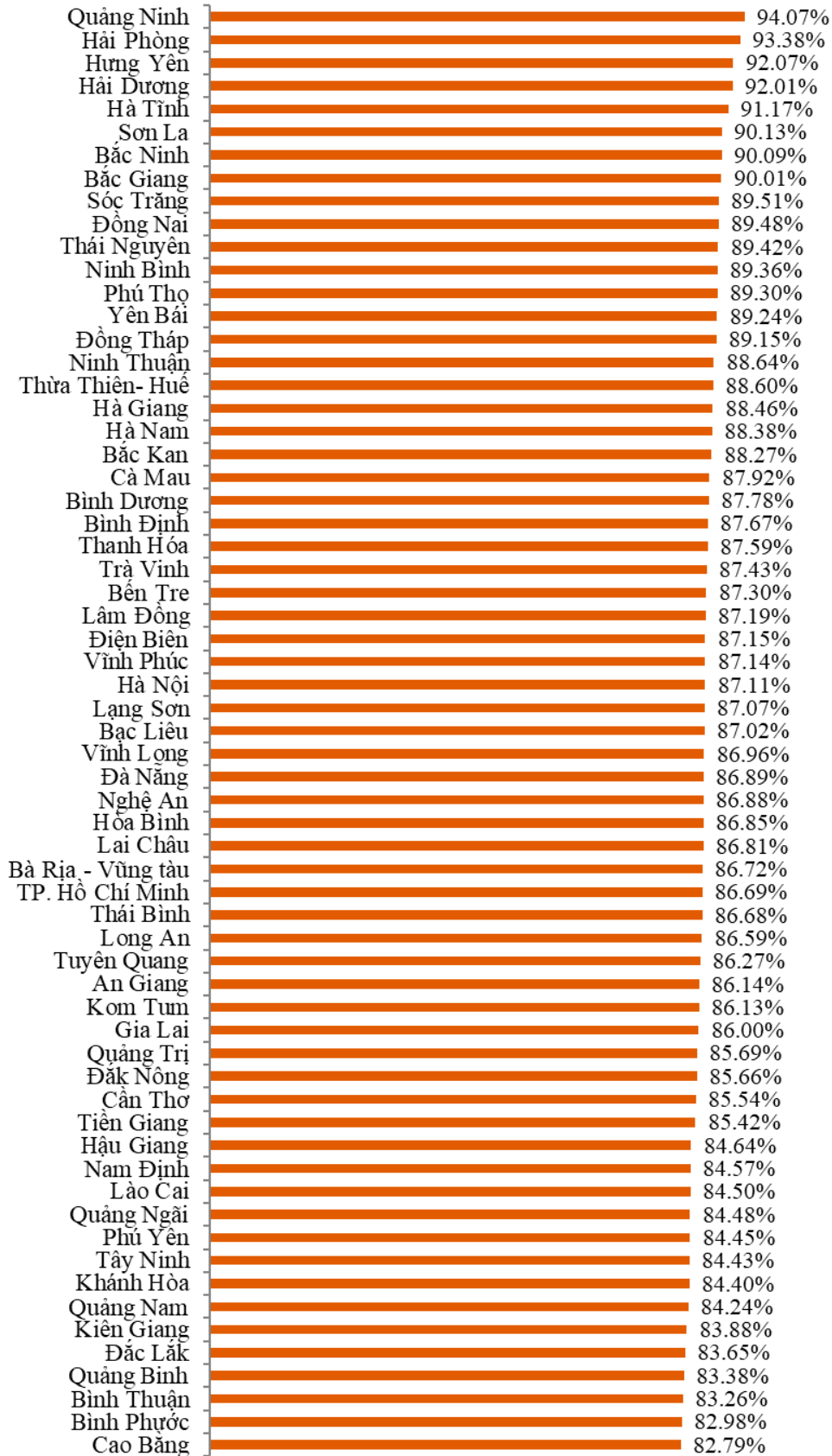
Chỉ số hài lòng về yếu tố thủ tục hành chính của 63 tỉnh nằm trong khoảng 95.11% - 81.07%. Hải Phòng, Quảng Ninh, Kon Tum, Tuyên Quang, Đồng Nai là 5 tỉnh có chỉ số cao nhất và Quảng Bình, Bà Rịa - Vũng Tàu, Quảng Nam, Hậu Giang, Lâm Đồng, Tiền Giang là 5 tỉnh có chỉ số thấp nhất (Biểu đồ 77).

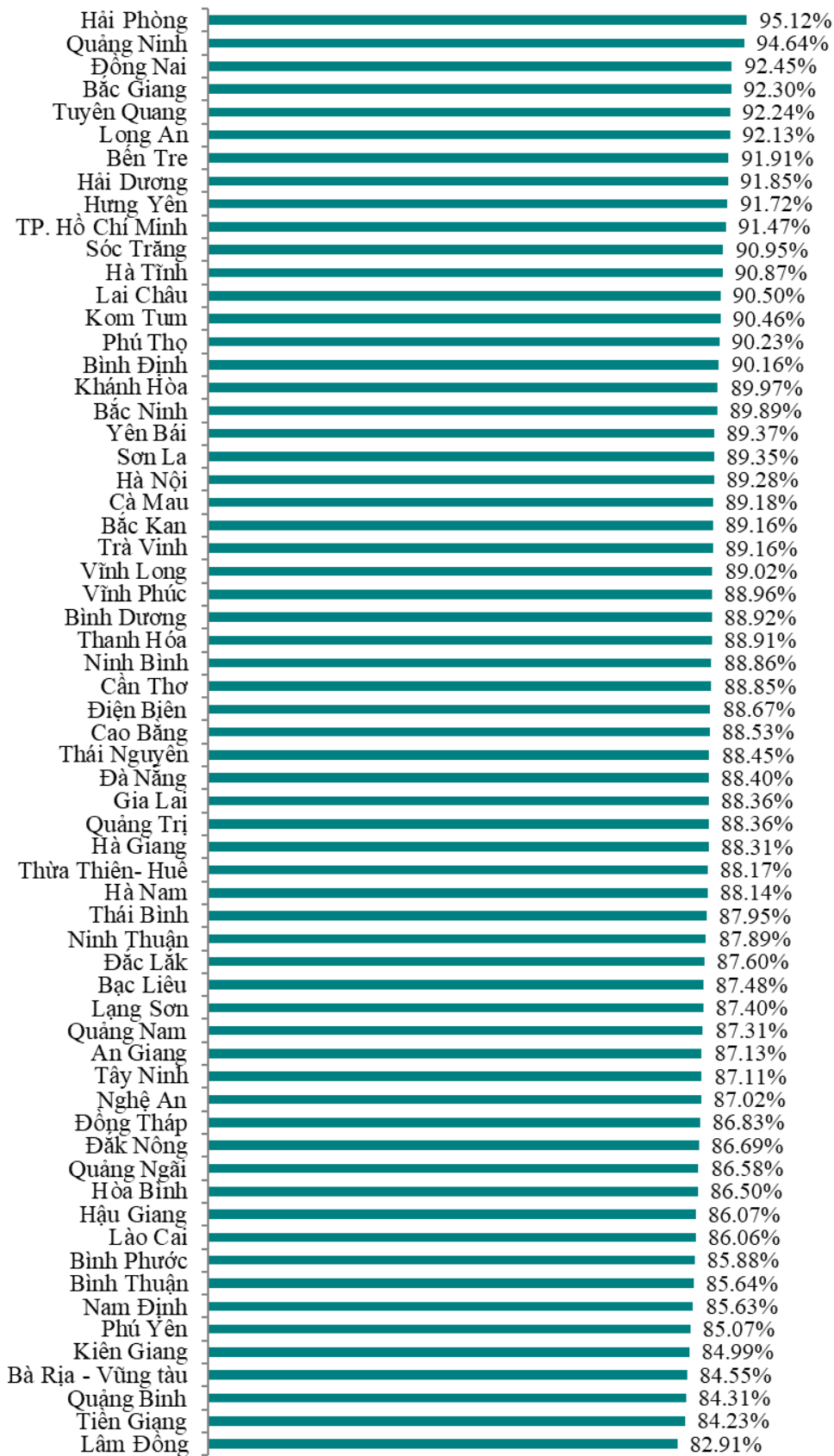
Chỉ số hài lòng về yếu tố công chức của 63 tỉnh nằm trong khoảng 95.43% - 81.08%. Hải Phòng, Quảng Ninh, Kon Tum, Đồng Nai, Tuyên Quang tiếp tục là 5 tỉnh có chỉ số cao nhất và Quảng Bình, Bình Thuận, Phú Yên, Quảng Ngãi là 5 tỉnh có chỉ số thấp nhất (Biểu đồ 78).

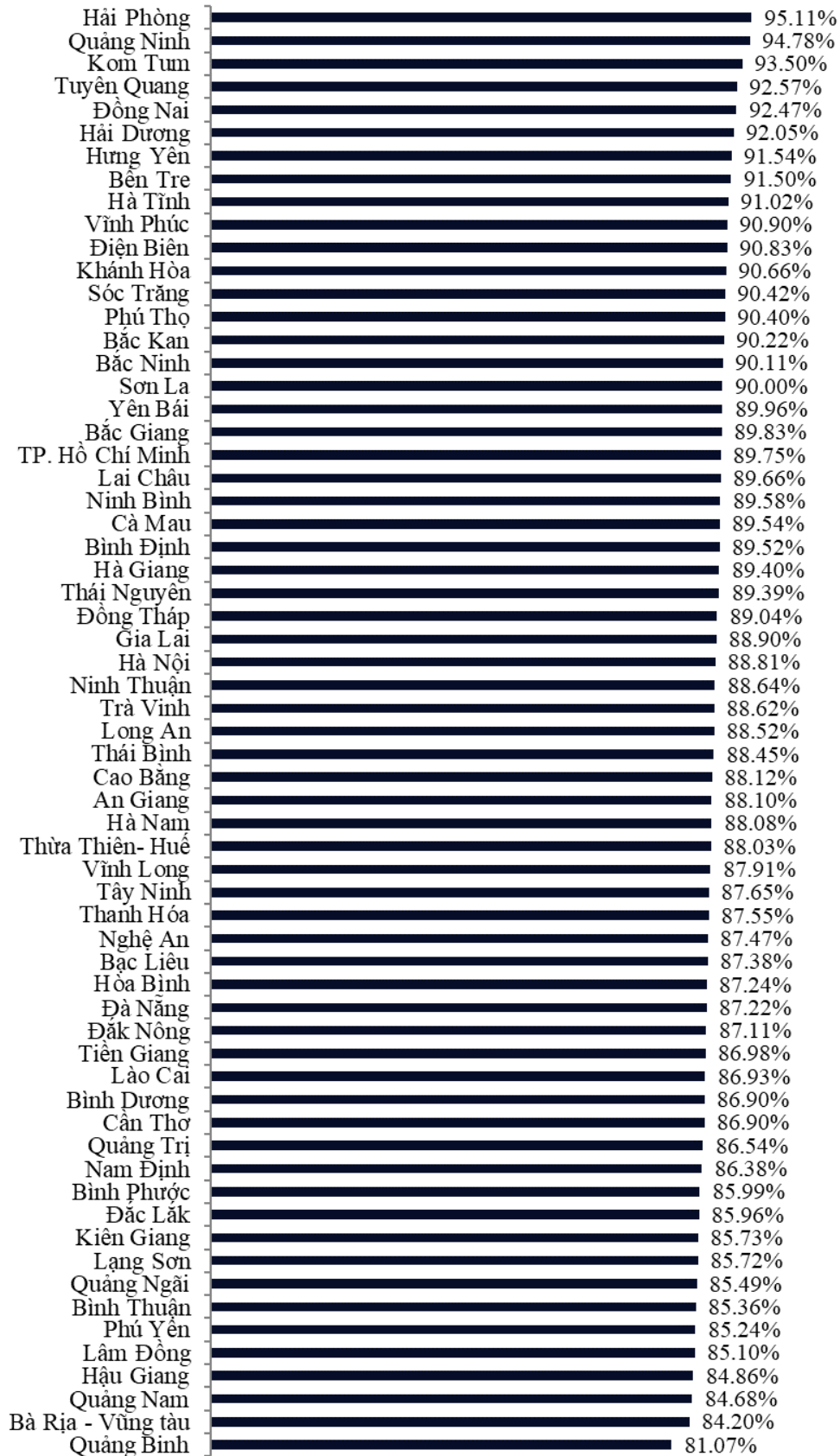
Chỉ số hài lòng về yếu tố kết quả dịch vụ của 63 tỉnh nằm trong khoảng 95.86% - 84.07%. Với việc là 5 tỉnh có chỉ số cao nhất, Hải Phòng, Quảng Ninh, Kon Tum, Tuyên Quang, Đồng Nai lần thứ 3 lại dẫn đầu về chỉ số hài lòng yếu tố; Phú Yên, Bình Thuận, Tiền Giang, Quảng Nam, Hậu Giang là 5 tỉnh có chỉ số thấp nhất (Biểu đồ 79).

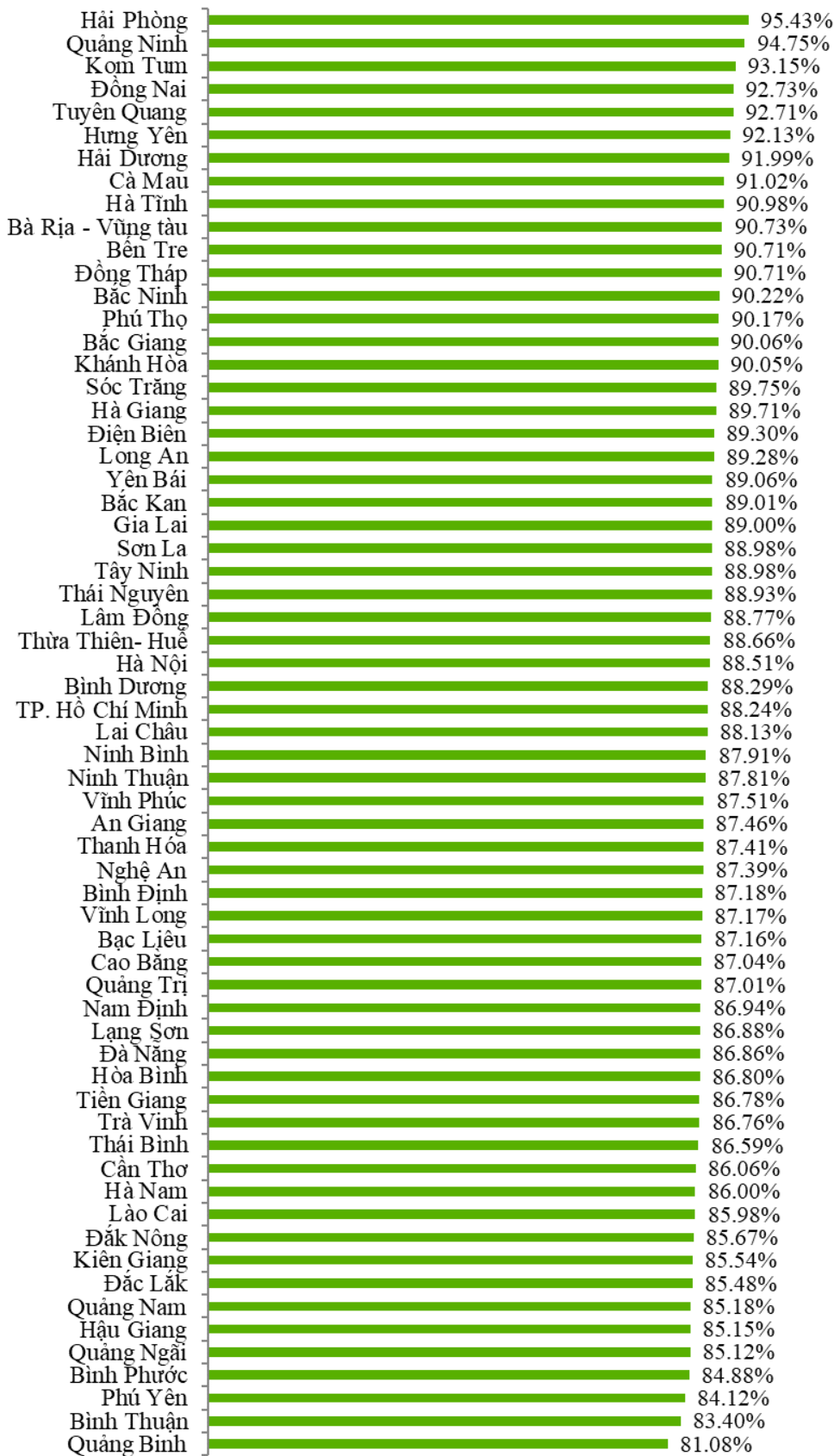
Chỉ số hài lòng về yếu tố việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của 63 tỉnh nằm trong khoảng 92.59% - 58.17%. 5 tỉnh dẫn đầu về chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị là Hà Nam, Hưng Yên, Hải Dương, Sơn La, Hà Tĩnh và 5 tỉnh đứng cuối về chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị Cao Bằng, Khánh Hòa, Kon Tum, Tuyên Quang, Bình Phước (Biểu đồ 80).

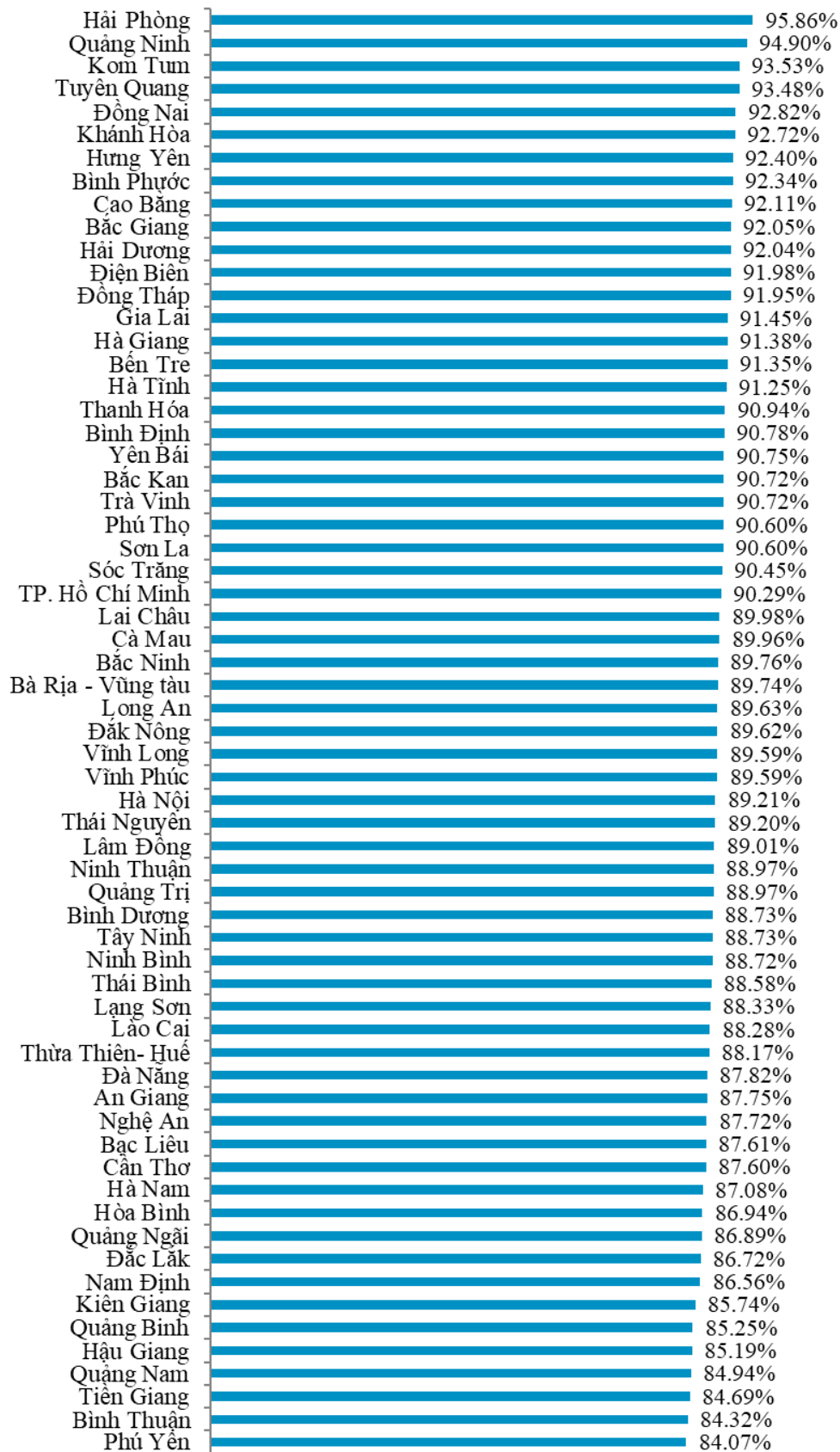
**Biểu đồ 75: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của CQHCCN nói chung của 63 tỉnh năm 2021**



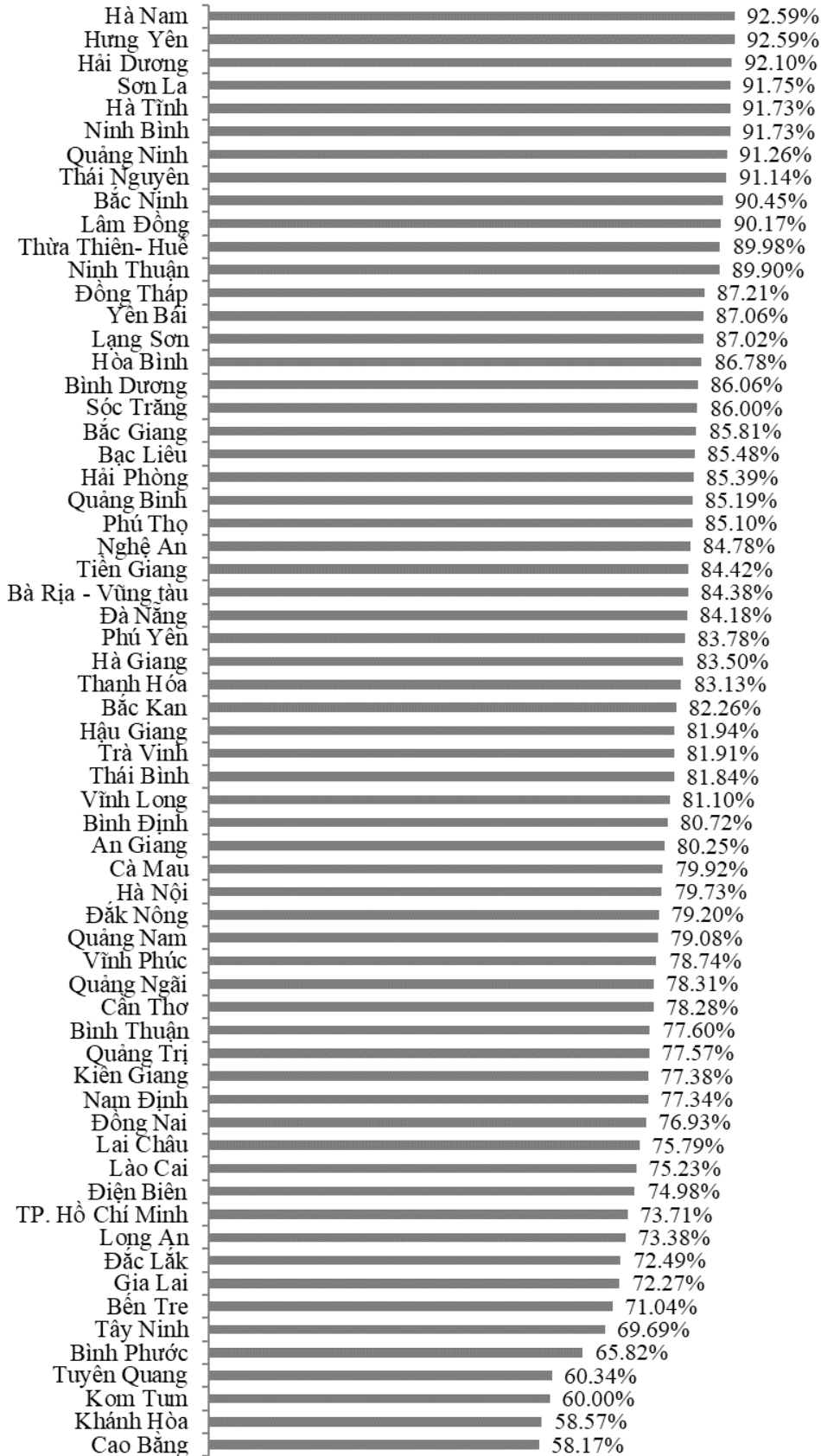
**Biểu đồ 76: Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của 63 tỉnh năm 2021**

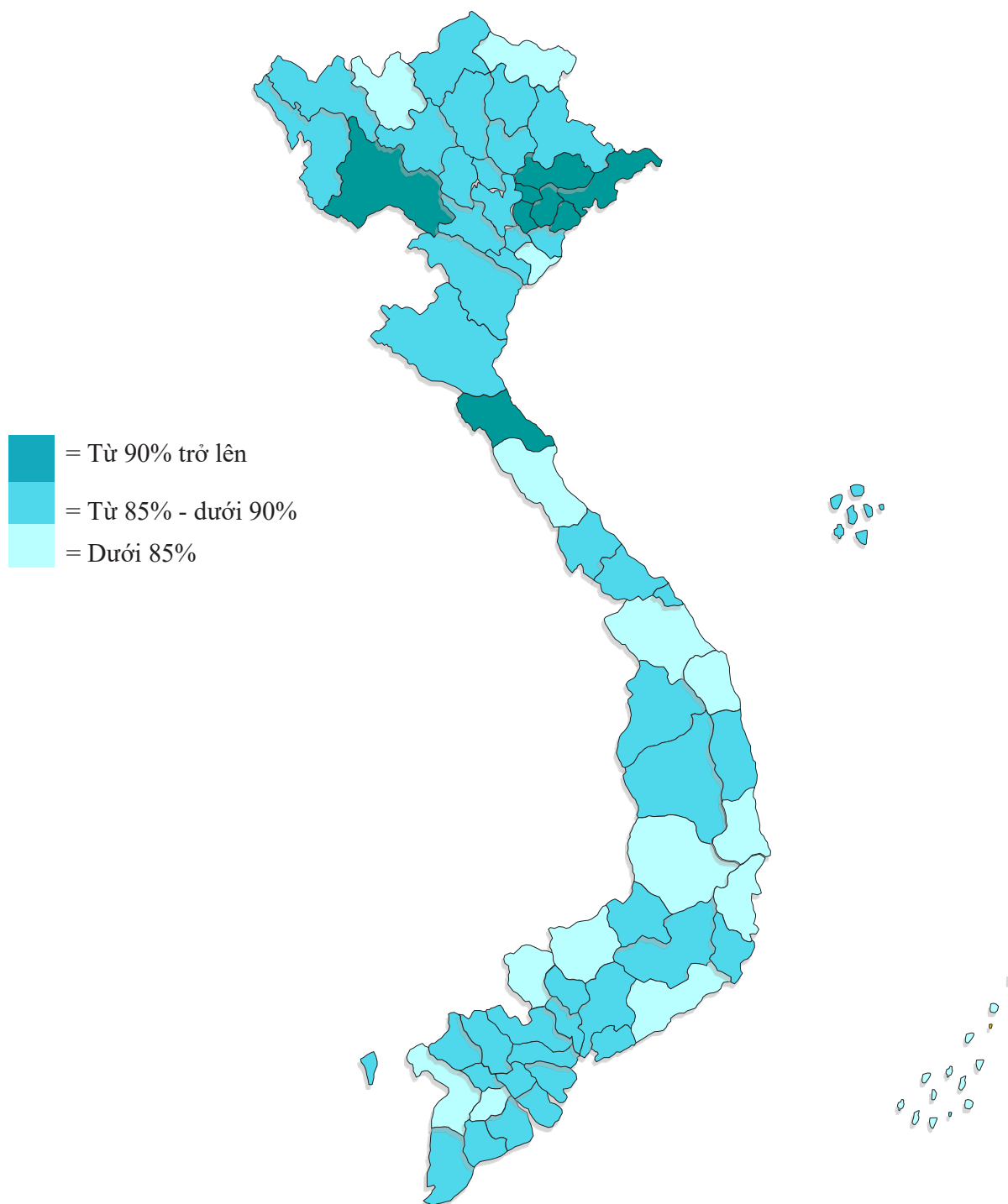
**Biểu đồ 77: Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính của 63 tỉnh năm 2021**

**Biểu đồ 78: Chỉ số hài lòng về công chức của 63 tỉnh năm 2021**

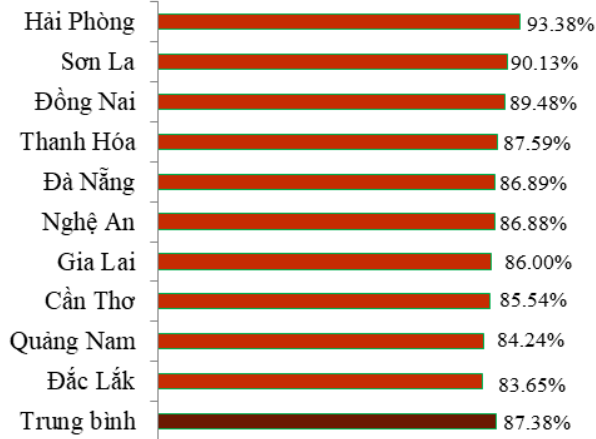
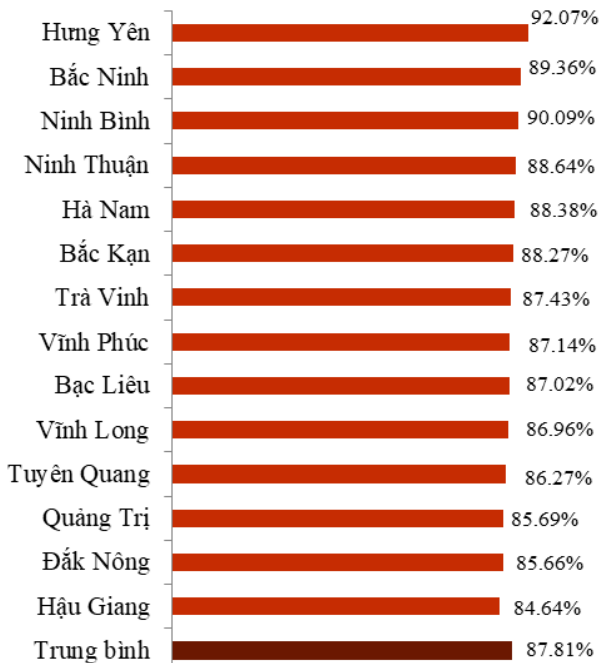
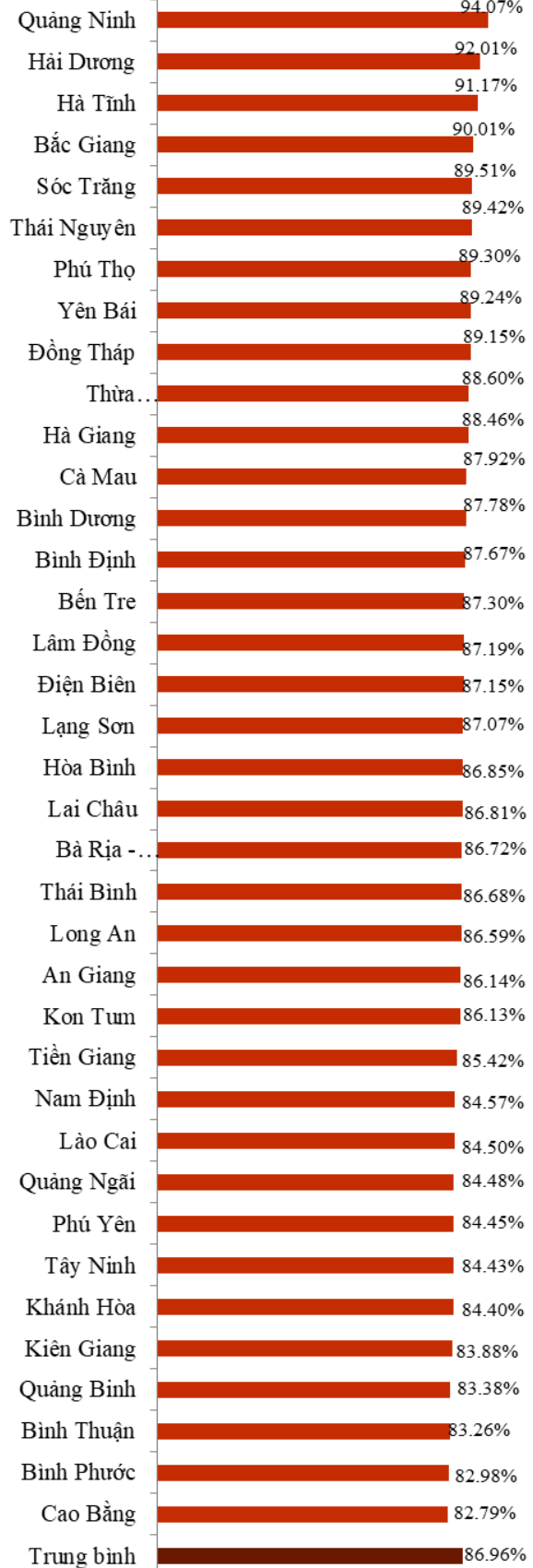
**Biểu đồ 79: Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ của 63 tỉnh năm 2021**

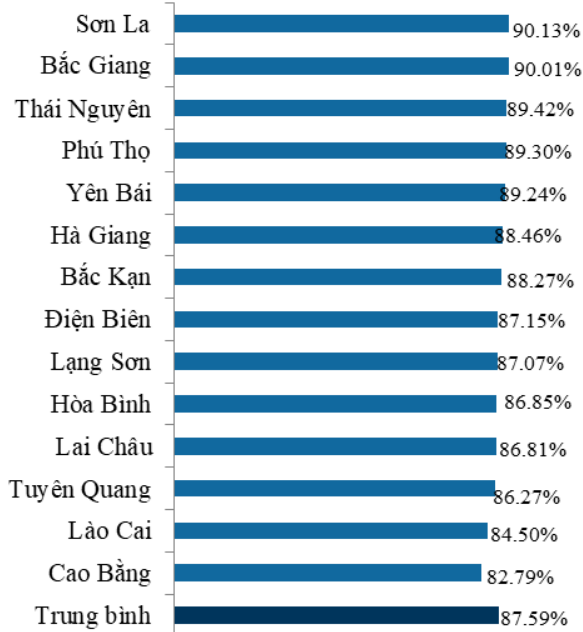
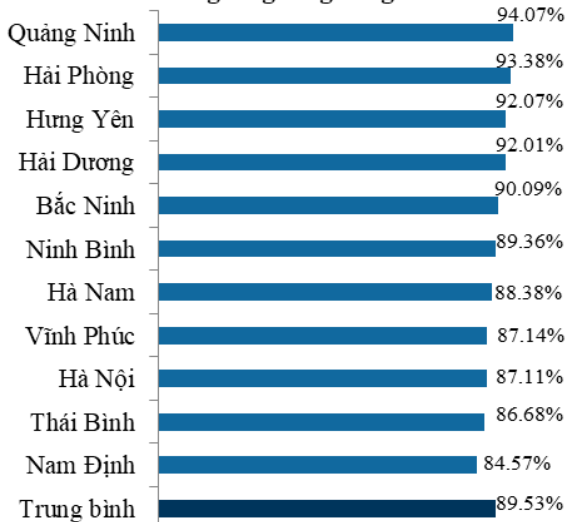
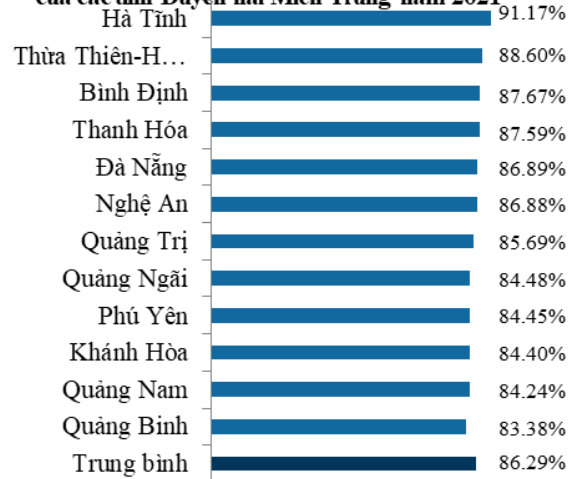
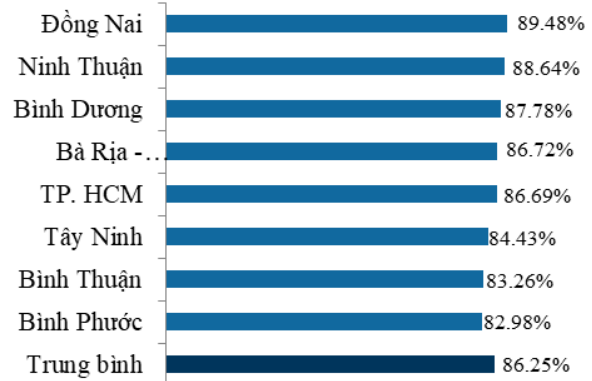
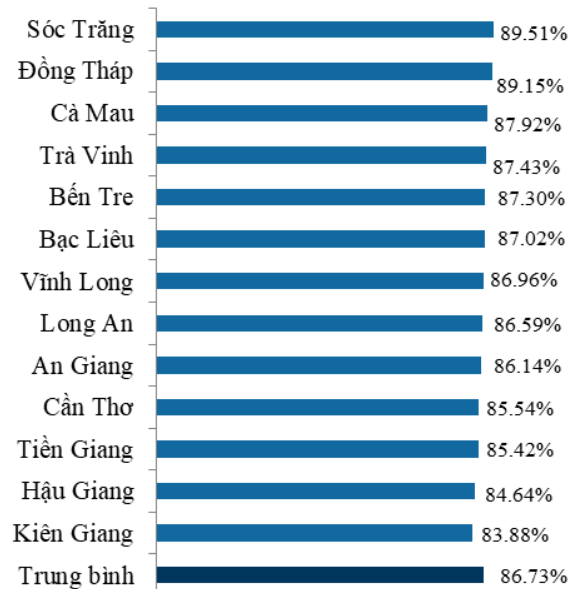
**Biểu đồ 80: Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN của 63 tỉnh năm 2021**



**Biểu đồ 81: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2021 (bản đồ)**

Khi xem xét Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh theo nhóm loại đơn vị hành chính cấp tỉnh (Biểu đồ 82, 83, 84, 85, 86) và theo nhóm vùng miền (Biểu đồ 87, 88, 89, 90, 91, 92), có thể thấy trong mỗi nhóm hầu như đều có các mức chỉ số khác nhau, gồm dưới 85%, từ 85% đến dưới 90% và trên 90%; riêng nhóm các thành phố trực thuộc Trung ương gồm các mức chỉ số từ 85% trở lên; nhóm các tỉnh Tây Nguyên và nhóm các tỉnh Đồng bằng Sông Cửu Long gồm các mức chỉ số từ 80% đến dưới 90%.

**Biểu đồ 82: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của TPTW đặc biệt năm 2021****Biểu đồ 83: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của TPTW năm 2021****Biểu đồ 84: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại I năm 2021****Biểu đồ 86 Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại III năm 2021****Biểu đồ 85: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại II năm 2021**

**Biểu đồ 87: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Miền núi phía Bắc năm 2021****Biểu đồ 88: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Đồng bằng Sông Hồng năm 2021****Biểu đồ 90: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Tây Nguyên năm 2021****Biểu đồ 89: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Duyên hải Miền Trung năm 2021****Biểu đồ 91: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Miền Đông Nam Bộ năm 2021****Biểu đồ 92: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Đồng Bằng Sông Cửu Long năm 2021**

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh từ năm 2017 đến 2021 cho thấy có một số tỉnh duy trì được Chỉ số hài lòng ở nhóm cao trong suốt 5 năm qua, một số tỉnh tiến bộ qua từng năm, trong đó có những tỉnh tiến bộ đáng kể. Tuy nhiên, có một số tỉnh có cải thiện về điểm số theo chiều hướng tiến bộ hơn nhưng vẫn nằm trong nhóm đứng cuối bảng và có một số tỉnh có xu hướng đi xuống (Bảng 2, 3).

**Bảng 2: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2017 - 2021 (cao, thấp)**

| TT  | Năm 2017    |        | Năm 2018    |        | Năm 2019   |        | Năm 2020   |        | Năm 2021       |        |
|-----|-------------|--------|-------------|--------|------------|--------|------------|--------|----------------|--------|
|     |             |        |             |        |            |        |            |        |                |        |
| 1.  | Vĩnh Phúc   | 95.75% | Sơn La      | 97.88% | Quảng Ninh | 95.26% | Quảng Ninh | 95.76% | Quảng Ninh     | 94.07% |
| 2.  | Ninh Bình   | 95.10% | Ninh Bình   | 96.60% | Hải Phòng  | 92.22% | Hải Phòng  | 93.57% | Hải Phòng      | 93.38% |
| 3.  | Thái Nguyên | 94.04% | Hưng Yên    | 95.24% | Cà Mau     | 91.57% | Bắc Giang  | 92.54% | Hưng Yên       | 92.07% |
| 4.  | Bắc Giang   | 93.14% | Hà Tĩnh     | 92.17% | Hưng Yên   | 91.03% | Hải Dương  | 92.20% | Hải Dương      | 92.01% |
| 5.  | Quảng Ninh  | 92.88% | Hải Dương   | 91.83% | Hải Dương  | 90.74% | Hưng Yên   | 91.66% | Hà Tĩnh        | 91.17% |
| 6.  | Hải Dương   | 92.18% | Thái Bình   | 91.62% | Sơn La     | 90.61% | Vĩnh Phúc  | 90.53% | Sơn La         | 90.13% |
| 7.  | Bạc Liêu    | 89.66% | Quảng Ninh  | 91.15% | Trà Vinh   | 89.95% | Sơn La     | 89.83% | Bắc Ninh       | 90.09% |
| 8.  | Hải Phòng   | 88.92% | Cà Mau      | 91.14% | An Giang   | 89.81% | Trà Vinh   | 89.71% | Bắc Giang      | 90.01% |
| 9.  | Đồng Nai    | 88.70% | Hải Phòng   | 90.86% | Bắc Giang  | 89.18% | Bắc Ninh   | 89.69% | Sóc Trăng      | 89.51% |
| 10. | Bến Tre     | 88.49% | An Giang    | 89.62% | Sóc Trăng  | 88.78% | Cà Mau     | 89.60% | Đồng Nai       | 89.48% |
| 11. | An Giang    | 87.57% | Đồng Tháp   | 89.37% | Vĩnh Phúc  | 88.37% | Hà Tĩnh    | 89.13% | Thái Nguyên    | 89.42% |
| 12. | Lạng Sơn    | 87.57% | Bạc Liêu    | 88.89% | Hà Nam     | 88.33% | Đồng Tháp  | 89.06% | Ninh Bình      | 89.36% |
| 13. | Phú Thọ     | 86.65% | Vĩnh Phúc   | 88.20% | Bình Dương | 88.02% | Thanh Hóa  | 88.70% | Phú Thọ        | 89.30% |
| 14. | Long An     | 86.35% | Hà Nam      | 87.99% | Hậu Giang  | 87.84% | Sóc Trăng  | 88.67% | Yên Bái        | 89.24% |
| 15. | Đà Nẵng     | 86.19% | Nam Định    | 87.90% | Đồng Tháp  | 87.62% | Đồng Nai   | 88.62% | Đồng Tháp      | 89.15% |
| 16. | Trà Vinh    | 86.08% | Đồng Nai    | 87.48% | Bắc Ninh   | 87.05% | Yên Bái    | 88.61% | Ninh Thuận     | 88.64% |
| 17. | Hà Tĩnh     | 84.68% | Đà Nẵng     | 87.43% | Kom Tum    | 86.94% | Bắc Kan    | 88.54% | Thừa Thiên-Huế | 88.60% |
| 18. | Quảng Nam   | 83.16% | Thanh Hóa   | 86.75% | Đồng Nai   | 86.89% | Hà Nam     | 88.39% | Hà Giang       | 88.46% |
| 19. | Quảng Trị   | 83.13% | Bến Tre     | 86.56% | Yên Bái    | 86.84% | Ninh Bình  | 88.36% | Hà Nam         | 88.38% |
| 20. | Hà Nam      | 83.08% | Hậu Giang   | 86.38% | Lâm Đồng   | 86.78% | Bến Tre    | 88.35% | Bắc Kan        | 88.27% |
| 21. | Hậu Giang   | 82.87% | Thái Nguyên | 86.02% | Bến Tre    | 86.58% | Phú Thọ    | 88.20% | Cà Mau         | 87.92% |
| 22. | Đồng Tháp   | 82.50% | Điện Biên   | 86.01% | Thanh Hóa  | 86.33% | Bình Dương | 88.07% | Bình Dương     | 87.78% |

| TT  | Năm 2017       |        | Năm 2018          |        | Năm 2019        |        | Năm 2020          |        | Năm 2021        |        |
|-----|----------------|--------|-------------------|--------|-----------------|--------|-------------------|--------|-----------------|--------|
|     |                |        |                   |        |                 |        |                   |        |                 |        |
| 23. | Ninh Thuận     | 82.44% | Bình Dương        | 85.03% | Thái Nguyên     | 86.26% | Kom Tum           | 87.70% | Bình Định       | 87.67% |
| 24. | Vĩnh Long      | 82.30% | Quảng Bình        | 84.78% | Hà Tĩnh         | 86.05% | Thái Nguyên       | 87.66% | Thanh Hóa       | 87.59% |
| 25. | Cà Mau         | 81.84% | Sóc Trăng         | 84.40% | Phủ Thọ         | 85.89% | Hà Giang          | 87.60% | Trà Vinh        | 87.43% |
| 26. | Bình Định      | 81.43% | Trà Vinh          | 83.91% | Tuyên Quang     | 85.81% | Điện Biên         | 86.55% | Bến Tre         | 87.30% |
| 27. | Thừa Thiên-Huế | 81.35% | Quảng Nam         | 83.31% | Long An         | 85.59% | Long An           | 86.49% | Lâm Đồng        | 87.19% |
| 28. | Bắc Ninh       | 80.79% | Bà Rịa - Vũng Tàu | 83.04% | Đà Nẵng         | 85.49% | Gia Lai           | 86.41% | Điện Biên       | 87.15% |
| 29. | Thanh Hóa      | 80.58% | Hà Nội            | 83.00% | Hòa Bình        | 85.33% | Bình Định         | 86.17% | Vĩnh Phúc       | 87.14% |
| 30. | Sóc Trăng      | 80.43% | Bắc Giang         | 82.45% | Quảng Trị       | 85.26% | Lâm Đồng          | 86.06% | Hà Nội          | 87.11% |
| 31. | Kiên Giang     | 80.13% | Thừa Thiên-Huế    | 82.25% | Thái Bình       | 85.17% | Thừa Thiên-Huế    | 85.98% | Lạng Sơn        | 87.07% |
| 32. | Tây Ninh       | 79.76% | Phủ Yên           | 82.04% | Bắc Kan         | 85.16% | Ninh Thuận        | 85.17% | Bạc Liêu        | 87.02% |
| 33. | Bình Dương     | 79.58% | Bắc Ninh          | 81.92% | Điện Biên       | 85.00% | Hà Nội            | 85.15% | Vĩnh Long       | 86.96% |
| 34. | Hà Giang       | 79.50% | Nghệ An           | 81.87% | Bình Phước      | 84.87% | Quảng Trị         | 84.60% | Đà Nẵng         | 86.89% |
| 35. | Sơn La         | 79.38% | Kom Tum           | 81.81% | Hà Giang        | 84.80% | Thái Bình         | 84.54% | Nghệ An         | 86.88% |
| 36. | Điện Biên      | 79.31% | Tây Ninh          | 81.24% | Ninh Bình       | 84.63% | Lai Châu          | 84.34% | Hòa Bình        | 86.85% |
| 37. | Tiền Giang     | 79.18% | Quảng Ngãi        | 81.07% | Phủ Yên         | 84.54% | Đắk Nông          | 84.30% | Lai Châu        | 86.81% |
| 38. | Lào Cai        | 79.16% | Kiên Giang        | 80.35% | Gia Lai         | 84.45% | Cần Thơ           | 84.14% | Bà Rịa-Vũng Tàu | 86.72% |
| 39. | Nghệ An        | 78.99% | Đắk Lắk           | 80.33% | Bà Rịa-Vũng Tàu | 83.70% | Lạng Sơn          | 83.97% | TP. Hồ Chí Minh | 86.69% |
| 40. | Quảng Bình     | 78.71% | Bình Phước        | 80.25% | Tây Ninh        | 83.45% | Tây Ninh          | 83.94% | Thái Bình       | 86.68% |
| 41. | Hòa Bình       | 78.58% | Lâm Đồng          | 80.04% | Quảng Bình      | 83.43% | Bạc Liêu          | 83.91% | Long An         | 86.59% |
| 42. | Đắk Nông       | 78.15% | Bắc Kan           | 79.87% | Tiền Giang      | 83.39% | Bà Rịa - Vũng Tàu | 83.85% | Tuyên Quang     | 86.27% |
| 43. | Yên Bái        | 77.71% | Khánh Hòa         | 79.79% | Lào Cai         | 83.05% | TP. Hồ Chí Minh   | 83.74% | An Giang        | 86.14% |
| 44. | Phủ Yên        | 77.01% | Hòa Bình          | 79.72% | Lai Châu        | 82.33% | Vĩnh Long         | 83.67% | Kom Tum         | 86.13% |
| 45. | Hà Nội         | 76.53% | Cần Thơ           | 79.67% | Bình Định       | 81.81% | An Giang          | 83.25% | Gia Lai         | 86.00% |
| 46. | Cần Thơ        | 76.47% | Lào Cai           | 79.45% | Quảng Nam       | 81.41% | Tiền Giang        | 83.20% | Quảng Trị       | 85.69% |
| 47. | Hưng Yên       | 76.18% | Yên Bái           | 79.37% | Lạng Sơn        | 81.17% | Đà Nẵng           | 82.97% | Đắk Nông        | 85.66% |
| 48. | Bắc Kan        | 76.14% | Đắk Nông          | 77.51% | Bạc Liêu        | 81.08% | Nghệ An           | 82.34% | Cần Thơ         | 85.54% |

| TT  | Năm 2017          |        | Năm 2018       |        | Năm 2019       |        | Năm 2020    |        | Năm 2021   |        |
|-----|-------------------|--------|----------------|--------|----------------|--------|-------------|--------|------------|--------|
| 49. | Thái Bình         | 75.66% | Ninh Thuận     | 77.40% | Ninh Thuận     | 81.04% | Tuyên Quang | 82.25% | Tiền Giang | 85.42% |
| 50. | Lai Châu          | 75.39% | Long An        | 76.68% | TP.Hồ Chí Minh | 80.80% | Nam Định    | 82.14% | Hậu Giang  | 84.64% |
| 51. | Bình Phước        | 75.33% | Tiền Giang     | 76.42% | Cần Thơ        | 80.39% | Khánh Hòa   | 81.82% | Nam Định   | 84.57% |
| 52. | Quảng Ngãi        | 74.84% | Tuyên Quang    | 76.31% | Hà Nội         | 80.09% | Hậu Giang   | 81.09% | Lào Cai    | 84.50% |
| 53. | Tuyên Quang       | 74.64% | Phú Thọ        | 75.87% | Nghệ An        | 80.04% | Quảng Nam   | 80.98% | Quảng Ngãi | 84.48% |
| 54. | Gia Lai           | 74.29% | Lạng Sơn       | 75.70% | Vĩnh Long      | 79.77% | Hòa Bình    | 80.82% | Phú Yên    | 84.45% |
| 55. | Đắk Lắk           | 73.09% | Lai Châu       | 74.95% | Quảng Ngãi     | 79.40% | Phú Yên     | 80.67% | Tây Ninh   | 84.43% |
| 56. | Lâm Đồng          | 72.83% | Gia Lai        | 74.21% | Kiên Giang     | 78.73% | Lào Cai     | 80.01% | Khánh Hòa  | 84.40% |
| 57. | Bà Rịa - Vũng Tàu | 72.18% | Vĩnh Long      | 73.93% | Thừa Thiên-Huế | 78.37% | Bình Phước  | 79.85% | Quảng Nam  | 84.24% |
| 58. | TP.Hồ Chí Minh    | 71.19% | Bình Thuận     | 73.33% | Đắk Nông       | 77.69% | Kiên Giang  | 79.72% | Kiên Giang | 83.88% |
| 59. | Bình Thuận        | 70.23% | Quảng Trị      | 73.31% | Khánh Hòa      | 77.64% | Quảng Ngãi  | 79.61% | Đắc Lắc    | 83.65% |
| 60. | Cao Bằng          | 70.17% | TP.Hồ Chí Minh | 71.91% | Nam Định       | 75.95% | Quảng Bình  | 78.88% | Quảng Bình | 83.38% |
| 61. | Nam Định          | 69.80% | Bình Định      | 71.81% | Cao Bằng       | 75.91% | Cao Bằng    | 78.85% | Bình Thuận | 83.26% |
| 62. | Khánh Hòa         | 69.42% | Cao Bằng       | 70.46% | Đắk Lắk        | 75.07% | Đắk Lắk     | 77.42% | Bình Phước | 82.98% |
| 63. | Kom Tum           | 67.70% | Hà Giang       | 69.98% | Bình Thuận     | 73.81% | Bình Thuận  | 75.68% | Cao Bằng   | 82.79% |

**Bảng 3: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2017 - 2021 (abc)**

| TT  | Tỉnh              | Năm 2017 | Năm 2018 | Năm 2019 | Năm 2020 | Năm 2021 |
|-----|-------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1.  | An Giang          | 87.57%   | 89.62%   | 89.81%   | 83.25%   | 86.14%   |
| 2.  | Bà Rịa - Vũng tàu | 72.18%   | 83.04%   | 83.70%   | 83.85%   | 86.72%   |
| 3.  | Bắc Giang         | 93.14%   | 82.45%   | 89.18%   | 92.54%   | 90.01%   |
| 4.  | Bắc Kan           | 76.14%   | 79.87%   | 85.16%   | 88.54%   | 88.27%   |
| 5.  | Bạc Liêu          | 89.66%   | 88.89%   | 81.08%   | 83.91%   | 87.02%   |
| 6.  | Bắc Ninh          | 80.79%   | 81.92%   | 87.05%   | 89.69%   | 90.09%   |
| 7.  | Bến Tre           | 88.49%   | 86.56%   | 86.58%   | 88.35%   | 87.30%   |
| 8.  | Bình Định         | 81.43%   | 71.81%   | 81.81%   | 86.17%   | 87.67%   |
| 9.  | Bình Dương        | 79.58%   | 85.03%   | 88.02%   | 88.07%   | 87.78%   |
| 10. | Bình Phước        | 75.33%   | 80.25%   | 84.87%   | 79.85%   | 82.98%   |
| 11. | Bình Thuận        | 70.23%   | 73.33%   | 73.81%   | 75.68%   | 83.26%   |
| 12. | Cà Mau            | 81.84%   | 91.14%   | 91.57%   | 89.60%   | 87.92%   |
| 13. | Cần Thơ           | 76.47%   | 79.67%   | 80.39%   | 84.14%   | 85.54%   |
| 14. | Cao Bằng          | 70.17%   | 70.46%   | 75.91%   | 78.85%   | 82.79%   |
| 15. | Đà Nẵng           | 86.19%   | 87.43%   | 85.49%   | 82.97%   | 86.89%   |
| 16. | Đắk Lắk           | 73.09%   | 80.33%   | 75.07%   | 77.42%   | 83.65%   |
| 17. | Đắk Nông          | 78.15%   | 77.51%   | 77.69%   | 84.30%   | 85.66%   |
| 18. | Điện Biên         | 79.31%   | 86.01%   | 85.00%   | 86.55%   | 87.15%   |
| 19. | Đồng Nai          | 88.70%   | 87.48%   | 86.89%   | 88.62%   | 89.48%   |
| 20. | Đồng Tháp         | 82.50%   | 89.37%   | 87.62%   | 89.06%   | 89.15%   |
| 21. | Gia Lai           | 74.29%   | 74.21%   | 84.45%   | 86.41%   | 86.00%   |
| 22. | Hà Giang          | 79.50%   | 69.98%   | 84.80%   | 87.60%   | 88.46%   |
| 23. | Hà Nam            | 83.08%   | 87.99%   | 88.33%   | 88.39%   | 88.38%   |
| 24. | Hà Nội            | 76.53%   | 83.00%   | 80.09%   | 85.15%   | 87.11%   |

| TT  | Tỉnh            | Năm 2017 | Năm 2018 | Năm 2019 | Năm 2020 | Năm 2021 |
|-----|-----------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 25. | Hà Tĩnh         | 84.68%   | 92.17%   | 86.05%   | 89.13%   | 91.17%   |
| 26. | Hải Dương       | 92.18%   | 91.83%   | 90.74%   | 92.20%   | 92.01%   |
| 27. | Hải Phòng       | 88.92%   | 90.86%   | 92.22%   | 93.57%   | 93.38%   |
| 28. | Hậu Giang       | 82.87%   | 86.38%   | 87.84%   | 81.09%   | 84.64%   |
| 29. | TP. Hồ Chí Minh | 71.19%   | 71.91%   | 80.80%   | 83.74%   | 86.69%   |
| 30. | Hòa Bình        | 78.58%   | 79.72%   | 85.33%   | 80.82%   | 86.85%   |
| 31. | Hung Yên        | 76.18%   | 95.24%   | 91.03%   | 91.66%   | 92.07%   |
| 32. | Khánh Hòa       | 69.42%   | 79.79%   | 77.64%   | 81.82%   | 84.40%   |
| 33. | Kiên Giang      | 80.13%   | 80.35%   | 78.73%   | 79.72%   | 83.88%   |
| 34. | Kom Tum         | 67.70%   | 81.81%   | 86.94%   | 87.70%   | 86.13%   |
| 35. | Lai Châu        | 75.39%   | 74.95%   | 82.33%   | 84.34%   | 86.81%   |
| 36. | Lâm Đồng        | 72.83%   | 80.04%   | 86.78%   | 86.06%   | 87.19%   |
| 37. | Lạng Sơn        | 87.57%   | 75.70%   | 81.17%   | 83.97%   | 87.07%   |
| 38. | Lào Cai         | 79.16%   | 79.45%   | 83.05%   | 80.01%   | 84.50%   |
| 39. | Long An         | 86.35%   | 76.68%   | 85.59%   | 86.49%   | 86.59%   |
| 40. | Nam Định        | 69.80%   | 87.90%   | 75.95%   | 82.14%   | 84.57%   |
| 41. | Nghệ An         | 78.99%   | 81.87%   | 80.04%   | 82.34%   | 86.88%   |
| 42. | Ninh Bình       | 95.10%   | 96.60%   | 84.63%   | 88.36%   | 89.36%   |
| 43. | Ninh Thuận      | 82.44%   | 77.40%   | 81.04%   | 85.17%   | 88.64%   |
| 44. | Phú Thọ         | 86.65%   | 75.87%   | 85.89%   | 88.20%   | 89.30%   |
| 45. | Phủ Yên         | 77.01%   | 82.04%   | 84.54%   | 80.67%   | 84.45%   |
| 46. | Quảng Bình      | 78.71%   | 84.78%   | 83.43%   | 78.88%   | 83.38%   |
| 47. | Quảng Nam       | 83.16%   | 83.31%   | 81.41%   | 80.98%   | 84.24%   |
| 48. | Quảng Ngãi      | 74.84%   | 81.07%   | 79.40%   | 79.61%   | 84.48%   |
| 49. | Quảng Ninh      | 92.88%   | 91.15%   | 95.26%   | 95.76%   | 94.07%   |

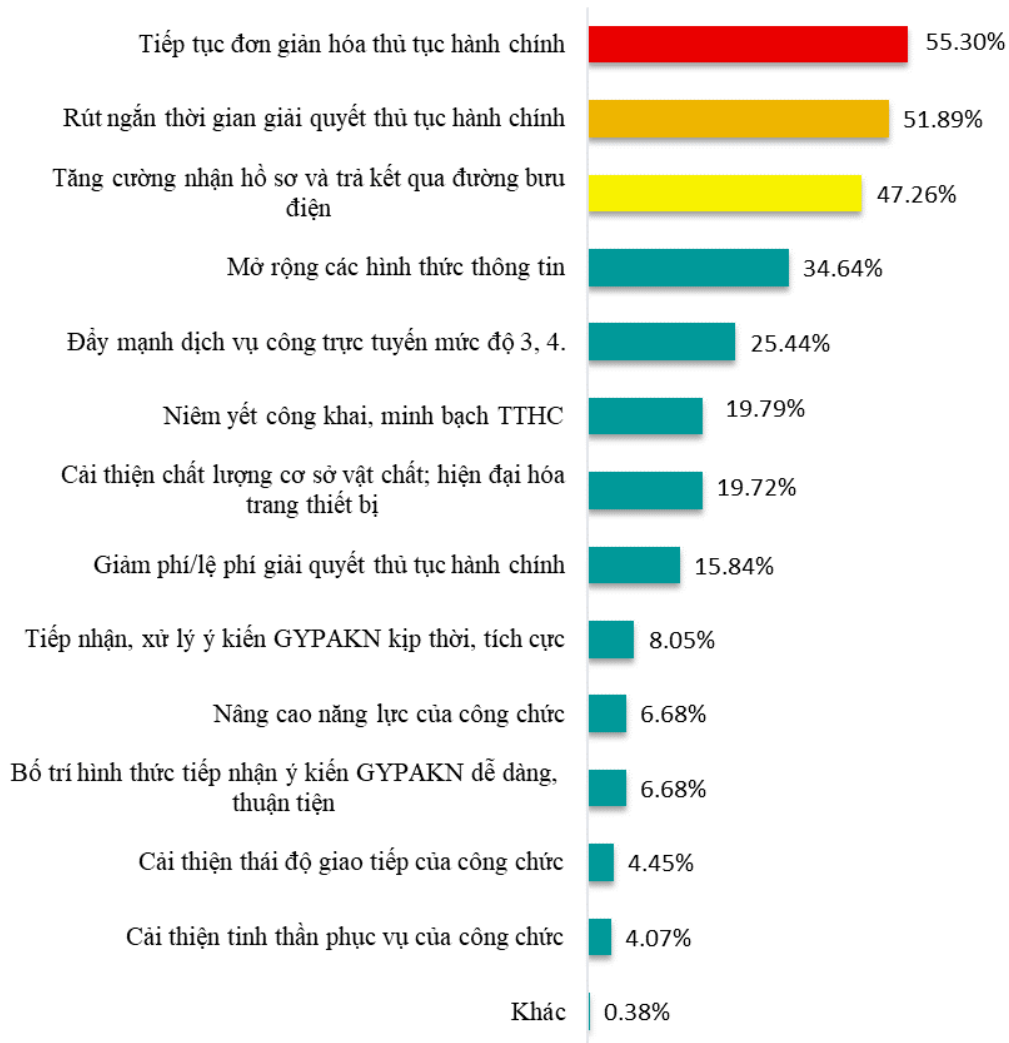
| T.T | Tỉnh           | Năm 2017 | Năm 2018 | Năm 2019 | Năm 2020 | Năm 2021 |
|-----|----------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 50. | Quảng Trị      | 83.13%   | 73.31%   | 85.26%   | 84.60%   | 85.69%   |
| 51. | Sóc Trăng      | 80.43%   | 84.40%   | 88.78%   | 88.67%   | 89.51%   |
| 52. | Son La         | 79.38%   | 97.88%   | 90.61%   | 89.83%   | 90.13%   |
| 53. | Tây Ninh       | 79.76%   | 81.24%   | 83.45%   | 83.94%   | 84.43%   |
| 54. | Thái Bình      | 75.66%   | 91.62%   | 85.17%   | 84.54%   | 86.68%   |
| 55. | Thái Nguyên    | 94.04%   | 86.02%   | 86.26%   | 87.66%   | 89.42%   |
| 56. | Thanh Hóa      | 80.58%   | 86.75%   | 86.33%   | 88.70%   | 87.59%   |
| 57. | Thừa Thiên-Huế | 81.35%   | 82.25%   | 78.37%   | 85.98%   | 88.60%   |
| 58. | Tiền Giang     | 79.18%   | 76.42%   | 83.39%   | 83.20%   | 85.42%   |
| 59. | Trà Vinh       | 86.08%   | 83.91%   | 89.95%   | 89.71%   | 87.43%   |
| 60. | Tuyên Quang    | 74.64%   | 76.31%   | 85.81%   | 82.25%   | 86.27%   |
| 61. | Vĩnh Long      | 82.30%   | 73.93%   | 79.77%   | 83.67%   | 86.96%   |
| 62. | Vĩnh Phúc      | 95.75%   | 88.20%   | 88.37%   | 90.53%   | 87.14%   |
| 63. | Yên Bái        | 77.71%   | 79.37%   | 86.84%   | 88.61%   | 89.24%   |

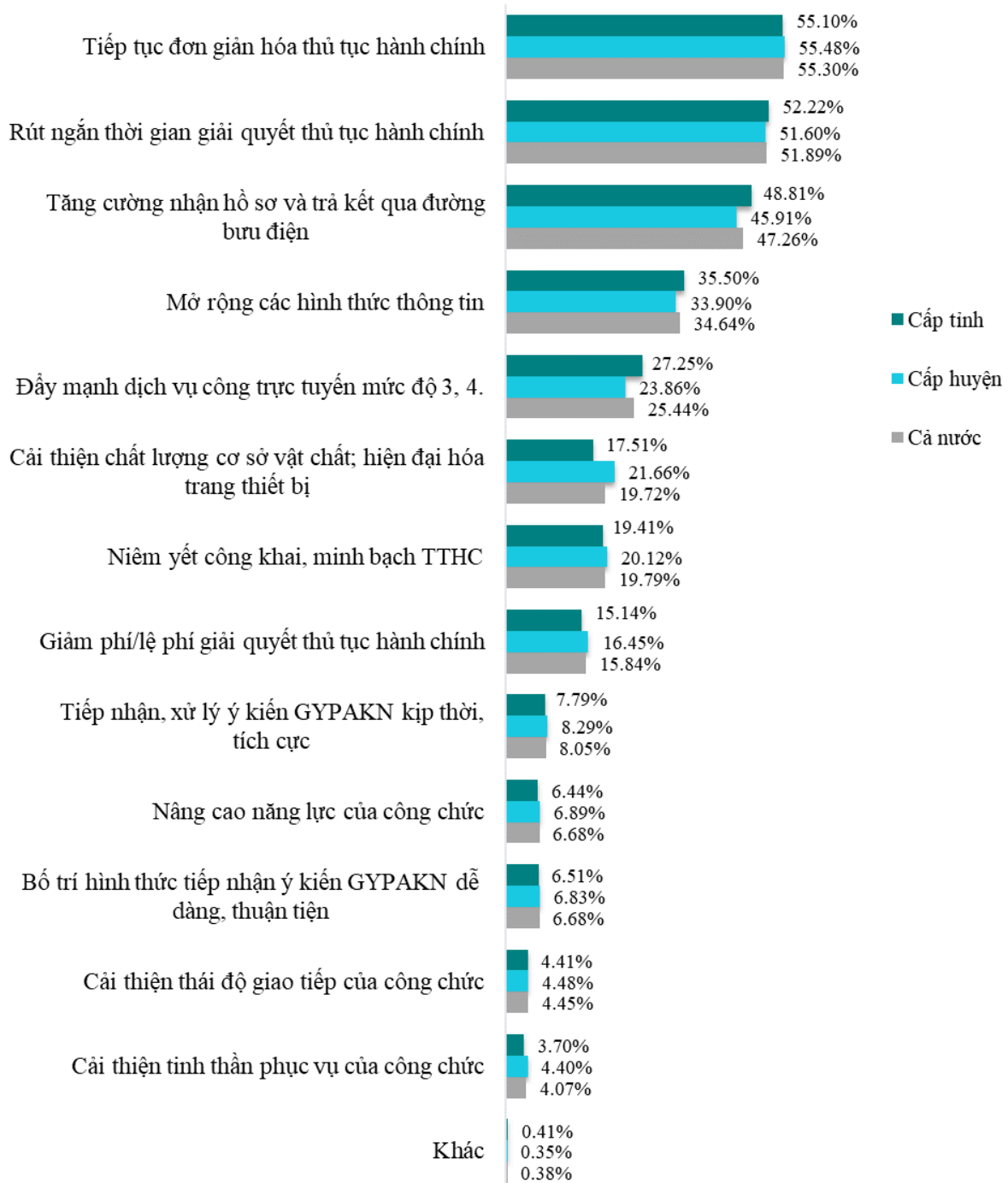
### III. SỰ MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC

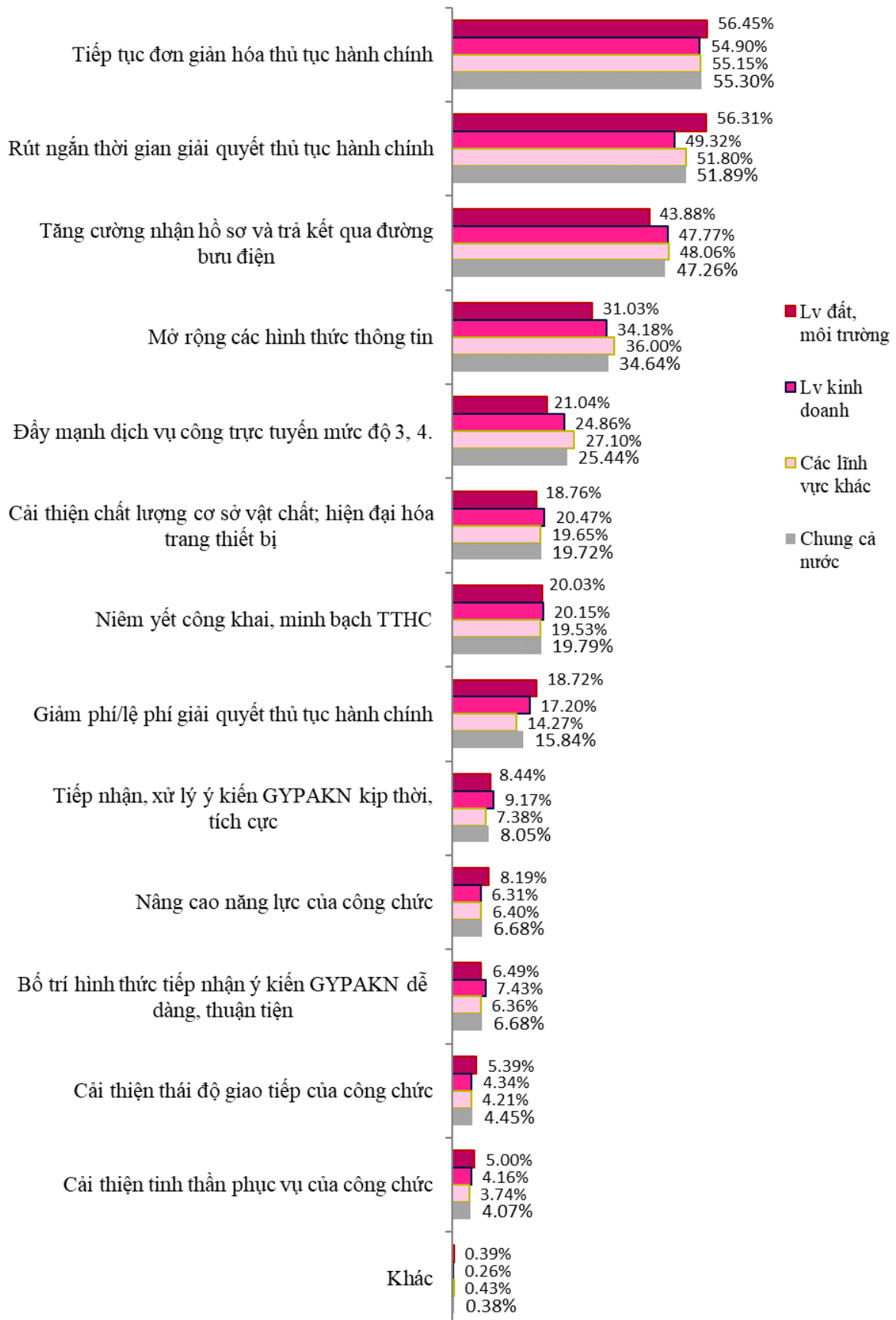
Đo lường sự mong đợi của NDTC đối với dịch vụ công được thực hiện thông qua 13 tiêu chí, gồm: (1) Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; (2) Mở rộng các hình thức thông tin để NDTC biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng; (3) Niêm yết công khai quy định TTHC kịp thời, đầy đủ, rõ ràng hơn; (4) Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính; (5) Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; (6) Tiếp tục đơn giản hóa TTHC; (7) Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC; (8) Giảm phí/lệ phí dịch vụ công; (9) Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức; (10) Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức; (11) Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức; (12) Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC dễ dàng, thuận tiện hơn; (13) Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC kịp thời, tích cực. Ngoài ra, còn phương án "Khác" để NDTC có thể đưa ra ý kiến riêng của mình.

Các nội dung mà NDTC mong đợi nhất là: (1) Tiếp tục đơn giản hóa TTHC, với tỷ lệ 55.30%; (2) Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC, với tỷ lệ 51.89%; và (3) Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính, với tỷ lệ 47.26% (Biểu đồ 93). Ba nội dung mà NDTC ít mong đợi nhất là: (1) Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức, với tỷ lệ 4.07%; (2) Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức, với tỷ lệ 4.45%; và (3) Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện với tỷ lệ 6.68% (nội dung về nâng cao năng lực của công chức đứng ở vị trí thứ tư, với cùng tỷ lệ 6.68%) (Biểu đồ 94). Sự mong đợi của người dân đối với dịch vụ công theo cấp hành chính và lĩnh vực dịch vụ cũng tương đồng với sự mong đợi của người dân đối với dịch vụ công nói chung (Biểu đồ 95).

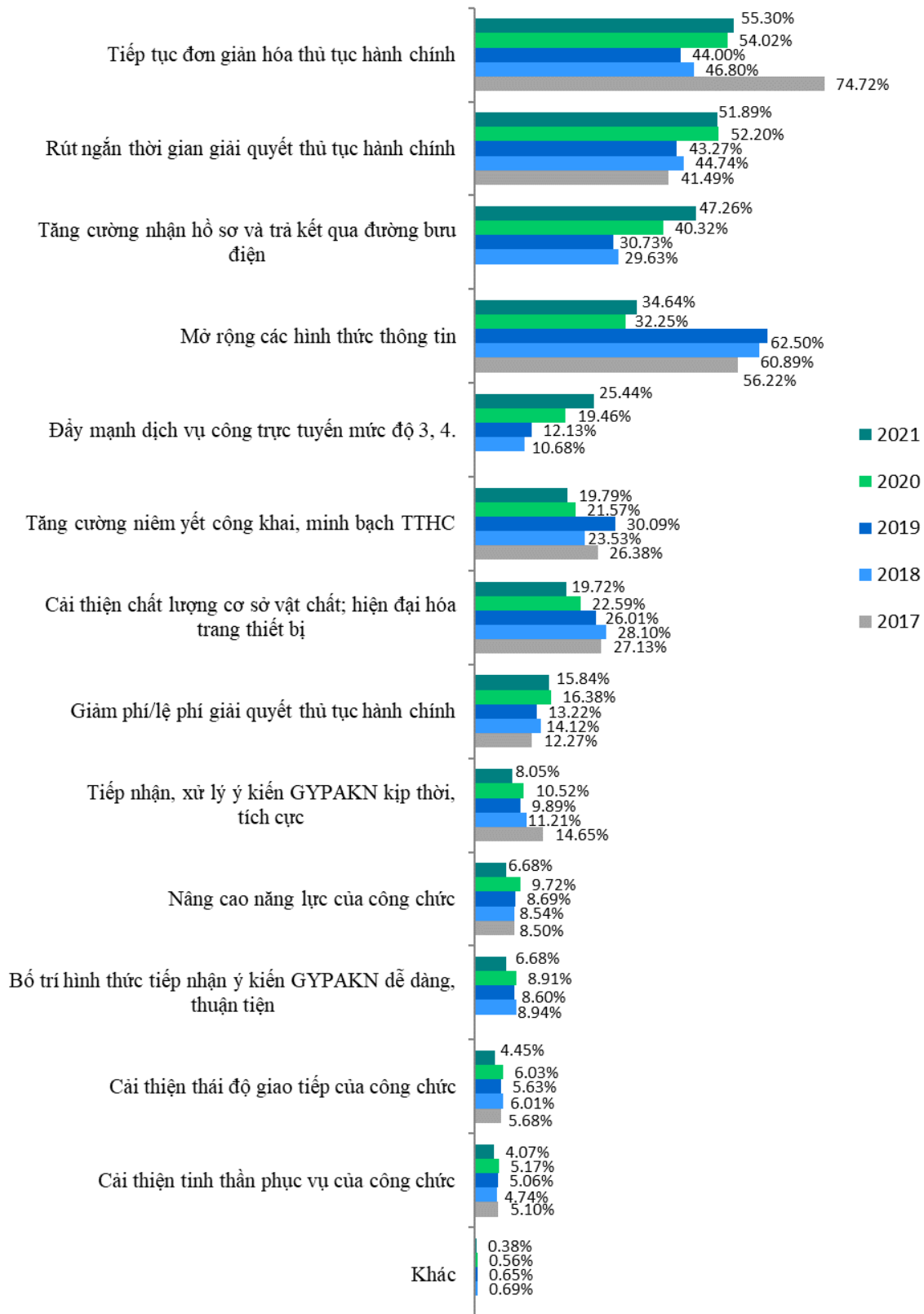
Kết quả đo lường sự hài lòng từ năm 2017 đến 2021 cho thấy 2 trong 3 nội dung mà NDTC mong đợi nhất trong suốt 5 năm qua là tiếp tục đơn giản hóa TTHC và rút ngắn thời gian giải quyết TTHC; nội dung thứ 3, kể từ năm 2017 - 2019, là tăng cường các hình thức thông tin và nội dung này, kể năm 2020 đến nay, đã được thay bằng nội dung tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính (Biểu đồ 96).

**Biểu đồ 93: Các chỉ số mong đợi của NDTC năm 2021**

**Biểu đồ 94: Các chỉ số mong đợi của NDTC đối với các cấp năm 2021**

**Biểu đồ 95: Các chỉ số mong đợi của NDTC đối với các lĩnh vực năm 2021**

**Biểu đồ 96: Các chỉ số mong đợi của NDTC đối với cơ quan hành chính nhà nước nói chung trong cả nước năm 2017 – 2021**



## PHẦN III KẾT LUẬN

### I. ĐÁNH GIÁ

#### 1. Thuận lợi, khó khăn

Trong điều kiện năm 2021, dịch COVID-19 bùng phát từ cuối tháng Tư với biến chủng mới có tốc độ lây lan nhanh chóng, nguy hiểm diễn biến phức tạp tại nhiều địa phương, đã ảnh hưởng nghiêm trọng đến đời sống, an toàn của người dân và phát triển kinh tế - xã hội; trước tình hình đó, dưới sự lãnh đạo thống nhất của cả hệ thống chính trị và sự chỉ đạo, điều hành quyết liệt, linh hoạt của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành những quyết sách kịp thời để phòng, chống dịch và phát triển kinh tế - xã hội. Việc đo lường sự hài lòng của NDTC đối với sự phục vụ của CQHCCN năm 2021 đã được triển khai trong điều kiện thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch Covid-19.

##### a) Thuận lợi

- Việc triển khai đo lường sự hài lòng của NDTC năm 2021 tiếp tục nhận được sự quan tâm, chỉ đạo sát sao của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo CCHC của Chính phủ; của Lãnh đạo Bộ Nội vụ, Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam và Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam. Quá trình triển khai điều tra XHH cũng đã nhận được sự phối hợp, hỗ trợ kịp thời từ Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và các cơ quan, tổ chức liên quan của 63 tỉnh trong cả nước.

- NDTC ngày càng quan tâm hơn đối với việc triển khai đo lường sự hài lòng do Bộ Nội vụ chủ trì thực hiện; đã ủng hộ và tham gia điều tra XHH đo lường sự hài lòng tích cực hơn. Các cơ quan, phương tiện thông tin truyền thông vào cuộc đưa tin, đăng bài ngày càng nhiều hơn, do vậy đã truyền tải được mục đích, nội dung và kết quả của việc triển khai đo lường sự hài lòng của NDTC tới đông đảo NDTC, cơ quan hành chính nhà nước...

- Cán bộ, công chức, viên chức các cấp, các ngành, lĩnh vực có nhận thức đầy đủ hơn, quan tâm hơn đến sự hài lòng của NDTC, đang dần hình thành tư duy, văn hóa công vụ lấy NDTC làm trung tâm phục vụ, nhờ đó đã có tác động, ảnh hưởng tích cực đến quá trình triển khai đo lường sự hài lòng (cung cấp thông tin kịp thời, phối hợp chọn mẫu đúng phương pháp, không can thiệp vào quá trình phát, thu phiếu...) giúp mang lại những kết quả phản ánh khách quan, trung thực tiếng nói của NDTC.

- Các bộ, ngành, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các cơ quan chuyên môn các cấp đã ban hành nhiều chương trình, kế hoạch hành động nhằm nâng cao chất lượng phục vụ NDTC, từ xây dựng chính sách cho đến cung ứng dịch vụ công, tạo sự tin tưởng cho NDTC đối với công việc đo lường sự hài lòng của NDTC - đó là nhằm phục vụ NDTC tốt hơn, đáp ứng nhu cầu, mong đợi của NDTC tốt hơn, mang lại sự hài lòng cao hơn cho NDTC.

##### b) Khó khăn

- Năm 2021, đại dịch COVID-19 lan rộng khắp thế giới cũng như ở 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong cả nước, làm ảnh hưởng nghiêm trọng đến tất cả mọi

mặt của đời sống xã hội, gây tổn thất về sinh mạng, sức khỏe con người cũng như thiệt hại nặng nề đối với phát triển kinh tế xã hội. Nhiều tỉnh, thành phải áp dụng hạn chế các hoạt động xã hội tập trung đông người, tạm ngưng sản xuất kinh doanh, thực hiện giãn cách xã hội... Trong bối cảnh đó, việc triển khai đo lường sự hài lòng ở 63 tỉnh đã gặp phải không ít khó khăn trong việc chọn mẫu điều tra XHH và phát phiếu điều tra XHH. Một số lĩnh vực, dịch vụ thuộc phạm vi đo lường sự hài lòng của NDTC ở nhiều địa phương có ít giao dịch, không đủ để chọn mẫu; số lượng địa bàn an toàn trước COVID-19 để thực hiện phát, thu phiếu không nhiều; tâm lý NDTC ngại tiếp xúc với điều tra viên do lo ngại sự lây nhiễm COVID-19; hầu hết các địa phương đều đang thực hiện giãn cách xã hội... Do đó, việc triển khai đo lường sự hài lòng của NDTC năm 2021 đã phải điều chỉnh thời gian thực hiện nhiều lần theo diễn biến của dịch COVID-19; điều chỉnh việc chọn mẫu theo hướng tập trung ở những địa bàn có thể thực hiện phát, thu phiếu; điều chỉnh việc phát, thu phiếu điều tra XHH triển khai theo cách tập trung mọi nguồn lực khẩn trương phát, thu phiếu trong thời gian rất ngắn để tránh lây nhiễm COVID-19, không thể thực hiện hoạt động phối hợp giữa các cơ quan liên quan trong kiểm tra danh sách mẫu; phúc tra việc phát, thu phiếu ...

- Việc chọn mẫu điều tra XHH đo lường sự hài lòng của NDTC được thực hiện theo phương pháp khoa học, chặt chẽ, đòi hỏi sự phối hợp, hỗ trợ của nhiều cơ quan, đơn vị ở tất cả các cấp. Nguồn dữ liệu chọn mẫu ở nhiều địa phương không thống nhất, thiếu thông tin, thông tin sai. Đối tượng điều tra XHH là người dân thuộc mọi thành phần nhân khẩu học, có mức độ nhận thức, hiểu biết rất đa dạng, khác biệt, sống ở mọi vùng miền trong cả nước. Kinh phí triển khai đo lường sự hài lòng hạn chế, định mức chi thấp... Những điều này mang lại những khó khăn cho việc triển khai đo lường sự hài lòng, đòi hỏi cơ quan chủ trì, các cơ quan phối hợp, các tổ chức, cá nhân có liên quan phải nỗ lực lớn để hoàn thành việc đo lường sự hài lòng của NDTC với kết quả có chất lượng tốt.

- Công tác thông tin, tuyên truyền về công tác CCHC, nâng cao chất lượng phục vụ người dân cũng như hoạt động, kết quả đo lường sự hài lòng của NDTC ở nhiều cơ quan, nhiều địa phương chưa thực sự phù hợp, hiệu quả. Vẫn còn những công chức chưa nhận thức đầy đủ, chính xác về sứ mệnh phục vụ người dân, về việc thực thi công vụ theo hướng lấy người dân làm trung tâm, đáp ứng nhu cầu, mong đợi của người dân, mang lại sự hài lòng, niềm tin cho người dân... Về phía người dân, vẫn còn có người chưa nhận thức đầy đủ, đúng đắn về quyền lợi và trách nhiệm của mình trong việc giám sát, phản hồi ý kiến với chính quyền, cơ quan hành chính để xây dựng một nền hành chính phục vụ, ngày càng đáp ứng nhu cầu của người dân tốt hơn, mang lại cuộc sống có chất lượng tốt hơn cho người dân.

## 2. Kết quả

Các chỉ số nhận định, đánh giá của NDTC về các hình thức tiếp cận thông tin về dịch vụ chỉ ra rằng NDTC hiện nay chủ yếu sử dụng hình thức tiếp cận thông tin thông qua công chức (trên 60%); ít và rất ít NDTC sử dụng hình thức tiếp cận thông tin thông qua tài liệu niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan (18.54%), qua mạng internet (chưa đến 10%). Việc NDTC phụ thuộc vào công chức để tiếp cận thông tin về dịch vụ cho thấy NDTC chưa có thói quen chủ động tìm hiểu, nắm bắt thông tin và việc phụ thuộc quá nhiều vào công chức sẽ gây quá tải công việc cho công chức, tạo cơ hội cho sự phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực của công chức trong quá trình cung ứng dịch vụ. Việc NDTC ít

sử dụng hình thức tiếp cận thông tin qua mạng internet cho thấy NDTC chưa có thói quen sử dụng máy tính/thiết bị điện tử, không có khả năng tiếp cận máy tính, mạng internet, không biết sử dụng máy tính.... Và như vậy, việc giao dịch dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, 4 càng trở nên khó khăn, khó khả thi đối với họ... Các cơ quan xây dựng chính sách và các cơ quan cung ứng dịch vụ công, dịch vụ công trực tuyến cần đặc biệt quan tâm đến vấn đề này để có các giải pháp phù hợp đảm bảo các chương trình, kế hoạch xây dựng Chính phủ điện tử hướng đến Chính phủ số, xây dựng chính quyền điện tử hướng đến chính quyền số, nhằm thay đổi phương thức hoạt động của các CQHCNN, hoạt động của CQHCNN được công khai, minh bạch, tạo điều kiện cho người dân theo dõi, giám sát; NDTC có thêm nhiều cơ hội thực hiện các giao dịch điện tử với cơ quan nhà nước, nhất là trong giải quyết thủ tục hành chính.

Các chỉ số nhận định, đánh giá của NDTC về việc phải đi lại nhiều lần, bị trễ hẹn trả kết quả dịch vụ, bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu, phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí, không nhận được thông báo về việc trễ hẹn trả kết quả, không nhận được xin lỗi về trễ hẹn ... mặc dù không cao nhưng diễn ra ở nhiều tỉnh. Qua đó có thể thấy, các quy định liên quan đến cung ứng dịch vụ công cho NDTC chưa được thực hiện nghiêm ở nhiều địa phương. Chính quyền, CQHCNN các cấp ở những địa phương này cần thường xuyên kiểm tra chặt chẽ hoạt động cung ứng dịch vụ công; kịp thời khen thưởng công chức làm tốt; nhắc nhở, hướng dẫn công chức làm chưa tốt và kỷ luật nghiêm minh đối với các công chức vi phạm trong quá trình cung ứng dịch vụ công cho NDTC. Chính quyền, các CQHCNN ở địa phương phải thường xuyên đánh giá nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng và tổ chức các chương trình đào tạo, bồi dưỡng theo nhu cầu để nâng cao kỹ năng thực hiện công việc, kỹ năng giao tiếp với NDTC, đạo đức nghề nghiệp, văn hóa công vụ theo hướng lấy người dân làm trung tâm ...cho các công chức trực tiếp giải quyết công việc với NDTC.

63 tỉnh có sự chênh lệch đáng kể về chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính nói chung và về các chỉ số hài lòng yếu tố, chỉ số hài lòng thành phần. Chính quyền, CQHCNN của các tỉnh, cấp, lĩnh vực có chỉ số hài lòng thấp hơn cần xem xét, đánh giá lại các chương trình, kế hoạch CCHC, nâng cao chất lượng phục vụ NDTC và việc tổ chức thực hiện các chương trình, kế hoạch đó để có những điều chỉnh kịp thời.

Các chỉ số mong đợi mang đến những điểm mới trong tư duy: Nội dung mà NDTC mong muốn chính quyền, CQHCNN cải thiện nhiều nhất (thủ tục hành chính) không phải là nội dung nhận được mức độ hài lòng thấp nhất (việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị). Do vậy, để thiết kế, cung ứng dịch vụ công có chất lượng tốt theo hướng lấy người dân làm trung tâm thì chính quyền, CQHCNN cần phải quan tâm đến các chỉ số mong đợi của NDTC thay vì chỉ quan tâm đến các chỉ số hài lòng. Dịch vụ công có chất lượng tốt phải đáp ứng được nhu cầu, mong đợi của NDTC và mang lại sự hài lòng cho NDTC.

Với việc đánh giá toàn diện, cụ thể toàn bộ quá trình cung ứng dịch vụ công của CQHCNN các cấp, các lĩnh vực của 63 tỉnh, việc triển khai đo lường sự hài lòng của NDTC mang lại những thông tin kịp thời, khách quan, dựa trên ý kiến phản hồi của NDTC về chất lượng cung ứng dịch vụ công, mức độ hài lòng và sự mong đợi của NDTC. Các thông tin này giúp Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo CCHC của chính phủ thực hiện chỉ đạo, điều hành kịp thời và giúp các bộ, ngành, các cấp chính quyền địa phương, các CQHCNN có cơ sở khách quan để xác định, thực hiện các giải

pháp khắc phục tồn tại và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, phục vụ NDTC, xây dựng một nền hành chính phục vụ theo hướng lấy người dân làm trung tâm nói chung.

Việc triển khai đo lường sự hài lòng của NDTC thể hiện tính minh bạch và trách nhiệm giải trình của Chính phủ, chính quyền địa phương, các CQHCNN đối với NDTC. Các nội dung, tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ công trong triển khai đo lường sự hài lòng của NDTC cung cấp thông tin giúp NDTC thấy được mức độ chất lượng dịch vụ công mà CQHCNN phải đảm bảo cung ứng cho NDTC. Các nội dung, tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng và nhu cầu, mong đợi của NDTC thể hiện CQHCNN, chính quyền địa phương, Chính phủ sẵn sàng lắng nghe, tiếp thu ý kiến NDTC để thiết kế, cung ứng dịch vụ công, phục vụ NDTC đảm bảo đáp ứng nhu cầu, mong đợi của NDTC ngày càng tốt hơn. Việc công bố công khai kết quả đo lường sự hài lòng thể hiện Chính phủ, chính quyền địa phương cởi mở, cung cấp thông tin kịp thời cho NDTC và sẵn sàng chịu sự giám sát của NDTC.

Việc triển khai đo lường sự hài lòng của NDTC là một kênh mà Chính phủ tạo ra để mọi NDTC thuộc thuộc bất kỳ thành phần nào, ở bất kỳ vùng, miền nào, đều có thể dễ dàng phản ánh tiếng nói và thực hiện quyền lợi, nghĩa vụ của mình trong việc giám sát CQHCNN, chính quyền địa phương, Chính phủ trong xây dựng chính sách, cung ứng dịch vụ công cho NDTC. Với công cụ này, NDTC dễ dàng thực hiện vai trò làm chủ, tham gia vào quá trình xây dựng chính sách và thiết kế dịch vụ công đảm bảo đáp ứng nhu cầu, mong đợi của NDTC.

## **II. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

### **1. Đối với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ**

- Chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương sử dụng hiệu quả kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021 làm cơ sở xác định, thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ NDTC theo hướng lấy NDTC làm trung tâm, ngày càng đáp ứng nhu cầu, mong đợi của NDTC tốt hơn và mang lại sự hài lòng cho mọi NDTC.

- Chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương triển khai hiệu quả các lĩnh vực, nội dung CCHC liên quan, tác động đến đời sống, hoạt động của NDTC, đặc biệt là các khía cạnh, nội dung được NDTC đánh giá chưa tốt, hài lòng thấp và các khía cạnh, nội dung được nhiều NDTC mong đợi cải thiện trong thời gian tới.

- Chỉ đạo các cơ quan thông tin truyền thông tích cực thực hiện thông tin, tuyên truyền đầy đủ, kịp thời, khách quan về công tác CCHC, đo lường sự hài lòng của NDTC và kết quả thực hiện nhằm góp phần nâng cao nhận thức của NDTC về quyền lợi và trách nhiệm trong việc tham gia giám sát, phản hồi ý kiến đối với chính quyền, CQHCNN các cấp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ NDTC.

### **2. Đối với các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương**

- Sử dụng hiệu quả kết quả đo lường sự hài lòng của NDTC, đặc biệt chú trọng các khía cạnh, nội dung mà NDTC đánh giá chưa tích cực, hài lòng thấp và các nội dung được nhiều NDTC mong đợi cải thiện trong thời gian tới; đánh giá, xác định nguyên nhân chủ quan, khách quan của các tồn tại; xây dựng, thực hiện kế hoạch hành động, giải pháp khắc phục.

- Chỉ đạo, kiểm tra, đánh giá, đào tạo, bồi dưỡng, khen thưởng, xử lý nghiêm túc, kịp thời đối với công chức trong thực thi nhiệm vụ, đặc biệt là các nhiệm vụ xây dựng chính sách, cung cấp thông tin, cung ứng dịch vụ công cho NDTC, đảm bảo ngày càng đáp ứng nhu cầu, mong đợi của NDTC tốt hơn, mang lại niềm tin và sự hài lòng cho mọi NDTC.

- Thực hiện thông tin, tuyên truyền kịp thời, đầy đủ đảm bảo tất cả cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý của cơ quan và NDTC trên địa bàn thuộc phạm vi quản lý của địa phương có nhận thức đầy đủ, chính xác về công tác CCHC, việc triển khai đo lường sự hài lòng của NDTC và kết quả thực hiện.

- Xây dựng văn hóa, đạo đức công vụ trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo hướng lấy NDTC làm trung tâm phục vụ, đáp ứng nhu cầu, mong đợi của NDTC và mang lại sự hài lòng, niềm tin cho NDTC, đảm bảo mọi công chức có tư duy, phương pháp làm việc, hành động thấm nhuần các yêu cầu đó và thể hiện trong các hoạt động xây dựng chính sách, cung cấp thông tin, cung ứng dịch vụ công cho NDTC.

- Riêng đối với Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

- + Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị xây dựng, thực hiện các giải pháp khắc phục các tồn tại trong việc cung ứng dịch vụ công mà Chỉ số hài lòng của NDTC về sự phục vụ hành chính năm 2021 đã chỉ ra. Thực hiện kiểm tra, đánh giá, khen thưởng, nhắc nhở, kỷ luật đối với các cơ quan, đơn vị, cá nhân về kết quả thực hiện các giải pháp.

- + Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị liên quan rà soát, khắc phục ngay tình trạng cơ sở dữ liệu về giải quyết thủ tục hành chính không tuân thủ đúng theo quy định.

- + Báo cáo Bộ Nội vụ kết quả thực hiện các giải pháp trên để tổng hợp, báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo CCHC của Chính phủ.

### **3. Đối với cơ quan thông tin, truyền thông**

- Thông tin, tuyên truyền về việc triển khai đo lường sự hài lòng của NDTC và Chỉ số hài lòng của NDTC về sự phục vụ hành chính năm 2021 tới NDTC với nội dung, hình thức thiết thực, phù hợp với từng nhóm NDTC, nhằm nâng cao nhận thức, hiểu biết của NDTC về quyền lợi, trách nhiệm và thúc đẩy sự tham gia của NDTC trong việc giám sát và phản hồi ý kiến về chất lượng phục vụ của cơ quan HCNN.

- Đưa tin về những việc làm tốt và chưa tốt của các bộ, ngành, địa phương, cá nhân cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện CCHC, cung ứng dịch vụ công; về những ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC để góp phần cùng với các bộ, ngành, địa phương xây dựng một nền hành chính phục vụ theo yêu cầu của công cuộc CCHC ở nước ta.

### **4. Đối với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam, Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam**

- a) Đối với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam:

- Hướng dẫn Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh các cấp ở 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện thông tin, phổ biến Chỉ số hài lòng của NDTC về sự phục vụ hành chính năm 2021 và việc triển khai đo lường sự hài lòng năm 2022 tới NDTC ở địa phương; tuyên truyền, vận động nhân dân tích cực tham gia

giám sát và phản hồi ý kiến về chất lượng phục vụ, chất lượng dịch vụ công của các CQHCNN ở địa phương.

- Phối hợp với Bộ Nội vụ xây dựng, tổ chức triển khai chương trình phối hợp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của CQHCNN giai đoạn 2022 - 2026; hướng dẫn Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Cựu chiến binh các cấp ở 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương giám sát hiệu quả việc triển khai điều tra XHH đo lường sự hài lòng của NDTC năm 2022 ở địa phương.

b) Đối với Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam:

- Phối hợp với Bộ Nội vụ đánh giá, rút kinh nghiệm về việc triển khai điều tra XHH năm 2021. Chỉ đạo 63 Bưu điện các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương rà soát, rút kinh nghiệm về việc thực hiện phát, thu phiếu điều tra XHH đo lường sự hài lòng của NDTC năm 2021 ở địa phương; nhắc nhở, xử lý đối với những điều tra viên đã có vi phạm.

- Tiếp tục phối hợp với Bộ Nội vụ triển khai điều tra XHH đo lường sự hài lòng của NDTC năm 2022 hiệu quả, chất lượng./.

## PHỤ LỤC 1: CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA 63 TỈNH NĂM 2021

### 1. AN GIANG

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 16.00 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 51.00 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 11.25 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 21.50 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.50  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 32.25 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 50.75 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 2.50  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 12.50 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 2.50  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.75  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 26.00 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 58.25 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 9.25  |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 3.75  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 2.00  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.25  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 39.25 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 49.75 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 7.75  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 2.75  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.25  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 1.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 95.25 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 3.00  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 2.50  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.25  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                              |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                                |              |
| 1. Trục sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 87.50        |
| 2. Trục sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 87.25        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                       | 87.50        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                   | 86.25        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>87.13</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                             |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                          | 87.50        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                  | 88.25        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                     | 88.00        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                      | 89.25        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                               | 87.50        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                       | <b>88.10</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                     |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                                | 88.75        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                          | 87.00        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                  | 87.25        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                 | 87.00        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                  | 87.25        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                          | 87.25        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                            | 87.75        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                                | <b>87.46</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                                |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                              | 87.25        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                           | 88.00        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                        | 88.00        |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan trả kết quả đúng hạn                                                             | Đúng hạn                                         | 94.00 |
|                                                                                          | Sớm hạn                                          | 2.00  |
|                                                                                          | Trễ hạn                                          | 3.75  |
|                                                                                          | <i>Trễ hạn có thông báo</i>                      | 20.00 |
|                                                                                          | <i>Trễ hạn có xin lỗi</i>                        | 20.00 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 93.50 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 92.25 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 92.25 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 93.00 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 94.25 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 95.00 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 94.50 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 93.00 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 92.75 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                        | 87.75        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                     | <b>87.75</b> |
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 81.92        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 81.92        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 81.92        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 75.25        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>80.25</b> |
| <b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>86.14</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 11.50 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 29.00 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 21.00 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện          | 43.25 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 19.00 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 62.75 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 54.00 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 19.00 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 11.50 |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 6.50  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 6.00  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 6.00  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 11.50 |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 2. BÀ RỊA - VŨNG TÀU

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 18.00 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 44.00 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 29.00 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 6.50  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 2.75  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 20.00 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 59.00 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 1.00  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 2.50  |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 7.75  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 10.25 |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 16.50 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 63.75 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 7.75  |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 2.75  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 3.75  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 7.00  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 15.75 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 71.75 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 10.75 |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 1.25  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.25  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.25  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 94.25 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 3.25  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 2.25  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.00  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 96.25 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 1.50  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 86.30        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 84.05        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 84.80        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng..                 | 83.05        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>84.55</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 87.30        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 84.80        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 83.30        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 82.80        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 82.80        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>84.20</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 92.05        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 91.80        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 90.55        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 91.55        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 88.55        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 90.55        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 90.05        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>90.73</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 91.05        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 90.80        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 89.05        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 88.05        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>89.74</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 1.75  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 42.86 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 28.57 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 84.50 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 77.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 67.25 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 69.75 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 83.75 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 77.75 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 78.00 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 67.00 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 65.00 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 84.38        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 84.38        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 84.38        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 84.38        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>84.38</b> |
| <b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>86.72</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 12.00 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 43.50 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 20.50 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện          | 40.75 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 28.75 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 63.25 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 62.50 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 17.75 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 2.00  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 1.50  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 2.50  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 2.00  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 2.00  |
| Khác                                                             | 2.00  |

### 3. BẮC GIANG

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 20.30 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 40.35 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 7.02  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 33.33 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 17.79 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 54.64 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 1.50  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 17.29 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 17.79 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 2.51  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 10.78 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 63.41 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 11.03 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 11.28 |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 10.78 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 2.01  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 20.55 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 72.43 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 5.01  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 1.25  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.75  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 91.48 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 5.01  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 3.26  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.00  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 94.99 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 2.76  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                              |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                                |              |
| 1. Trục sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 93.49        |
| 2. Trục sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 92.99        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                       | 91.24        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng..                  | 91.49        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>92.30</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                             |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                          | 90.99        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                  | 88.73        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                     | 91.47        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp đúng quy định.                             | 88.23        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                               | 89.73        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                       | <b>89.83</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                     |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                                | 87.23        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                          | 88.23        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                  | 90.99        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ d hiểu                                                  | 90.24        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                  | 91.74        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                          | 92.24        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                            | 89.73        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                                | <b>90.06</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                                |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                              | 90.74        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                           | 93.49        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                        | 92.49        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                             | 91.49        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                          | <b>92.05</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 2.01  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 75.00 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 25.00 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 97.23 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 92.73 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 96.99 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 97.24 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 95.47 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 89.22 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 78.45 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 90.48 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 84.96 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 88.59        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 84.89        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 81.19        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 88.59        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>85.81</b> |
| <b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>90.01</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 13.53 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 45.61 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 15.79 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện          | 47.62 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 22.81 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 61.90 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 55.39 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 11.28 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 2.01  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 3.26  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 6.02  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 7.77  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 6.77  |
| Khác                                                             | 0.50  |

#### 4. BẮC KẠN

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 20.00 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 54.00 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 12.00 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 19.75 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.50  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 22.75 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 62.75 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 2.00  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 18.25 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 13.75 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.50  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 15.75 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 67.75 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 17.00 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 6.00  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 11.00 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.25  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 35.50 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 57.00 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 3.50  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 1.75  |
|                                                                     | Khá                                                                  | 2.25  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.50  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 83.75 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 10.25 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 5.50  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.50  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 99.00 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 0.50  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 89.47        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 88.97        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 88.97        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 89.22        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>89.16</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 89.22        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 90.22        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 90.72        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 90.72        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 90.22        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>90.22</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 88.47        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 88.47        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 88.97        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 89.22        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 89.22        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 89.72        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 88.97        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>89.01</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 90.97        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 90.72        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 90.97        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 90.22        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>90.72</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 0.50  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 50.00 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 50.00 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 96.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 95.50 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 95.75 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 95.50 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 93.25 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 95.50 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 96.75 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 91.00 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 91.75 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 78.68        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 92.97        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 78.68        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 78.68        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>82.26</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>88.27</b> |

#### Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)

|                                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 22.50 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 36.00 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 14.50 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện          | 47.25 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 28.00 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 59.75 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 53.00 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 15.50 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 2.25  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 3.00  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 4.50  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 4.25  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 9.25  |
| Khác                                                             | 0.25  |

## 5. BẠC LIÊU

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 13.50 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 70.00 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 6.50  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 10.75 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 15.50 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 70.50 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 7.75  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 6.25  |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 2.50  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.25  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 11.25 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 79.00 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 10.00 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 1.75  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 0.75  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 15.25 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 77.25 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 6.00  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 1.50  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.25  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 94.75 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 4.50  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 0.50  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.50  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 98.25 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 0.25  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 88.73        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 87.48        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 87.23        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 86.48        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>87.48</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 88.48        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 86.48        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 87.98        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 87.23        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 86.73        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>87.38</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 87.48        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 87.48        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 87.23        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 86.98        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ s                  | 86.73        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 87.23        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 86.98        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>87.16</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 87.73        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 87.48        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 87.48        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 87.73        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>87.61</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 1.50  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 66.67 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 66.67 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 94.50 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 94.50 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 94.25 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 94.75 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 96.75 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 95.50 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 95.25 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 92.25 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 93.25 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 85.48        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 85.48        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 85.48        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 85.48        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>85.48</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ ANH CHÍNH</b>                                              | <b>87.02</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 17.50 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 55.25 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 50.50 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện          | 26.25 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 15.00 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 67.75 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 35.75 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 13.25 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 3.25  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 2.00  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 3.75  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 5.75  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 7.00  |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 6. BẮC NINH

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 17.25 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 55.75 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 5.00  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 47.25 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.25  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 27.75 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 36.00 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 2.75  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 22.00 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 17.25 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 4.00  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 16.50 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 52.75 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 15.00 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 15.50 |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 10.00 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.50  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 32.50 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 57.25 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 7.00  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 2.25  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.00  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.50  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | C                                                                    | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 91.00 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 8.25  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 0.75  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.25  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 97.00 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 2.75  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 89.26        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 91.51        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 90.26        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 88.51        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>89.89</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 91.01        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 89.76        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 91.01        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 90.76        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 88.01        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>90.11</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 90.51        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 90.01        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 90.51        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 89.51        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 89.76        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 90.76        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 90.51        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>90.22</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 91.26        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 88.51        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 89.01        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 90.26        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>89.76</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 0.25  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 0.00  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 0.00  |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TT C                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 98.75 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 94.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 92.25 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 92.75 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 96.50 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 94.50 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 92.50 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 88.00 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 91.00 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 73.79        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 96.01        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 96.01        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 96.01        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>90.45</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>90.09</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 17.75 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 33.75 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 23.25 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện          | 35.50 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 26.75 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 52.75 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 59.25 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 9.00  |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 2.00  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 2.00  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 8.75  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 14.00 |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 15.00 |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 7. BẾN TRE

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 22.50 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 50.00 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 17.25 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 15.00 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 17.75 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 51.25 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 10.50 |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 16.00 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 10.25 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 13.50 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 58.50 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 23.00 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 9.25  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 3.50  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 36.75 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 54.50 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 5.75  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 3.00  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 91.50 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 6.50  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 1.25  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.75  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 97.50 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 1.25  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                              |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                                |              |
| 1. Trục sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 91.35        |
| 2. Trục sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 92.10        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                       | 92.35        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                   | 91.85        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>91.91</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                             |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                          | 92.10        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                  | 91.35        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                     | 91.35        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                      | 91.60        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                               | 91.10        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                       | <b>91.50</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                     |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                                | 90.85        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                          | 90.60        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                  | 90.85        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                 | 90.35        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                  | 91.10        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                          | 90.35        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                            | 90.85        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                                | <b>90.71</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                                |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                              | 91.60        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                           | 91.10        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                        | 91.35        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                             | 91.35        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                          | <b>91.35</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 1.25  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 20.00 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 60.00 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 94.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 93.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 91.75 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 92.50 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 92.25 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 92.50 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 92.25 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 92.25 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 91.75 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 72.60        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 72.60        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 72.60        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 66.35        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>71.04</b> |
| <b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>87.30</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 19.25 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 42.25 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 16.25 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện          | 47.50 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 23.75 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 58.25 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 49.75 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 15.50 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 3.75  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 3.00  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 5.00  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 9.25  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 6.25  |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 8. BÌNH ĐỊNH

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 32.75 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 40.00 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 18.25 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 30.25 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 58.00 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 51.25 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 13.50 |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 26.75 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 18.75 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.50  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 23.25 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 84.50 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 44.50 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 12.75 |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 26.00 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 20.75 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 70.00 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 7.50  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 1.50  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.25  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 97.00 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 2.75  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 0.25  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.00  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 85.00 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 14.25 |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 90.97        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 90.47        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 89.97        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 89.22        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>90.16</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 90.47        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 89.47        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 89.72        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 88.22        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 89.72        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>89.52</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 87.22        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 87.22        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 87.22        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 87.97        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 86.72        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 87.22        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 86.72        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>87.18</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 90.22        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 91.47        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 90.97        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 90.47        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>90.78</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 0.75  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 66.67 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 66.67 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 95.25 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 94.25 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 92.50 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 93.00 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 87.50 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 90.75 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 90.00 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 88.00 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 92.25 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 84.89        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 80.72        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 76.55        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 80.72        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>80.72</b> |
| <b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>87.67</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 24.75 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 52.25 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 22.50 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 46.00 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 26.25 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 41.00 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 55.75 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 22.25 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 1.50  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 0.50  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 1.50  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 3.50  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 2.25  |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 9. BÌNH DƯƠNG

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       | Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 19.95 | <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 5.24  | 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 89.29        |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 2.49  | 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 89.04        |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 36.91 | 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 89.04        |
|                                                                     | Khác                                                                 | 43.39 | 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 88.29        |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 2.99  | <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>88.92</b> |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 7.23  | <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 9.98  | 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 89.04        |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 0.00  | 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 88.29        |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 23.19 | 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 87.04        |
|                                                                     | Khác                                                                 | 60.10 | 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp đúng quy định.                            | 83.80        |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 6.98  | 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 86.30        |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 6.73  | <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>86.90</b> |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 3.99  | <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 0.00  | 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 88.29        |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 44.39 | 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 88.54        |
|                                                                     | Khác                                                                 | 48.38 | 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 87.54        |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 6.23  | 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 88.54        |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 0.50  | 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 89.79        |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 0.50  | 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 87.54        |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 0.50  | 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 87.79        |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  | <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>88.29</b> |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 94.26 | <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 3.74  | 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 87.04        |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 2.74  | 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 88.79        |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 0.25  | 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 89.29        |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 94.51 | 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 89.79        |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.25  | <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>88.73</b> |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 5.24  |                                                                                          |              |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 76.19 |                                                                                          |              |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 47.62 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 19.95 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 5.24  |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 91.02 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BP C/TTHCC tỉnh    | 95.76 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 91.77 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 91.52 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 95.26 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 93.77 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 90.52 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 88.28 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 89.28 |

| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 76.01        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 88.68        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 88.68        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 90.86        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>86.06</b> |
| <b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>87.78</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 33.92 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 37.91 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 29.93 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện          | 34.91 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 29.18 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 50.37 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 42.39 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 15.71 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 2.00  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 3.24  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 3.24  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 4.99  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 12.22 |
| Khác                                                             | 0.25  |

## 10. BÌNH PHƯỚC

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 15.73 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 42.13 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 5.62  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 35.39 |
|                                                                     | Khá                                                                  | 1.12  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 21.35 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 49.72 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 15.17 |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 27.81 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 21.07 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.12  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 18.26 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 60.39 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 26.12 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 20.51 |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 8.99  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.56  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 37.08 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 53.37 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 7.02  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 2.25  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.56  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 94.10 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 4.21  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 1.97  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.00  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 92.98 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 4.49  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 85.32        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 86.44        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 85.88        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 85.88        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>85.88</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 85.32        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 85.04        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 87.57        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 86.44        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 85.60        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>85.99</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 87.57        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 85.88        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 81.67        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 85.60        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 86.16        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 84.48        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 82.79        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>84.88</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 91.78        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 92.62        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 92.62        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 92.34        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>92.34</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 2.53  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 33.33 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 44.44 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 90.45 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 91.57 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 89.61 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 89.89 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 90.73 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 90.73 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 91.01 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 89.04 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 89.61 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 69.39        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 64.63        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 64.63        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 64.63        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>65.82</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>82.98</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 15.17 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 45.79 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 29.49 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 50.84 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 30.34 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 43.26 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 42.70 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 8.43  |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 4.49  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 3.37  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 7.30  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 7.87  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 10.67 |
| Khác                                                             | 0.28  |

## 11. BÌNH THUẬN

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                       |                                                                      |       |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 12.25 |
|                                                                    | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 1.25  |
|                                                                    | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 17.75 |
|                                                                    | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 59.50 |
|                                                                    | Khác                                                                 | 3.00  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC  | Qua người thân, bạn bè                                               | 6.00  |
|                                                                    | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 13.75 |
|                                                                    | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 1.00  |
|                                                                    | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 9.25  |
|                                                                    | Qua mạng internet                                                    | 63.25 |
|                                                                    | Khác                                                                 | 13.25 |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                    | Qua người thân, bạn bè                                               | 6.75  |
|                                                                    | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 6.75  |
|                                                                    | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 1.00  |
|                                                                    | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 35.75 |
|                                                                    | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 54.25 |
|                                                                    | Khác                                                                 | 6.75  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                   | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 1.75  |
|                                                                    | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 2.00  |
|                                                                    | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 0.50  |
|                                                                    | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 0.50  |
|                                                                    | Khác                                                                 | 92.25 |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                 | Có                                                                   | 5.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                     | Có                                                                   | 2.75  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                  | Có giấy hẹn                                                          | 0.75  |
|                                                                    | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 87.25 |
|                                                                    | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 0.50  |
|                                                                    | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 12.25 |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                       | Đúng hẹn                                                             | 18.37 |
|                                                                    | Sớm hẹn                                                              | 22.45 |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 87.51        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 87.51        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 84.51        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 83.01        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>85.64</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 86.26        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 84.76        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 86.76        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 84.51        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 84.51        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>85.36</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 83.76        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 83.26        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 83.01        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 83.01        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 83.76        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 83.76        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 83.26        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>83.40</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 82.26        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 84.76        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 85.01        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 85.26        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>84.32</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 12.25 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 1.25  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 17.75 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 90.50 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 90.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 89.50 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 88.00 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 92.50 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 92.25 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 91.75 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 88.00 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 88.00 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 75.33        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 80.78        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 78.96        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 75.33        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>77.60</b> |
| <b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>83.26</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 18.50 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 37.25 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 15.75 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 42.25 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 18.00 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 58.00 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 59.25 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 7.50  |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 4.00  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 3.75  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 12.50 |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 13.75 |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 8.00  |
| Khác                                                             | 0.75  |

## 12. CÀ MAU

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 12.50 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 54.06 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 0.63  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 32.81 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 5.63  |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 60.00 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 0.94  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 23.13 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 10.31 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 5.00  |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 44.38 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 36.25 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 5.94  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 8.44  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 19.06 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 75.00 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 5.31  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 0.31  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.31  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 97.50 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 1.25  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 1.56  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.00  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 98.44 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 1.56  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 88.79        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 89.72        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 89.10        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 89.10        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>89.18</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 89.72        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 89.72        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 89.72        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp đúng quy định.                            | 88.79        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 89.72        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>89.54</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 91.60        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 92.22        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 89.72        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 91.60        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 91.29        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 90.66        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 90.04        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>91.02</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 90.97        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 89.72        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 90.04        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 89.10        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>89.96</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 0.00  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      |       |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        |       |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 93.75 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 93.75 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 94.38 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 93.13 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 93.13 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 91.56 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 92.81 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 92.81 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 91.88 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 93.16        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 75.51        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 75.51        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 75.51        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>79.92</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>87.92</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 23.75 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 30.00 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 12.81 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 59.06 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 21.25 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 42.81 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 53.13 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 31.88 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 3.75  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 3.44  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 4.06  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 6.25  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 7.50  |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 13.CÀN THƠ

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 11.04 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 47.50 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 39.58 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 5.63  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 14.79 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 67.08 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 7.71  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 15.42 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 9.17  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 8.75  |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 75.83 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 16.88 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 7.71  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 4.58  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 12.08 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 71.67 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 8.33  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 7.92  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 93.54 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 4.17  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 2.08  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.42  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 94.17 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 2.71  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 89.06        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 90.10        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 87.81        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 88.44        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>88.85</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 87.19        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 86.77        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 86.98        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 86.77        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 86.77        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>86.90</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 84.90        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 85.10        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 86.15        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 86.15        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 86.15        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 85.94        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 88.02        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>86.06</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 87.60        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 87.60        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 87.40        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 87.81        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>87.60</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 3.13  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 20.00 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 46.67 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 86.88 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 88.13 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 87.71 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 86.88 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 85.63 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 84.79 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 83.54 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 83.96 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 84.17 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 82.23        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 76.97        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 76.97        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 76.97        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>78.28</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>85.54</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 23.33 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 33.96 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 23.54 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 39.17 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 26.46 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 55.21 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 52.08 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 20.00 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 7.71  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 5.21  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 8.54  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 5.21  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 7.92  |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 14. CAO BẰNG

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 8.02  |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 57.39 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 7.02  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 31.83 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.25  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 30.58 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 52.63 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 2.01  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 18.80 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 11.53 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 2.51  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 17.79 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 71.18 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 14.79 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 4.26  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 6.52  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.00  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 24.81 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 63.16 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 6.27  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 4.01  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 2.01  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.75  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.25  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 60.15 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 18.55 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 19.30 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 2.01  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 96.49 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 0.25  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                              |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                                |              |
| 1. Trục sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 89.22        |
| 2. Trục sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 89.22        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                       | 87.72        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                   | 87.97        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>88.53</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                             |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                          | 88.22        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                  | 85.46        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                     | 88.47        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                      | 89.97        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                               | 88.47        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                       | <b>88.12</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                     |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                                | 86.22        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                          | 85.46        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                  | 88.22        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                 | 88.22        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                  | 86.47        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                          | 88.22        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                            | 86.47        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                                | <b>87.04</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                                |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                              | 90.48        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                           | 92.48        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                        | 92.73        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                             | 92.73        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                          | <b>92.11</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 3.26  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 25.00 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 50.00 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 89.47 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 89.72 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 88.47 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 87.22 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 89.97 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 90.73 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 88.22 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 84.96 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 89.47 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 56.50        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 63.17        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 56.50        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 56.50        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>58.17</b> |
| <b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>82.79</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 21.80 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 28.57 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 24.31 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 39.10 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 18.30 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 53.38 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 49.87 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 22.81 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 5.26  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 7.27  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 5.76  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 10.78 |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 12.78 |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 15. ĐÀ NẴNG

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 3.96  |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 46.88 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 20.83 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 28.54 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 3.54  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 24.38 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 26.88 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 0.83  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 28.54 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 24.38 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 4.58  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 13.75 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 44.58 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 13.13 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 23.54 |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 14.17 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.88  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 30.83 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 54.38 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 5.83  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 1.25  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 7.71  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.63  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 92.08 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 3.54  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 0.63  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 4.17  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 92.92 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 3.54  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 87.93        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 88.55        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 88.97        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 88.14        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>88.40</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 86.68        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 86.68        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 87.09        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 87.30        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 88.34        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>87.22</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 86.68        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 85.84        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 86.89        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 87.72        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 86.47        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 87.93        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 86.47        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>86.86</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 87.51        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 88.14        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 88.14        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 87.51        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>87.82</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 3.54  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 35.29 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 35.29 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 93.75 |
|                                                                                          | Niem yết trên giấy tại trụ ở BPMC/TTHCC tỉnh     | 93.96 |
|                                                                                          | Niem yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 94.38 |
|                                                                                          | Niem yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 94.38 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 91.46 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 92.71 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 92.29 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 92.92 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 93.13 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 88.34        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 84.18        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 84.18        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 80.01        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>84.18</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>86.89</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 11.67 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 31.25 |
| Niem yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 16.67 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 40.63 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 39.17 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 59.38 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 58.13 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 15.21 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 4.58  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 3.54  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 5.83  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 7.71  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 6.04  |
| Khác                                                             | 0.63  |

## 16. ĐẮK LẮK

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 22.45 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 54.26 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 8.94  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 25.16 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.62  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 34.30 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 59.25 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 10.40 |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 13.31 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 13.93 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.83  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 23.49 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 71.73 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 9.15  |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 10.60 |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 7.90  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.21  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 17.88 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 73.80 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 5.20  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 2.70  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.42  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 1.66  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.21  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 93.56 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 4.78  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 1.25  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.42  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 96.88 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 1.25  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biểu hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 88.12        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 88.33        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 86.67        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 87.29        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>87.60</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 87.29        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 85.84        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 86.46        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 85.00        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 85.21        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>85.96</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 85.00        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 84.59        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 86.25        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 86.46        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 85.21        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 86.04        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 84.80        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>85.48</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 86.25        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 86.67        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 87.08        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 86.88        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>86.72</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 1.87  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 11.11 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 22.22 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 93.35 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 92.10 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 93.35 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 92.72 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 94.59 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 95.43 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 93.76 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 93.56 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 93.76 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 72.49        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 68.32        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 72.49        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 76.65        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>72.49</b> |
| <b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>83.65</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 23.08 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 35.55 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 25.36 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 45.74 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 19.96 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 50.31 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 49.90 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 12.47 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 4.99  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 3.12  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 7.69  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 11.23 |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 9.56  |
| Khác                                                             | 1.04  |

## 17. ĐÁK NÔNG

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 5.00  |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 59.50 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 10.00 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 30.00 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 30.75 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 48.50 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 9.25  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 22.00 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 12.25 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 2.00  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 12.25 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 71.75 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 16.25 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 10.00 |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 6.75  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.25  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 13.25 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 75.00 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 8.75  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 2.25  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.75  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 1.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.50  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 97.00 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 2.50  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 0.50  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.00  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 96.00 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 2.75  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 88.06        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 87.81        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 84.56        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 86.31        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>86.69</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 87.56        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 86.81        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 88.56        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 86.06        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 86.56        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>87.11</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 86.56        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 85.31        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 86.06        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 85.56        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 84.31        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 87.06        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 84.81        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>85.67</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 88.81        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 90.31        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 89.81        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 89.56        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>89.62</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 1.25  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 20.00 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 20.00 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 92.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 92.50 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 90.50 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 90.25 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 92.75 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 92.00 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 91.50 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 90.00 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 90.75 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 82.77        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 82.77        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 75.63        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 75.63        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>79.20</b> |
| <b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>85.66</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 13.00 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 33.00 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 13.25 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 60.50 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 21.25 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 43.00 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 40.75 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 23.75 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 8.00  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 4.00  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 8.25  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 14.75 |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 16.50 |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 18. ĐIỆN BIÊN

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 15.50 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 53.25 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 29.50 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 1.25  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 6.00  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 15.50 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 46.00 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 2.50  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 40.25 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 3.25  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 2.25  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 7.75  |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 75.25 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 8.25  |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 2.25  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 7.00  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.25  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 32.00 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 54.50 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 10.50 |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 1.50  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.50  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.25  |
| Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.25  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 75.75 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 20.00 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 4.25  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.00  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 96.25 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 1.50  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 90.23        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 89.23        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.                                     | 87.48        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 87.73        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>88.67</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 90.48        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 90.23        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 91.98        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp đúng quy định.                            | 91.23        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 90.23        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>90.83</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 87.98        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 89.23        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 88.73        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 89.73        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 89.73        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 89.98        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 89.73        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>89.30</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 90.98        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 92.23        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 91.98        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 92.73        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>91.98</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 2.25  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 44.44 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 22.22 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 97.50 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 93.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 91.50 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 92.50 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 90.00 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 96.75 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 96.00 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 87.25 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 92.75 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 84.98        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 64.98        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 74.98        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 74.98        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>74.98</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>87.15</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 8.00  |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 24.75 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 12.75 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 61.25 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 14.00 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 71.25 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 68.25 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 18.50 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 2.50  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 2.75  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 8.50  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 3.75  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 3.75  |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 19. ĐỒNG NAI

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 21.04 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 62.71 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 1.88  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 20.83 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 30.21 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 52.50 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 9.58  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 18.75 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 14.58 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 20.83 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 62.71 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 29.79 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 2.29  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 8.54  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 38.75 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 49.79 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 8.54  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 2.92  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 92.92 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 2.71  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 3.54  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.83  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 95.83 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 1.46  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 91.93        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 92.76        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 92.56        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 92.56        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>92.45</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 92.35        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 92.56        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 92.97        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 92.35        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 92.14        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>92.47</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 93.39        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 92.97        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 92.97        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 92.97        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 92.14        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 92.35        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 92.35        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>92.73</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 92.14        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 93.18        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 92.97        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 92.97        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>92.82</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 2.71  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 69.23 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 61.54 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 98.33 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 98.33 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 97.92 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 98.33 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 97.92 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 98.33 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 97.92 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 97.71 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 97.71 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 74.43        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 84.43        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 74.43        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 74.43        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>76.93</b> |
| <b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>89.48</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 6.88  |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 32.50 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 20.00 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 44.17 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 12.29 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 57.29 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 54.38 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 24.58 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 3.54  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 3.75  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 19.58 |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 8.54  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 10.42 |
| Khác                                                             | 2.08  |

## 20. ĐƠN HỒ TẠP

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 42.75 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 42.50 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 6.50  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 19.00 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 33.50 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 49.50 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 4.50  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 15.50 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 7.25  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 2.50  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 17.00 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 68.75 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 13.75 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 5.75  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 6.25  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.25  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 37.50 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 53.50 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 5.25  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 1.75  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.75  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.50  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.25  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 89.50 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 8.50  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 2.00  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.00  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 89.75 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 8.25  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 83.14        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 86.14        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 89.14        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 88.89        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>86.83</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 84.14        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 89.39        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 92.64        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 89.89        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 89.14        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>89.04</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 91.14        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 89.64        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 90.39        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 90.14        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 90.89        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 91.64        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 91.14        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>90.71</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 91.39        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 92.14        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 92.14        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 92.14        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>91.95</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 2.25  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 66.67 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 66.67 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định T HC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 93.25 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 92.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 85.75 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 84.00 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 94.50 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 93.75 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 91.25 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 83.25 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 86.25 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 87.47        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 86.43        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 87.47        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 87.47        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>87.21</b> |
| <b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>89.15</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 13.75 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 33.50 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 18.50 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 39.50 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 23.25 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 62.50 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 64.50 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 20.00 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 3.25  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 2.25  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 4.75  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 6.25  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 9.50  |
| Khác                                                             | 0.25  |

## 21.GIA LAI

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 33.26 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 47.28 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 6.90  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 14.85 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.05  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 27.41 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 41.21 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 6.69  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 21.97 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 3.97  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 2.51  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 16.11 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 51.46 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 29.92 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 1.88  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 4.39  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.21  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 54.18 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 39.33 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 4.18  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 0.63  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.67  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.84  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 94.35 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 4.81  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 0.84  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.00  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 92.68 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 1.46  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 91.45        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 88.94        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 87.68        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 85.38        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>88.36</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 91.24        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 89.57        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 88.94        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 87.89        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 86.85        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>88.90</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 88.10        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 88.52        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 87.89        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 89.57        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 87.68        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 90.61        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 90.61        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>89.00</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 91.24        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 92.08        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 91.24        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 91.24        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>91.45</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 5.65  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 14.81 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 44.44 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 90.59 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 88.49 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 85.98 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 85.77 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 87.24 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 92.68 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 90.38 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 86.19 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 84.94 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 70.98        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 68.42        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 68.42        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 81.24        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>72.27</b> |
| <b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>86.00</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 20.50 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 22.59 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 17.36 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 47.70 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 28.66 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 54.60 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 49.16 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 26.57 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 2.30  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 3.35  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 6.69  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 7.74  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 12.97 |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 22. HÀ GIANG

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 23.25 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 51.00 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 6.50  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 29.75 |
|                                                                     | Khá                                                                  | 0.25  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 34.00 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 48.00 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 4.50  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 21.50 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 23.75 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.75  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 30.25 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 51.25 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 22.50 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 9.50  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 17.25 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.50  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 39.50 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 50.75 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 7.25  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 1.75  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.75  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 90.00 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 3.50  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 6.50  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.00  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 95.75 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 2.50  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 89.50        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 88.25        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 88.25        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 87.25        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>88.31</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 89.00        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 89.50        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 90.50        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 89.00        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 89.00        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>89.40</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 89.25        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 88.75        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 90.25        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 90.50        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 89.25        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 90.50        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 89.50        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>89.71</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 90.75        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 92.00        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 91.50        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 91.25        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>91.38</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 1.75  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 28.57 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 57.14 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 97.75 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 98.50 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 97.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 96.00 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 98.25 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 98.00 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 97.25 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 94.25 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 94.50 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 84.50        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 80.50        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 84.50        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 84.50        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>83.50</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>88.46</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 17.79 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 35.59 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 30.33 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 55.14 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 31.58 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 45.11 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 48.12 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 11.78 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 4.01  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 4.01  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 5.26  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 6.02  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 5.01  |
| Khác                                                             | 0.25  |

## 23. HÀ NAM

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 12.28 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 45.61 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 11.78 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 30.33 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 40.85 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 36.84 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 7.77  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 9.27  |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 4.51  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.25  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn b                                                | 35.09 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 42.36 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 18.30 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 2.76  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 2.76  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 32.83 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 59.15 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 8.02  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 0.00  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.50  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 85.46 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 12.28 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 1.50  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.75  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 99.25 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 0.25  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 89.83        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 89.08        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 86.32        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 87.33        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>88.14</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 89.58        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 88.58        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 86.83        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 88.58        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 86.83        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>88.08</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 87.08        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 84.57        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 86.07        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 85.82        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 87.08        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 86.32        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 85.07        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>86.00</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 87.58        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 87.33        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 86.32        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 87.08        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>87.08</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 0.50  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 50.00 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 0.00  |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 96.49 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 95.49 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 95.49 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 94.24 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 94.74 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 95.99 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 95.49 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 88.22 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 90.23 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 92.59        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 92.59        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 92.59        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 92.59        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>92.59</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>88.38</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 21.55 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 50.38 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 15.54 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 41.10 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 15.79 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 58.40 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 51.88 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 12.78 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 1.75  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 3.76  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 5.26  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 10.03 |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 12.03 |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 24. HÀ NỘI

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 22.64 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 53.97 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 34.27 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 2.19  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.35  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 25.17 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 51.15 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 12.90 |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 18.49 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 28.23 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.04  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 16.71 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết qu                          | 61.98 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 31.05 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 18.55 |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 9.04  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.17  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 29.49 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 63.71 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 5.30  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 0.92  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.69  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.46  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.12  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 85.37 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 13.13 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 1.50  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.29  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 93.95 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 4.03  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 89.23        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 89.41        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 89.29        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 89.18        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>89.28</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 89.12        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 89.06        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 89.00        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 88.77        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 88.08        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>88.81</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 89.12        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 88.77        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 88.66        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 88.43        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 88.49        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 88.26        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 87.85        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>88.51</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 88.95        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 89.23        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 89.47        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 89.18        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>89.21</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 1.84  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 25.00 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 34.38 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 96.31 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 96.60 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 96.43 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 96.37 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 96.37 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 96.60 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 95.39 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 95.33 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 95.68 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 82.15        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 78.92        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 78.92        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 78.92        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>79.73</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>87.11</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 23.44 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 33.12 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 17.40 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện          | 43.09 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 44.76 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 63.25 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 48.04 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 10.20 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 2.94  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 2.48  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 4.61  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 3.17  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 3.80  |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 25. HÀ TĨNH

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 25.50 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 52.00 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 6.50  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 36.50 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 12.25 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 67.50 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 20.00 |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 43.50 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 8.50  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 7.00  |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 65.25 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 46.00 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 18.75 |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 9.75  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 21.95 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 69.33 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 6.98  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 1.50  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 94.26 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 4.49  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 0.50  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.50  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 97.76 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 0.75  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 90.87        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 91.62        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 90.62        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 90.37        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>90.87</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 91.37        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 91.62        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 91.37        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp đúng quy định.                                        | 90.62        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 90.12        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>91.02</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 91.37        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 91.12        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 91.37        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 90.87        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 90.62        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 90.62        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 90.87        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>90.98</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 91.87        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 91.62        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 91.12        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 90.37        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>91.25</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 1.25  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 80.00 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 80.00 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn qu định TTHC                      | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 99.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 98.75 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 97.50 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 97.50 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 97.75 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 98.00 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 97.50 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 95.75 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 97.00 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 90.60        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 92.87        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 92.87        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 90.60        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>91.73</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>91.17</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 29.75 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 24.75 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 12.75 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện          | 60.75 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 45.75 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 47.25 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 28.25 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 7.75  |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 1.75  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 2.00  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 7.00  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 7.75  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 14.50 |
| Khác                                                             | 0.25  |

## 26. HẢI DƯƠNG

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 2.76  |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 49.12 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 22.56 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 27.57 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 43.36 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 24.31 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 6.27  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 33.83 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 1.75  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 20.30 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 49.62 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 33.33 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 5.26  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 1.25  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 55.39 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 40.60 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 3.26  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 0.75  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 99.75 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 0.25  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 0.00  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.00  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 98.75 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 1.00  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 91.35        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 92.10        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 92.10        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 91.85        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>91.85</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 92.10        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 92.10        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 91.85        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 92.10        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 92.10        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>92.05</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 92.10        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 91.85        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 91.85        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 92.10        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 91.85        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 92.10        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 92.10        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>91.99</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 92.10        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 92.10        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 92.10        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 91.85        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>92.04</b> |

|                                                                                          |                                                  |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 0.25   |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 0.00   |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 100.00 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 100.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 100.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 100.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 99.75  |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 99.75  |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 100.00 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 99.75  |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 99.50  |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 99.00  |

| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 92.10        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 92.10        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 92.10        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 92.10        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>92.10</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>92.01</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 24.81 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 39.10 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 17.29 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 52.13 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 20.30 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 61.65 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 65.16 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 10.53 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 1.00  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 1.00  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 2.26  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 2.51  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 2.01  |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 27. HẢI PHÒNG

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 14.88 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 49.48 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 37.74 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 0.00  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.21  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 23.06 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 47.59 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 1.26  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 10.06 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 19.50 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.84  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 10.48 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 68.97 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 10.06 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 6.71  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 4.61  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 23.90 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 70.65 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 4.61  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 1.05  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.21  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 87.58 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 12.00 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 1.05  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.21  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 98.53 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 1.26  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 94.86        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 95.28        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 95.07        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 95.28        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>95.12</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 94.86        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 94.86        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 95.70        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 95.07        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 95.07        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>95.11</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 95.07        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 95.70        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 95.49        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 95.28        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 95.28        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 95.49        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 95.70        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>95.43</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 95.70        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 95.91        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 95.91        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 95.91        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>95.86</b> |

|                                                                                          |                                                  |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 0.42   |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 0.00   |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 100.00 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 98.53  |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 98.11  |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 99.58  |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 99.58  |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 97.06  |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 98.95  |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 98.11  |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 97.48  |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 98.53  |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 83.83        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 90.08        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 83.83        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 83.83        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>85.39</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>93.38</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 18.66 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 37.32 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 24.95 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 59.12 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 33.75 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 54.30 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 48.22 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 16.77 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 1.05  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 1.47  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 2.52  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 1.47  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 0.21  |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 28. HẬU GIANG

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 33.33 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 41.35 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 12.78 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 7.27  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 6.52  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 18.80 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 58.15 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 6.27  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 13.03 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 3.26  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 8.52  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 8.77  |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 60.90 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 17.29 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 8.02  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 4.01  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 6.77  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 37.59 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 50.63 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 8.52  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 2.76  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.75  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.25  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 90.73 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 5.76  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 3.01  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.50  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 91.23 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 3.76  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 86.76        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 86.51        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 86.01        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 85.01        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>86.07</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 84.00        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 85.01        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 85.51        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 84.51        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 85.26        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>84.86</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 85.01        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 85.76        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 85.26        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 84.76        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 85.01        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 85.76        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 84.51        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>85.15</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 84.76        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 85.51        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 85.26        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 85.26        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>85.19</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 5.01  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 30.00 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 50.00 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 93.98 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 95.49 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 93.73 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 93.98 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 93.98 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 93.98 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 93.48 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 92.73 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 93.48 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 90.27        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 83.60        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 76.94        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 76.94        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>81.94</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>84.64</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 19.30 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 33.83 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 19.80 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện          | 56.89 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 32.58 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 53.38 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 45.11 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 14.04 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 5.26  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 3.51  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 6.27  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 4.26  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 5.51  |
| Khác                                                             | 0.25  |

## 29. THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 27.80 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 54.12 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 25.39 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 8.11  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.36  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 34.61 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 48.30 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 5.70  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 10.96 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 20.87 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 2.85  |
| Kênh thông tin đề biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 28.54 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 57.83 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 18.95 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 10.53 |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 5.63  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.49  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 28.73 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 51.76 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 14.24 |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 4.09  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.36  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 1.61  |
| Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.62  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 91.46 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 5.94  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 2.60  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.68  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 91.64 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 1.92  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 91.56        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 93.11        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 90.63        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 90.57        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>91.47</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 88.96        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 87.91        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 91.19        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 90.69        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 90.01        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>89.75</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 90.01        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 87.72        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 88.78        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 88.03        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 87.17        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 89.33        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 86.67        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>88.24</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 90.57        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 90.32        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 90.63        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 89.64        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>90.29</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 6.44  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 58.65 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 43.27 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 80.80 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 80.31 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 77.96 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 78.39 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 82.17 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 80.62 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 77.71 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 77.15 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 77.52 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 69.99        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 75.76        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 75.76        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 73.35        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>73.71</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>86.69</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 15.91 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 30.46 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 22.17 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện          | 34.92 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 23.53 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 56.59 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 56.72 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 13.93 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 7.74  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 8.54  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 7.74  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 8.30  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 10.59 |
| Khác                                                             | 1.86  |

### 30. HÒA BÌNH

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 33.00 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 47.75 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 8.50  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 14.00 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.50  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 17.25 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 67.50 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 7.25  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 12.75 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 3.25  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.50  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 10.25 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 66.75 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 21.50 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 4.00  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 2.50  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.25  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 32.75 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 55.25 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 8.25  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 0.50  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 3.50  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 82.00 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 18.00 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 0.25  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.25  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 95.75 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 4.00  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 86.44        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 86.94        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 86.19        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 86.44        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>86.50</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 87.19        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 87.44        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 87.44        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 86.94        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 87.19        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>87.24</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 86.69        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 86.94        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 86.69        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 86.94        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 86.94        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 86.69        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 86.69        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>86.80</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 86.69        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 86.94        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 87.19        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 86.94        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>86.94</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 0.50  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 50.00 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 50.00 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 99.25 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 99.50 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 99.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 99.00 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 98.50 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 99.00 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 99.00 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 98.50 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 98.00 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 84.81        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 87.44        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 87.44        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 87.44        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>86.78</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>86.85</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 23.25 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 29.25 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 19.75 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 43.00 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 14.00 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 60.25 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 61.75 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 31.50 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 2.75  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 2.25  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 5.00  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 3.75  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 3.50  |
| Khác                                                             | 0.00  |

### 31. HƯNG YÊN

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 8.50  |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 61.50 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 4.25  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 47.25 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 38.00 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 25.75 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 4.50  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 28.25 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 13.50 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.75  |
| Kênh thông tin đề biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 24.25 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 55.25 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 19.00 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 7.00  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 4.50  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 24.75 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 68.25 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 5.00  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 0.75  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.00  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 94.75 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 4.75  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 0.50  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.00  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 95.50 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 3.00  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 91.34        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 92.09        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 92.09        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 91.34        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>91.72</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 92.09        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 92.09        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 92.09        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 89.59        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 91.84        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>91.54</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 92.09        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 92.59        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 92.34        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 91.59        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 91.84        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 92.34        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 92.09        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>92.13</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 92.34        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 92.34        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 92.59        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 92.34        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>92.40</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 1.50  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 0.00  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 16.67 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 98.75 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 98.75 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 97.75 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 98.25 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 96.75 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 98.50 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 98.50 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 94.75 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 96.00 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 92.59        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 92.59        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 92.59        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 92.59        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>92.59</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>92.07</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 25.25 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 38.75 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 24.50 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện          | 58.25 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 27.75 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 46.25 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 45.75 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 12.25 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 3.00  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 2.50  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 6.50  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 4.25  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 5.25  |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 32. KHÁNH HÒA

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 20.00 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 48.50 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 37.00 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 6.75  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 42.00 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 44.50 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 9.00  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 25.50 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 14.50 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 4.00  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 30.25 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 65.00 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 18.50 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 9.75  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 6.75  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.75  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 30.00 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 59.75 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 4.25  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 3.00  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 3.50  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 1.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 96.00 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 3.75  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 1.25  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 1.00  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 96.50 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 1.50  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 87.91        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 91.66        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 89.91        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 90.41        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>89.97</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 88.91        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 89.16        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 90.91        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 92.16        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 92.16        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>90.66</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 91.66        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 89.91        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 89.91        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 90.66        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 89.91        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 90.91        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 87.41        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>90.05</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 92.41        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 93.41        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 92.41        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 92.66        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>92.72</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 1.25  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 60.00 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 80.00 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 88.75 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 89.25 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 88.50 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 86.75 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 87.00 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 92.25 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 90.00 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 85.25 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 89.25 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 56.72        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 56.72        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 56.72        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 64.12        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>58.57</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>84.40</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 20.75 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 31.25 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 21.25 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện          | 41.25 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 20.00 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 58.25 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 51.50 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 16.25 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 3.75  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 5.00  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 9.00  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 7.75  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 9.75  |
| Khác                                                             | 2.75  |

### 33. KIÊN GIANG

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 37.75 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 38.25 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 16.75 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 7.00  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.75  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 12.50 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 73.75 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 1.00  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 8.25  |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 3.25  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.25  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 5.50  |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 84.00 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 8.00  |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 0.75  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 1.75  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 21.25 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 66.25 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 10.00 |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 2.50  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.25  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 91.75 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 3.75  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 4.00  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.50  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 94.75 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 0.50  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 85.18        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 85.18        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 85.43        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 84.18        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>84.99</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 86.43        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 85.68        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 84.93        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 86.18        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 85.43        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>85.73</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 85.43        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 85.43        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 85.68        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 85.68        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 85.93        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 84.93        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 85.68        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>85.54</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 85.18        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 85.93        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 86.18        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 85.68        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>85.74</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 4.75  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 63.16 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 68.42 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 92.25 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 92.50 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 90.75 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 90.75 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 91.75 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 89.50 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 90.50 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 88.00 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 88.75 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 77.74        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 77.74        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 76.29        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 77.74        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>77.38</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>83.88</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 28.25 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 28.00 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 20.75 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện          | 41.00 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 26.50 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 48.50 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 43.50 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 17.50 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 8.25  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 11.75 |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 8.50  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 9.00  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 8.50  |
| Khác                                                             | 0.25  |

## 34. KON TUM

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 7.75  |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 42.75 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 1.00  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 47.75 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.50  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 53.75 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 42.00 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 7.75  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 22.75 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 24.50 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.50  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 43.75 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 49.00 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 19.00 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 15.00 |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 14.75 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.25  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 17.75 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 81.25 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 0.75  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 0.50  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.25  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.50  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 82.50 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 17.25 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 0.25  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.25  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 99.25 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 0.25  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |  |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 90.15        |  |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 91.40        |  |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 89.40        |  |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 90.90        |  |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>90.46</b> |  |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |  |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 93.40        |  |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 93.65        |  |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 93.65        |  |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 93.40        |  |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 93.40        |  |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>93.50</b> |  |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |  |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 93.40        |  |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 93.40        |  |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 93.40        |  |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 93.15        |  |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 93.40        |  |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 93.40        |  |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 91.90        |  |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>93.15</b> |  |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |  |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 93.40        |  |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 93.65        |  |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 93.65        |  |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 93.40        |  |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>93.53</b> |  |

|                                                                                          |                                                  |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 0.50   |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 100.00 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 100.00 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 99.00  |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 99.75  |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 99.75  |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 99.75  |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 99.50  |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 99.75  |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 99.75  |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 99.75  |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 99.25  |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 60.00        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 60.00        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 60.00        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 60.00        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>60.00</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>86.13</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 12.50 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 28.25 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 10.00 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện          | 70.00 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 43.00 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 64.25 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 50.25 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 8.50  |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 1.50  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 0.50  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 6.00  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 2.75  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 2.50  |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 35. LAI CHÂU

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 21.30 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 45.71 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 8.83  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 24.68 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 3.12  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 29.87 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 50.39 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 7.79  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 11.43 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 5.19  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.56  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 13.25 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 59.22 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 23.90 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 2.60  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 4.42  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.78  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 25.45 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 63.90 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 7.79  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 2.08  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.78  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.26  |
| Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.52  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 80.00 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 14.81 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 4.68  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.52  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 94.03 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 4.68  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 91.73        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 91.73        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 90.18        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 88.36        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>90.50</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 91.47        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 88.88        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 89.92        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 89.66        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 88.36        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>89.66</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 87.58        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 86.54        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 88.36        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 89.14        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 88.88        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 88.88        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 87.58        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>88.13</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 89.92        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 89.92        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 90.18        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 89.92        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>89.98</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 1.30  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 0.00  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 40.00 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 95.32 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 94.03 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 93.77 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 92.47 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 94.55 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 94.03 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 94.55 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 90.91 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 90.13 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 72.36        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 78.24        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 78.24        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 74.32        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>75.79</b> |
| <b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>86.81</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 28.57 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 40.52 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 31.69 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 41.30 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 21.30 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 45.97 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 36.10 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 12.99 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 3.64  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 5.19  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 8.31  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 7.27  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 16.88 |
| Khác                                                             | 0.00  |

### 36. LÂM ĐỒNG

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 27.86 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 49.00 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 6.97  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 22.89 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.25  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 19.15 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 69.40 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 9.95  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 11.69 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 8.71  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.50  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 13.43 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 74.13 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 17.91 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 4.73  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 4.23  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.25  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 34.83 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 57.46 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 5.72  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 1.74  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.50  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 90.05 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 7.46  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 2.24  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.50  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 97.01 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 1.00  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 81.92        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 84.40        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 83.16        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 82.16        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>82.91</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 84.40        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 85.15        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 86.39        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 83.91        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 85.65        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>85.10</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 88.88        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 88.13        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 88.38        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 88.63        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 88.88        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 89.38        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 89.13        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>88.77</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 89.13        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 90.62        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 88.88        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 87.39        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>89.01</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 1.99  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 33.33 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 44.44 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 94.53 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 92.54 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 90.55 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 90.55 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 94.53 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 96.02 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 93.28 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 91.79 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 92.54 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 81.35        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 93.11        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 93.11        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 93.11        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>90.17</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>87.19</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 20.90 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 34.83 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 19.15 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 50.00 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 20.40 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 50.25 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 61.69 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 10.45 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 4.73  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 3.73  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 4.98  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 7.21  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 10.95 |
| Khác                                                             | 0.75  |

## 37. LẠNG SƠN

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 15.75 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 51.50 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 12.00 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 22.00 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 4.25  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 41.75 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 61.00 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 3.50  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 7.75  |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 9.75  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 3.75  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 18.30 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 77.94 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 15.54 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 5.51  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 3.76  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.75  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 41.35 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 51.88 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 4.76  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 1.25  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.75  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.25  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.25  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 86.00 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 5.50  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 6.50  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 3.25  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 93.25 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 2.25  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 87.02        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 87.77        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 87.02        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 87.77        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>87.40</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 85.77        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 85.52        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 86.02        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 86.02        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 85.27        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>85.72</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 86.52        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 87.27        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 86.52        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 86.77        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 87.51        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 87.02        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 86.52        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>86.88</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 88.52        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 88.52        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 88.51        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 87.76        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>88.33</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 3.00  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 40.00 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 50.00 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 95.25 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 94.50 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 91.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 90.50 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 95.75 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 95.00 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 94.75 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 91.50 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 90.50 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 92.02        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 72.02        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 92.02        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 92.02        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>87.02</b> |
| <b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>87.07</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 27.50 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 32.50 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 19.25 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện          | 52.25 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 20.50 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 51.75 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 61.25 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 13.50 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 5.25  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 4.25  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 6.50  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 4.00  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 5.25  |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 38. LÀO CAI

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 32.48 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 45.52 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 13.55 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 11.25 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 18.16 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 62.15 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 3.32  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 12.79 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 12.53 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 2.30  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 12.02 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 67.52 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 20.46 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 3.84  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 3.58  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.51  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 30.18 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 56.78 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 9.21  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 2.30  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.53  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 1.28  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.26  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 84.65 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 8.18  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 7.16  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.00  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 96.42 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 1.02  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 85.94        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 86.19        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 85.68        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 86.45        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>86.06</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 87.70        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 87.45        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 86.67        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 85.91        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 86.93        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>86.93</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 85.91        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 85.14        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 84.89        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 85.40        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 86.67        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 87.19        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 86.68        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>85.98</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 87.96        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 88.47        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 88.47        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 88.21        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>88.28</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 2.56  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 10.00 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 30.00 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 94.63 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 95.14 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 94.37 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 93.86 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 92.58 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 95.40 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 96.16 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 95.91 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 95.14 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 68.98        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 73.98        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 78.98        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 78.98        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>75.23</b> |
| <b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>84.50</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 11.76 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 37.60 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 25.58 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện          | 56.78 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 27.11 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 58.57 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 31.97 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 19.95 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 3.32  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 5.63  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 6.91  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 7.42  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 7.16  |
| Khác                                                             | 0.26  |

## 39. LONG AN

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 25.75 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 53.75 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 8.00  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 21.00 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 24.50 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 66.00 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 13.25 |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 9.25  |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 5.00  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 20.75 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 72.50 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 15.50 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 3.75  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 5.50  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 26.50 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 64.50 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 5.25  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 3.75  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 98.50 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 0.75  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 0.75  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.00  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 96.00 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 2.50  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 92.57        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 93.07        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 92.57        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 90.32        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>92.13</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 87.82        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 88.82        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 89.32        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 88.07        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 88.57        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>88.52</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 88.57        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 88.32        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 89.57        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 90.07        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 89.57        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 89.82        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 89.07        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>89.28</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 89.32        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 89.57        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 90.07        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 89.57        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>89.63</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 1.50  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 33.33 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 66.67 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 83.75 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 83.75 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 86.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 86.50 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 85.50 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 84.75 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 85.00 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 83.50 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 83.25 |

| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 73.99        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 73.99        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 73.99        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 71.55        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>73.38</b> |
| <b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>86.59</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 16.00 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 26.25 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 16.25 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 52.75 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 23.75 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 54.75 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 60.75 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 26.75 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 10.50 |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 5.75  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 9.25  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 6.50  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 4.00  |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 40. NAM ĐỊNH

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 27.75 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 37.00 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 5.25  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 30.00 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.50  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 25.75 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 41.00 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 4.25  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 18.50 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 11.00 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.75  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 23.50 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 38.25 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 12.50 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 11.75 |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 14.50 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.25  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 31.50 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 55.75 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 10.25 |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 1.50  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.00  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.25  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.25  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 90.50 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 8.00  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 1.00  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.00  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 96.75 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 2.25  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 86.13        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 85.38        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 86.13        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 84.88        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>85.63</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 86.88        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 87.38        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 85.13        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 85.87        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 86.63        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>86.38</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 88.63        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 86.84        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 86.13        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 87.88        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 87.37        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 85.87        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 85.87        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>86.94</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 86.38        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 87.13        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 86.62        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 86.12        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>86.56</b> |

|                                                                                          |                                                  |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 0.75   |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 66.67  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 100.00 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 94.66  |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 94.75  |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 94.75  |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 93.75  |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 93.23  |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 95.50  |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 95.25  |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 93.25  |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 92.75  |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 77.34        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 77.34        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 73.77        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 80.92        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>77.34</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>84.57</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 35.75 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 32.25 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 30.25 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 58.75 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 39.50 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 37.50 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 31.50 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 10.50 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 3.00  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 4.50  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 2.50  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 5.00  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 7.75  |
| Khác                                                             | 0.50  |

## 41. NGHỆ AN

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 41.04 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 42.08 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 13.33 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 9.79  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.25  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 38.54 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 52.29 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 10.63 |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 10.83 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 8.75  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.04  |
| Kênh thông tin đề biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 31.32 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 58.25 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 16.91 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 8.35  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 3.97  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.84  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 54.17 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 37.08 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 5.21  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 2.50  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.88  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.21  |
| Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.21  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 92.26 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 7.11  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 0.42  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.63  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 97.08 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 0.84  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 87.49        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 87.70        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 86.45        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 86.45        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>87.02</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 87.27        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 87.89        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 87.87        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 87.27        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 87.06        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>87.47</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 87.69        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 86.23        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 86.85        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 87.69        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 87.26        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 88.31        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 87.69        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>87.39</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 87.46        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 87.25        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 88.09        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 88.08        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>87.72</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 1.46  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 14.29 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 42.86 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 95.61 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 94.36 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 91.67 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 92.50 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 96.04 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 95.83 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 95.62 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 91.84 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 93.96 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 82.28        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 83.95        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 87.28        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 85.61        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>84.78</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>86.88</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 21.46 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 30.21 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 22.92 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 62.29 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 10.83 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 45.63 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 56.67 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 15.21 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 3.33  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 5.00  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 3.96  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 7.92  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 13.33 |
| Khác                                                             | 0.83  |

## 42. NINH BÌNH

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 17.50 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 44.25 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 11.50 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 28.00 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.25  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 18.75 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 49.75 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 5.25  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 17.75 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 13.00 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 3.75  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 10.25 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 57.00 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 24.75 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 3.00  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 11.25 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.25  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 43.00 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 50.50 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 3.75  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 2.00  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.50  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.75  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 83.50 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 13.50 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 3.00  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.00  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 92.75 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 6.00  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 89.73        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 88.98        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 87.73        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 88.98        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>88.86</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 89.73        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 88.98        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 89.48        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 89.48        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 90.23        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>89.58</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 87.23        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 87.98        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 88.73        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 88.48        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 88.48        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 87.98        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 86.48        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>87.91</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 88.97        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 88.47        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 87.72        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 89.72        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>88.72</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 0.75  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 33.33 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 66.67 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 97.24 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 96.24 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 96.24 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 96.74 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 98.25 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 96.74 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 94.99 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 93.48 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 95.49 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 91.73        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 91.73        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 91.73        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 91.73        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>91.73</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>89.36</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 29.40 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 36.43 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 23.37 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 39.95 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 28.14 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 55.28 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 39.20 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 12.81 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 3.52  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 5.03  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 8.79  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 10.30 |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 7.04  |
| Khác                                                             | 0.00  |

### 43. NINH THUẬN

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 21.78 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 42.41 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 3.72  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 34.67 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 34.67 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 43.27 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 6.88  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 12.89 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 5.44  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.15  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 24.64 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 55.01 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 13.75 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 4.30  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 5.73  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.29  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 22.92 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 70.49 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 6.59  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 0.00  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 79.08 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 19.20 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 2.01  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.00  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 96.85 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 3.15  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                              |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                                |              |
| 1. Trục sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 87.89        |
| 2. Trục sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 88.18        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                       | 88.18        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                   | 87.32        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>87.89</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                             |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                          | 89.04        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                  | 88.75        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                     | 88.75        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                      | 87.61        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                               | 89.04        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                       | <b>88.64</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                     |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                                | 88.18        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                          | 87.61        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                  | 87.61        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                 | 87.32        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                  | 87.61        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                          | 88.47        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                            | 87.89        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                                | <b>87.81</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                                |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                              | 88.47        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                           | 89.33        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                        | 89.04        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                             | 89.04        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                          | <b>88.97</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 0.00  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      |       |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        |       |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 98.57 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 98.28 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 97.42 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 97.42 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 98.85 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 99.14 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 98.28 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 97.42 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 97.71 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 89.90        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 89.90        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 89.90        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 89.90        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>89.90</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>88.64</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 22.06 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 31.52 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 16.91 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện          | 56.16 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 33.52 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 63.04 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 34.38 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 18.91 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 3.15  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 2.87  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 4.87  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 4.87  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 7.74  |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 44. PHÚ THỌ

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 12.75 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 55.75 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 6.50  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 50.50 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.50  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 43.25 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 48.75 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 5.00  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 25.75 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 22.00 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.75  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 29.25 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 70.25 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 22.00 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 8.00  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 12.00 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 25.75 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 69.50 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 2.75  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 1.75  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.25  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 95.00 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 3.75  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 1.25  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.00  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 84.75 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 14.75 |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 90.85        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 90.35        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 89.60        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 90.10        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>90.23</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 90.85        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 90.85        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 90.60        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 89.60        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 90.10        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>90.40</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 91.10        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 90.10        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 89.60        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 90.10        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 90.35        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 90.35        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 89.60        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>90.17</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 90.85        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 91.35        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 89.60        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 90.60        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>90.60</b> |

|                                                                                          |                                                  |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 0.50   |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 100.00 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 100.00 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 100.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 99.00  |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 97.00  |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 97.50  |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 99.00  |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 99.00  |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 97.00  |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 98.75  |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 98.25  |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 91.35        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 91.35        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 74.68        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 83.02        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>85.10</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>89.30</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 13.75 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 40.25 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 15.00 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện          | 43.50 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 20.25 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 52.00 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 56.25 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 17.25 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 3.00  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 3.00  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 7.50  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 10.50 |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 17.75 |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 45. PHÚ YÊN

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 32.75 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 35.25 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 14.00 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 19.25 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.75  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 32.50 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 53.75 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 3.25  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 12.00 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 5.75  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.25  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 28.00 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 56.25 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 11.25 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 4.50  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 5.50  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.25  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 35.00 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 49.75 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 9.25  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 3.25  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 2.75  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.75  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 94.50 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 3.25  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 2.25  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.25  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 94.50 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 4.00  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 85.44        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 85.44        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 85.69        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 83.69        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>85.07</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 85.19        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 85.44        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 84.94        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 85.69        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 84.94        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>85.24</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 83.69        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 83.94        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 83.44        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 84.94        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 84.44        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 83.19        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 85.19        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>84.12</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 84.44        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 83.94        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 84.94        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 82.94        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>84.07</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 1.25  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 60.00 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 40.00 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 93.25 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 92.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 89.25 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 88.75 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 91.50 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 93.50 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 94.00 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 91.50 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 91.50 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 83.78        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 81.74        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 87.86        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 81.74        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>83.78</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>84.45</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 19.50 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 36.50 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 15.25 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 48.25 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 17.75 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 48.00 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 54.25 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 24.00 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 7.75  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 7.00  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 4.75  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 9.75  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 6.75  |
| Khác                                                             | 0.50  |

## 46. QUẢNG BÌNH

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 14.75 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 43.75 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 9.50  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 32.00 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.75  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 22.75 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 38.25 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 2.25  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 25.50 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 14.75 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 2.25  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 15.25 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 63.25 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 9.75  |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 6.00  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 9.00  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.75  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 25.00 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 70.25 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 3.75  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 0.50  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.50  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 92.00 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 6.50  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 1.25  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.25  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 95.25 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 3.25  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 85.12        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 85.62        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 83.87        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 82.62        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>84.31</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 82.87        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 79.87        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 82.12        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 80.62        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 79.87        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>81.07</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 79.37        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 79.12        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 82.37        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 81.62        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 80.12        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 82.87        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 82.12        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>81.08</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 84.37        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 85.62        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 85.12        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 85.87        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>85.25</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 1.50  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 50.00 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 50.00 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 89.75 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 90.25 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 90.75 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 90.25 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 88.75 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 93.00 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 93.25 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 90.25 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 93.25 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 83.51        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 84.63        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 85.75        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 86.88        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>85.19</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>83.38</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 16.75 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 32.25 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 11.75 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện          | 60.00 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 12.25 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 68.25 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 59.25 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 12.00 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 1.25  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 1.00  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 6.25  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 7.25  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 11.25 |
| Khác                                                             | 0.25  |

## 47. QUẢNG NAM

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 25.05 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 69.52 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 1.88  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 6.47  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.21  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 16.28 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 66.81 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 2.51  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 11.27 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 2.30  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.25  |
| Kênh thông tin đề biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 11.90 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 66.81 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 19.62 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 1.04  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 0.21  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.63  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 19.83 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 56.99 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 13.57 |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 9.39  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 2.30  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.21  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 88.73 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 2.92  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 7.72  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.21  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 83.92 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 1.46  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 88.41        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 87.78        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 87.37        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 85.70        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>87.31</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 87.78        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 86.30        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 86.09        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 81.94        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 81.31        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>84.68</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 86.32        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 84.86        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 85.07        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 87.97        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 83.19        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 83.82        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 85.04        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>85.18</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 85.04        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 86.09        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 83.99        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 84.62        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>84.94</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 14.61 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 30.00 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 32.86 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 89.33 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 88.10 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 84.97 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 83.86 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 86.64 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 83.44 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 81.51 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 80.25 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 80.04 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 80.69        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 83.91        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 75.85        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 75.85        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>79.08</b> |
| <b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>84.24</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 19.00 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 29.65 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 17.75 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 25.26 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 14.41 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 52.61 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 67.43 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 29.02 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 8.14  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 6.68  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 11.69 |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 9.60  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 8.56  |
| Khác                                                             | 0.42  |

## 48. QUẢNG NGÃI

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 15.50 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 33.75 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 11.50 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 39.50 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.25  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 20.75 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 51.25 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 5.75  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 14.00 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 9.25  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 8.50  |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 64.75 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 16.75 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 5.00  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 5.50  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 35.25 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 56.50 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 4.25  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 3.00  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.00  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.50  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.50  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 96.00 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 3.00  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 1.00  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.00  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 92.25 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 1.75  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 85.95        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 86.95        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 86.95        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 86.45        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>86.58</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 86.95        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 86.45        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 86.19        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 84.45        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 83.43        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>85.49</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 85.67        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 84.95        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 85.43        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 85.95        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 83.70        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 85.70        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 84.45        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>85.12</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 86.45        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 87.45        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 87.45        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 86.20        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>86.89</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 6.00  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 41.67 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 41.67 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 92.50 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 89.75 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 88.25 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 87.00 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 88.50 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 90.25 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 83.96 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 80.25 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 81.75 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 79.22        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 75.59        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 79.22        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 79.22        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>78.31</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>84.48</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 17.50 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 33.75 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 25.00 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 42.75 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 16.25 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 51.25 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 46.25 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 22.00 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 11.50 |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 4.25  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 7.75  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 12.00 |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 9.00  |
| Khác                                                             | 0.25  |

## 49. QUẢNG NINH

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 8.13  |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 48.96 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 1.46  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 40.83 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 2.92  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 25.63 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 40.63 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 3.96  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 19.17 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 31.46 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.67  |
| Kênh thông tin đề biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 14.79 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 56.04 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 15.63 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 13.54 |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 20.00 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 31.88 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 60.83 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 1.25  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 0.63  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 5.63  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 85.63 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 13.96 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 0.63  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.42  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 82.08 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 17.92 |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 94.90        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 94.49        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 94.49        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 94.69        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>94.64</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 94.90        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 94.69        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 94.90        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 94.49        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 94.90        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>94.78</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 94.69        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 94.90        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 94.69        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 94.69        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 94.90        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 94.69        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 94.69        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>94.75</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 94.90        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 94.90        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 94.90        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 94.90        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>94.90</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 0.00  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      |       |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        |       |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 99.79 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 99.79 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 99.79 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 99.79 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 97.49 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 99.79 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 98.54 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 99.79 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 99.37 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 95.11        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 87.42        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 95.11        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 87.42        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>91.26</b> |
| <b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>94.07</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 14.38 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 19.79 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 12.29 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện          | 49.38 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 35.00 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 72.29 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 60.83 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 14.17 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 3.13  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 2.71  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 4.79  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 2.92  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 4.79  |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 50. QUẢNG TRỊ

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 6.50  |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 54.50 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 0.75  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 44.50 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 17.75 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 52.75 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 1.75  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 26.50 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 6.25  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.50  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 11.50 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 73.25 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 11.00 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 3.00  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 4.25  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 34.50 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 57.75 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 6.75  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 1.25  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.25  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 95.50 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 4.00  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 0.50  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.00  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 97.75 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 1.25  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 88.80        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 88.55        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 88.30        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 87.80        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>88.36</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 90.30        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 89.30        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 86.55        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 83.05        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 83.52        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>86.54</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 88.55        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 86.80        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 88.55        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 86.30        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 86.30        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 86.05        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 86.55        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>87.01</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 88.03        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 89.03        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 90.03        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 88.78        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>88.97</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 1.00  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 25.00 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 50.00 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 87.94 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 93.73 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 90.98 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 90.23 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 87.00 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 96.75 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 95.25 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 89.50 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 94.00 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 85.26        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 85.26        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 77.57        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 62.18        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>77.57</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>85.69</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 32.50 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 42.25 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 9.25  |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện          | 60.00 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 14.25 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 50.75 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 48.25 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 14.50 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 3.75  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 4.25  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 5.75  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 8.00  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 4.25  |
| Khác                                                             | 0.50  |

## 51. SỐC TRẮNG

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 40.25 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 36.50 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 16.50 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 7.00  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 27.75 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 61.50 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 7.50  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 9.75  |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 2.00  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 12.56 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 77.14 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 13.57 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 0.75  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 2.26  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 25.50 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 56.75 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 14.25 |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 3.00  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.50  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.25  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 94.75 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 2.25  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 1.50  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.25  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 95.75 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 2.00  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 90.82        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 91.32        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 90.57        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 91.07        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>90.95</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 90.82        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 90.82        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 90.82        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 90.57        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 89.07        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>90.42</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 90.07        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 90.07        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 90.07        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 89.57        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 88.82        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 90.07        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 89.57        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>89.75</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 90.32        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 90.57        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 90.57        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 90.32        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>90.45</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 2.25  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 55.56 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 55.56 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 96.75 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 97.25 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 96.75 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 96.75 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 97.50 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 97.50 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 96.75 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 96.25 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 94.75 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 88.72        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 86.55        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 84.37        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 84.37        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>86.00</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>89.51</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 8.75  |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 24.75 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 18.75 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 38.75 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 20.50 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 63.75 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 56.00 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 22.25 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 7.25  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 3.50  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 11.25 |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 7.75  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 16.75 |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 52. SƠN LA

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 10.02 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 46.56 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 5.22  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 41.75 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.42  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 36.74 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 45.72 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 5.85  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 21.29 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 5.43  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 15.45 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 69.31 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 16.70 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 3.97  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 3.34  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 30.90 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 63.05 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 3.76  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 1.67  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.63  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.21  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 78.71 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 16.70 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 4.38  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.21  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 96.87 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 2.09  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                              |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                                |              |
| 1. Trục sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 88.41        |
| 2. Trục sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 89.45        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                       | 89.87        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                   | 89.66        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>89.35</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                             |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                          | 90.29        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                  | 89.45        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                     | 90.50        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                      | 89.66        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                               | 90.08        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                       | <b>90.00</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                     |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                                | 89.04        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                          | 88.41        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                  | 88.83        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                 | 89.24        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                  | 89.24        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                          | 89.66        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                            | 88.41        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                                | <b>88.98</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                                |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                              | 90.29        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                           | 90.91        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                        | 90.91        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                             | 90.29        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                          | <b>90.60</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 1.04  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 60.00 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 40.00 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 97.29 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 97.49 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 95.62 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 95.62 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 93.74 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 97.70 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 97.08 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 92.69 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 94.99 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 91.75        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 91.75        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 91.75        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 91.75        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>91.75</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>90.13</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 16.91 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 43.63 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 21.29 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 53.86 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 20.88 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 56.58 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 48.64 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 16.49 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 2.71  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 3.55  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 4.80  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 4.38  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 6.26  |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 53. TÂY NINH

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 15.77 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 47.32 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 13.24 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 34.08 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.85  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 21.97 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 52.68 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 1.97  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 15.21 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 10.14 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 5.07  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 12.39 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 64.79 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 15.21 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 9.01  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 6.76  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.28  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 19.15 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 60.00 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 11.27 |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 5.92  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 3.66  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 1.97  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.28  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 95.77 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 2.25  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 1.69  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.28  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 87.61 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 3.10  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 85.56        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 87.25        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 87.81        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 87.81        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>87.11</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 86.97        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 87.25        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 89.22        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 88.38        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 86.41        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>87.65</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 88.94        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 88.94        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 89.79        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 89.22        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 88.10        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 89.50        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 88.38        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>88.98</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 88.66        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 89.22        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 88.66        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 88.38        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>88.73</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 9.30  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 42.42 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 42.42 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 93.24 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 91.83 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 91.83 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 91.27 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 93.24 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 89.30 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 89.01 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 86.48 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 85.92 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 64.85        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 71.30        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 71.30        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 71.30        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>69.69</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>84.43</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 19.15 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 27.32 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 19.72 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 37.46 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 24.51 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 54.37 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 63.94 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 10.14 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 4.51  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 3.10  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 9.30  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 8.73  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 9.86  |
| Khác                                                             | 0.85  |

## 54. THÁI BÌNH

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 13.50 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 41.00 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 4.00  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 42.75 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.50  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 29.75 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 34.00 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 3.25  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 19.50 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 16.00 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 2.25  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 14.50 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 50.50 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 20.50 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 6.75  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 9.25  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.25  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 36.00 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 58.25 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 3.25  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 0.75  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 2.00  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 92.50 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 5.00  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 2.25  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.00  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 98.25 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 1.50  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 88.45        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 89.70        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 86.95        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 86.70        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>87.95</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 89.95        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 88.70        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 90.20        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 86.95        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 86.45        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>88.45</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 88.45        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 85.70        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 86.95        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 86.70        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 84.70        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 86.95        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 86.70        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>86.59</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 89.20        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 89.70        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 89.45        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 85.95        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>88.58</b> |

|                                                                                          |                                                  |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 0.25   |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 100.00 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 100.00 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 92.50  |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 92.00  |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 86.75  |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 86.75  |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 86.75  |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 94.50  |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 91.25  |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 83.50  |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 86.50  |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 73.96        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 87.00        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 83.20        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 83.20        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>81.84</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>86.68</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 23.00 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 39.00 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 17.25 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 48.75 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 20.00 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 50.75 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 51.75 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 17.75 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 6.25  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 2.50  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 8.75  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 5.25  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 8.50  |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 55. THÁI NGUYÊN

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 8.00  |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 41.75 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 1.00  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 49.25 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 26.25 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 48.75 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 7.00  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 18.00 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 12.25 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 16.00 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 70.00 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 13.50 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 8.25  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 3.75  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 9.50  |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 81.75 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 6.25  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 2.25  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.50  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 96.00 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 3.00  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 1.00  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.00  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 98.25 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 1.75  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 87.64        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 88.14        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 89.14        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 88.89        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>88.45</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 89.14        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 88.89        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 89.64        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 89.89        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 89.39        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>89.39</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 89.14        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 88.64        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 89.39        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 88.64        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 88.39        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 89.64        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 88.64        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>88.93</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 88.64        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 89.64        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 89.64        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 88.89        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>89.20</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 0.00  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 25.00 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 0.00  |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 97.50 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 97.75 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 97.75 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 97.75 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 97.25 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 98.75 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 98.50 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 97.50 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 97.25 |

| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 91.14        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 91.14        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 91.14        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 91.14        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>91.14</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>89.42</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 12.00 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 24.50 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 9.25  |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 75.75 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 38.00 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 65.25 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 49.00 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 10.50 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 2.50  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 0.25  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 2.75  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 4.50  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 5.50  |
| Khác                                                             | 0.50  |

## 56. THANH HÓA

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 16.04 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 50.42 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 4.79  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 35.21 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.42  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 41.46 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 39.79 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 21.25 |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 11.04 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 16.67 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.42  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 20.63 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 52.08 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 24.58 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 7.92  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 6.67  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.83  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 28.33 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 66.25 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 3.54  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 1.88  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 1.04  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.42  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 95.63 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 2.92  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 1.46  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.00  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 97.71 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 1.46  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 89.17        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 89.59        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 88.55        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 88.34        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>88.91</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 88.96        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 90.42        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 90.84        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 86.05        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 81.46        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>87.55</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 85.42        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 88.55        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 88.13        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 83.34        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 87.50        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 90.42        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 88.55        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>87.41</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 92.09        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 90.00        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 91.05        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 90.63        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>90.94</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 0.83  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      |       |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        |       |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 95.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 94.58 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 94.58 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 94.79 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 95.21 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 92.92 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 91.67 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 92.08 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 92.50 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 84.17        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 84.17        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 82.09        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 82.09        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>83.13</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>87.59</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 9.17  |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 61.04 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 12.29 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 61.04 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 21.25 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 37.71 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 62.50 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 12.08 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 4.17  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 2.71  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 5.83  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 4.17  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 5.63  |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 57. THỪA THIÊN - HUẾ

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 14.25 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 58.50 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 5.25  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 24.75 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.50  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 27.00 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 59.75 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 5.50  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 14.50 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 5.25  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.00  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 17.25 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 66.00 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 19.00 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 3.75  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 5.25  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.50  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 23.00 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 69.75 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 4.50  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 1.25  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.50  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.25  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 90.50 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 5.00  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 3.25  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 1.25  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 96.25 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 1.25  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 88.23        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 87.98        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 88.48        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 87.98        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>88.17</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 87.98        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 88.48        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 87.98        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 87.98        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 87.73        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>88.03</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 88.48        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 89.23        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 88.48        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 88.98        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 88.23        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 88.23        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 88.98        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>88.66</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 87.98        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 88.23        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 88.23        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 88.23        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>88.17</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 2.50  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 30.00 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 30.00 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 98.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 99.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 97.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 97.25 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 98.75 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 98.50 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 98.50 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 95.50 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 96.00 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 89.98        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 89.98        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 89.98        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 89.98        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>89.98</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>88.60</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 29.75 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 45.00 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 26.75 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 59.00 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 20.50 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 37.50 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 40.00 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 11.50 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 3.00  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 4.00  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 7.00  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 4.75  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 11.25 |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 58. TIỀN GIANG

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 35.88 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 41.22 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 8.40  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 21.88 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.51  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 39.69 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 46.56 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 2.29  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 12.72 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 7.63  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.27  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 19.08 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 64.63 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 14.76 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 4.58  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 7.89  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 25.19 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 61.07 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 7.12  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 2.29  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 4.33  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.25  |
| Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.25  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 92.37 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 4.33  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 3.31  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.00  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 95.42 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 3.05  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 88.56        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 87.03        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 86.52        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 87.67        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>84.23</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 84.49        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 82.96        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 83.98        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 84.23        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 83.98        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>86.98</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 84.49        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 85.25        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 83.22        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 83.22        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 84.23        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 83.98        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 84.49        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>86.78</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 86.52        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 85.51        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 84.74        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 85.89        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>84.69</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 1.53  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 16.67 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 16.67 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 86.26 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 87.02 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 83.72 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 83.72 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 83.97 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 84.48 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 83.72 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 80.66 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 79.90 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 80.98        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 80.98        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 73.57        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 80.06        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>84.42</b> |
| <b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>85.42</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 27.48 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 35.62 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 15.01 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện          | 33.08 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 19.85 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 60.05 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 55.73 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 21.88 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 7.89  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 5.09  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 5.85  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 6.87  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 5.85  |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 59. TRÀ VINH

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 13.25 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 42.50 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 5.25  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 39.50 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.25  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 31.25 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 55.50 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 1.25  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 5.75  |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 4.50  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 2.00  |
| Kênh thông tin đề biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 20.00 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 70.75 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 5.25  |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 2.00  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 2.00  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.25  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 29.25 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 59.75 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 7.00  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 2.75  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.25  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.75  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 87.00 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 9.00  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 3.75  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.25  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 93.00 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 3.00  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 89.22        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 88.22        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 89.47        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 89.72        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>89.16</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 88.47        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 85.72        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 89.72        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 89.72        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 89.47        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>88.62</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 85.72        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 86.97        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 86.97        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 87.22        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 86.47        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 87.72        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 86.22        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>86.76</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 89.72        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 91.22        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 91.22        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 90.72        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>90.72</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 4.00  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 56.25 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 43.75 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 89.75 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 89.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 89.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 89.00 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 87.00 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 88.00 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 87.50 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 84.00 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 85.25 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 86.36        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 86.36        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 77.47        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 77.47        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>81.91</b> |
| <b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>87.43</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 19.00 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 26.25 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 25.00 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 35.75 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 21.25 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 69.50 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 63.50 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 11.25 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 4.75  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 3.50  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 7.75  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 4.50  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 8.00  |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 60. TUYÊN QUANG

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 8.98  |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 55.11 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 25.44 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 9.73  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.00  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 22.94 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 59.60 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 3.74  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 10.97 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 2.49  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.75  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 16.96 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 63.84 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 13.97 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 2.74  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 3.24  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.75  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 18.45 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 71.32 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 6.23  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 3.74  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.25  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 91.52 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 6.23  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 2.00  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.25  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 98.00 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 1.75  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 93.17        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 92.67        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 91.92        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 91.18        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>92.24</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 91.92        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 91.43        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 93.67        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 92.92        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 92.92        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>92.57</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 93.17        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 92.92        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 93.42        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 92.17        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 92.42        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 92.67        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 92.17        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>92.71</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 93.42        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 93.42        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 93.42        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 93.67        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>93.48</b> |

|                                                                                          |                                                  |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 0.25   |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 100.00 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 100.00 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 99.75  |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 99.50  |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 97.76  |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 98.00  |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 99.00  |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 99.00  |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 98.50  |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 94.51  |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 95.26  |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 60.34        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 60.34        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 60.34        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 60.34        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>60.34</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>86.27</b> |

| Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)                                     |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 21.70 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 38.40 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 18.20 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 41.15 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 19.95 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 52.37 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 54.36 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 16.46 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 5.24  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 10.47 |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 8.23  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 8.48  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 4.99  |
| Khác                                                             | 0.00  |

## 61. VĨNH LONG

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 12.25 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 45.75 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 3.25  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 39.00 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.25  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 23.25 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 57.25 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 2.75  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 12.00 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 9.75  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.25  |
| Kênh thông tin đề biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 19.75 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 64.75 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 7.00  |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 10.25 |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 6.75  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 41.00 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 50.00 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 5.50  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 2.50  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 1.00  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.50  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 87.00 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 12.50 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 0.75  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.00  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 94.50 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 3.75  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 91.21        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 89.21        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 87.96        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 87.71        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>89.02</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 89.46        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 88.46        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 86.46        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 86.96        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 88.21        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>87.91</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 86.46        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 87.71        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 87.21        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 86.96        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 87.21        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 87.96        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 86.71        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>87.17</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 89.71        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 89.96        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 89.21        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 89.46        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>89.59</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 1.75  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 57.14 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 71.43 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 96.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 95.75 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 95.25 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 96.75 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 97.00 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 96.25 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 95.50 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 95.50 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 96.25 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 83.37        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 83.37        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 78.82        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 78.82        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>81.10</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>86.96</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 18.50 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 26.00 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 9.00  |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 54.00 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 44.25 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 53.75 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 56.75 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 7.00  |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 7.25  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 7.75  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 7.25  |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 4.00  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 4.00  |
| Khác                                                             | 0.50  |

## 62. VĨNH PHÚC

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 11.75 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 47.00 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 10.00 |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 37.75 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 33.50 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 38.50 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 10.25 |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 20.50 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 20.75 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.50  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 23.75 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 58.75 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 19.50 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 5.75  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 13.75 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 27.25 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 66.00 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 6.00  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 0.50  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.25  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.00  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 93.25 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 4.50  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 2.00  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.25  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 93.00 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 3.25  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 89.40        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 88.15        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 89.15        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 89.15        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>88.96</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 91.15        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 91.40        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 90.90        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 90.15        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 90.90        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>90.90</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 86.90        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 87.90        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 87.90        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 87.90        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 88.15        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 88.15        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 85.65        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>87.51</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 89.90        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 89.65        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 89.40        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 89.40        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>89.59</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 3.50  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 78.57 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 78.57 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 73.50 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 78.75 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 80.50 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 79.50 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 76.94 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 82.21 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 78.95 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 74.94 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 79.45 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 76.61        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 76.61        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 80.86        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 80.86        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>78.74</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>87.14</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 17.50 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 32.50 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 20.25 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 57.25 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 27.25 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 50.25 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 44.50 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 13.00 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 7.50  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 6.25  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 12.50 |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 3.50  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 5.50  |
| Khác                                                             | 0.50  |

### 63. YÊN BÁI

| Chỉ số nhận định năm 2021(%)                                        |                                                                      |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã                                              | 20.75 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện                                           | 36.00 |
|                                                                     | Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh                                            | 5.50  |
|                                                                     | Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh                           | 41.50 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC   | Qua người thân, bạn bè                                               | 30.25 |
|                                                                     | Qua cán bộ, công chức cấp xã                                         | 42.75 |
|                                                                     | Qua loa phát thanh cấp xã                                            | 5.50  |
|                                                                     | Qua phương tiện thông tin đại chúng                                  | 24.50 |
|                                                                     | Qua mạng internet                                                    | 16.50 |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.25  |
| Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC                     | Qua người thân, bạn bè                                               | 22.75 |
|                                                                     | Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                         | 55.75 |
|                                                                     | Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả                | 23.00 |
|                                                                     | Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia                               | 9.75  |
|                                                                     | Qua website tỉnh/cơ quan                                             | 8.50  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Số lần đi lại để giải quyết TTHC                                    | 1 lần (chờ nhận kết quả ngay)                                        | 47.75 |
|                                                                     | 2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)                        | 47.75 |
|                                                                     | 3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả). | 2.75  |
|                                                                     | 4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).                                     | 1.75  |
|                                                                     | Khác                                                                 | 0.00  |
| Công chức gây phiền hà, sách nhiễu                                  | Có                                                                   | 0.00  |
| Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí                                      | Có                                                                   | 0.50  |
| Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả                                   | Có giấy hẹn                                                          | 81.25 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay                               | 15.00 |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng                         | 3.75  |
|                                                                     | Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó                | 0.25  |
| Cơ quan trả kết quả đúng hẹn                                        | Đúng hẹn                                                             | 91.75 |
|                                                                     | Sớm hẹn                                                              | 6.00  |

| Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)                                                             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy. | 89.56        |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.                                | 89.31        |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ                                      | 89.56        |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.                  | 89.06        |
| <b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>                                                        | <b>89.37</b> |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                            |              |
| 5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy                                         | 90.81        |
| 6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu                                 | 90.31        |
| 7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định                                    | 90.56        |
| 8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                     | 89.56        |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.                              | 88.56        |
| <b>Thủ tục hành chính nói chung</b>                                                      | <b>89.96</b> |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                    |              |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự                                               | 88.81        |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến                                         | 89.06        |
| 12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ                                 | 89.06        |
| 13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                | 88.81        |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ                 | 89.06        |
| 15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định                                         | 89.31        |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ                                                           | 89.31        |
| <b>Công chức nói chung</b>                                                               | <b>89.06</b> |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                               |              |
| 17. Kết quả phù hợp quy định                                                             | 90.56        |
| 18. Kết quả có thông tin đầy đủ                                                          | 90.81        |
| 19. Kết quả có thông tin chính xác                                                       | 90.81        |
| 20. Kết quả đảm bảo công bằng                                                            | 90.81        |
| <b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>                                                         | <b>90.75</b> |

|                                                                                          |                                                  |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|
|                                                                                          | Trễ hẹn                                          | 2.00  |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có thông báo</i>                      | 37.50 |
|                                                                                          | <i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>                        | 25.00 |
| Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC                     | Công chức trực tiếp hướng dẫn                    | 95.00 |
|                                                                                          | Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh    | 96.25 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh    | 95.50 |
|                                                                                          | Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia    | 94.50 |
| Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC | TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh                  | 96.25 |
|                                                                                          | TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính | 95.75 |
|                                                                                          | TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính                  | 94.25 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC          | 93.75 |
|                                                                                          | TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính     | 93.50 |

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>                                             |              |
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị                  | 88.76        |
| 2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                      | 88.76        |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị                | 86.49        |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị | 84.22        |
| <b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>                                             | <b>87.06</b> |
| <b>HÀi LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>                                             | <b>89.24</b> |

| <b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>                              |       |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị | 25.75 |
| Mở rộng các hình thức thông tin                                  | 35.50 |
| Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính                 | 23.00 |
| Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện              | 38.75 |
| Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4                     | 22.75 |
| Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính                         | 57.25 |
| Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính                 | 50.50 |
| Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính                    | 20.50 |
| Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức                        | 4.25  |
| Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức                        | 5.75  |
| Nâng cao năng lực của công chức                                  | 10.25 |
| Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện            | 8.50  |
| Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực                       | 9.50  |
| Khác                                                             | 0.00  |

**PHỤ LỤC 2: MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XHH NĂM 2021****BỘ NỘI VỤ****Mã phiếu**

Tỉnh: .....

Quận/huyện/TX/TP: .....

**PHIẾU KHẢO SÁT**  
**SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA**  
**CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2021**

**Dịch vụ hành chính công:** .....**Địa bàn quận/huyện/thành phố/thị xã điều tra XHH:** .....**A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG****I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Để có cơ sở giúp các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, Bộ Nội vụ triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước theo sự phân công của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

Trên cơ sở kinh nghiệm giải quyết thủ tục hành chính của bản thân Ông/Bà, Bộ Nội vụ kính mong Ông/Bà đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và cho biết mức độ hài lòng và nhu cầu của Ông/Bà thông qua cung cấp thông tin vào phiếu khảo sát được gửi kèm theo đây.

Kính mong Ông/Bà cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, khách quan để kết quả khảo sát phản ánh đúng chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với Ông/Bà.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

**II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI****1. Đối với các câu hỏi về mức độ hài lòng**

Xin Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) thể hiện mức độ hài lòng mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó 1= Rất không hài lòng, 2 = Không hài lòng, 3= Bình thường, 4=Hài lòng, 5= Rất hài lòng.

**2. Đối với các câu hỏi về mức độ phù hợp**

Xin Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) thể hiện mức độ phù hợp mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó 1= Rất không phù hợp, 2 = Không phù hợp, 3= Bình thường, 4=Phù hợp, 5= Rất phù hợp.

**3. Đối với các câu hỏi khác**

Xin Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) đứng trước phương án trả lời mà Ông/Bà lựa chọn.

**Điều tra viên**

Họ tên: .....

Số điện thoại: .....

### III. THÔNG TIN CÁ NHÂN

**Ông/Bà đã giải quyết thủ tục hành chính cho ai?**

1. Cho bản thân, gia đình Ông/Bà.

*Nếu Ông/Bà chọn phương án này thì mời Ông/Bà điền thông tin ở HỘP 1 dưới đây*

2. Cho cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp nơi mà Ông/Bà làm việc.

*Nếu Ông/Bà chọn phương án này thì mời Ông/Bà điền thông tin ở cả HỘP 1 và HỘP 2 dưới đây.*

| HỘP 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | HỘP 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Giới tính:</b><br>1. Nam<br>2. Nữ<br><b>Dân tộc:</b><br>1. Kinh<br>2. Khác ( <i>xin viết cụ thể</i> ): .....<br><b>Độ tuổi:</b><br>1. Dưới 25 tuổi<br>2. 25 - 34 tuổi<br>3. 35 - 49 tuổi<br>4. 50 - 60 tuổi<br>5. Trên 60 tuổi<br><b>Trình độ học vấn:</b><br>1. Tiểu học (cấp I)<br>2. Trung học cơ sở (cấp II)<br>3. Trung học phổ thông (cấp III)<br>4. Đại học/Trung cấp/Cao đẳng<br>5. Đại học/ trên Đại học<br>6. Khác ( <i>xin viết cụ thể</i> ): .....<br><b>Nghề nghiệp:</b><br>1. Làm nội trợ/Lao động tự do<br>2. Nghỉ hưu<br>3. Sinh viên<br>4. Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư<br>5. Cán bộ/công chức/viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang<br>6. Khác ( <i>xin viết cụ thể</i> ): .....<br><b>Nơi sinh sống:</b><br>1. Đô thị<br>2. Nông thôn<br>3. Miền núi<br>4. Hải đảo<br>5. Khác ( <i>xin viết cụ thể</i> ): ..... | <b>Loại hình cơ quan/tổ chức nơi đang làm việc:</b><br>1. Cơ quan hành chính nhà nước /Đơn vị sự nghiệp công/Cơ quan lực lượng vũ trang/Tổ chức chính trị xã hội.<br>2. Tổ chức nước ngoài.<br>3. Tổ chức phi chính phủ/Hiệp hội/Hội.<br>4. Doanh nghiệp nhà nước.<br>5. Doanh nghiệp tư nhân/Công ty TNHH/Công ty cổ phần/Công ty hợp danh.<br>6. Doanh nghiệp nước ngoài/Doanh nghiệp liên doanh/Công ty nước ngoài.<br>7. Khác ( <i>xin viết cụ thể</i> ): .....<br><br><b>Vị trí công việc:</b><br>1. Giám đốc/Phó Giám đốc.<br>2. Trưởng phòng/Phó trưởng phòng hoặc tương đương.<br>3. Kế toán trưởng.<br>4. Kỹ sư/Kế toán<br>5. Nhân viên văn phòng/kỹ thuật viên<br>6. Khác ( <i>xin viết cụ thể</i> ): .....<br><br><b>Trình độ học vấn:</b><br>1. Tiểu học (cấp I)<br>2. Trung học cơ sở (cấp II)<br>3. Trung học phổ thông (cấp III)<br>4. Đại học/Trung cấp/Cao đẳng<br>5. Đại học<br>6. Trên Đại học<br>7. Khác ( <i>xin viết cụ thể</i> ): ..... |

## B. PHẦN CÂU HỎI

**Câu 1. Ông/Bà đã nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính ở cơ quan nào?**

1. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã/phường/thị trấn.
2. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện/quận/thị xã/thành phố thuộc tỉnh.
3. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở.
4. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh/thành phố.
5. Khác (xin viết cụ thể): .....

**Câu 2. Ông/Bà biết về cơ quan nơi Ông/Bà nộp hồ sơ và nhận kết quả thủ tục hành chính thông qua hình thức nào (bao gồm các thông tin về tên cơ quan, địa điểm của cơ quan; ngày, giờ làm việc của cơ quan, ...)?**

1. Thông qua người thân, bạn bè.
2. Thông qua cán bộ, công chức xã/phường/thị trấn.
3. Thông qua loa phát thanh xã/phường/thị trấn.
4. Thông qua phương tiện thông tin đại chúng (tivi, đài, báo...).
5. Thông qua mạng Internet.
6. Khác (xin viết cụ thể): .....

**Câu 3. Ông/Bà biết về quy định thủ tục hành chính (gồm thành phần hồ sơ, trình tự giải quyết công việc, thời hạn giải quyết công việc, mức phí/lệ phí) thông qua hình thức nào?**

1. Thông qua người thân, bạn bè.
2. Thông qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả.
3. Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại cơ quan nơi nộp hồ sơ, trả kết quả.
4. Thông qua website Cổng dịch vụ công Quốc gia;
5. Thông qua website thông tin của tỉnh/ cơ quan liên quan.
6. Khác (xin viết cụ thể): .....

**Câu 4. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần để giải quyết thủ tục hành chính (chỉ đề cập đến số lần đi lại để giải quyết 01 thủ tục hành chính đang được Ông/Bà đánh giá ở phiếu này)?**

1. Đi lại 01 lần (chờ nhận kết quả ngay).
2. Đi lại 02 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).
3. Đi lại 03 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).
4. Đi lại 04 lần trở lên (do bổ sung hồ sơ nhiều lần).
5. Khác (xin viết cụ thể): .....

**Câu 5. Ông/Bà có bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính không?**

1. Không
  2. Có
- Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:.....
- .....

**Câu 6. Ông/Bà có phải đưa khoản tiền nào cho công chức (“tiền bôi trơn”, “tiền bồi dưỡng”, “tiền cảm ơn” ...) ngoài nộp phí/lệ phí không?**

1. Không
  2. Có
- Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:.....

**Câu 7. Ông/Bà có nhận được giấy hẹn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không?**

1. Có giấy hẹn
2. Không có giấy hẹn, do chờ lấy kết quả ngay
3. Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng
4. Không có giấy hẹn, mặc dù phải chờ lấy kết quả qua ngày sau

**Câu 8. Ông/Bà nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính có đúng hẹn không (kết quả giải quyết thủ tục hành chính là giấy phép, giấy chứng nhận hoặc văn bản hành chính từ chối cấp giấy phép/chứng nhận...)?**

|             |                |                                                                                                                                                                                             |
|-------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Đúng hẹn | 2. Sớm hơn hẹn | 3. Trễ hẹn<br>a) Ông/Bà có nhận được thông báo của cơ quan về việc trễ hẹn không?<br>1. Không<br>2. Có<br>b) Ông/Bà có nhận được xin lỗi của cơ quan vì trễ hẹn không?<br>1. Không<br>2. Có |
|-------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Câu 9. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình về sự phục vụ của CQHCCN theo những nội dung dưới đây?**

|                                                                                                                                                                                                                               | Rất<br>hài<br>lòng<br>= 5 | Hài<br>lòng<br>= 4 | Bình<br>thường<br>= 3 | Không<br>hài<br>lòng<br>= 2 | Rất<br>không<br>hài lòng<br>= 1 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------|-----------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| <b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>                                                                                                                                                                                                    |                           |                    |                       |                             |                                 |
| 1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.                                                                                                        | 5                         | 4                  | 3                     | 2                           | 1                               |
| 2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính gọn gàng, sạch sẽ.                                                                                                                               | 5                         | 4                  | 3                     | 2                           | 1                               |
| 3. Trang thiết bị phục vụ quá trình giải quyết thủ tục hành chính của Ông/Bà đầy đủ<br>(Gồm bàn, ghế, bút viết, quạt máy/điều hòa, máy tính để tra cứu thông tin, tài liệu niêm yết công khai về quy định thủ tục hành chính) | 5                         | 4                  | 3                     | 2                           | 1                               |
| 4. Trang thiết bị phục vụ quá trình giải quyết thủ tục hành chính của Ông/Bà hoạt động tốt, dễ sử dụng.                                                                                                                       | 5                         | 4                  | 3                     | 2                           | 1                               |
| <b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>                                                                                                                                                                                                 |                           |                    |                       |                             |                                 |
| 5. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai dễ thấy tại trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.                                                                                 | 5                         | 4                  | 3                     | 2                           | 1                               |
| 6. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu.                                                                                                                                                       | 5                         | 4                  | 3                     | 2                           | 1                               |
| 7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                                                                                                                                              | 5                         | 4                  | 3                     | 2                           | 1                               |

|                                                                                                                                           | <b>Rất<br/>hài<br/>lòng<br/>= 5</b> | <b>Hài<br/>lòng<br/>= 4</b> | <b>Bình<br/>thường<br/>= 3</b> | <b>Không<br/>hài<br/>lòng<br/>= 2</b> | <b>Rất<br/>không<br/>hài lòng<br/>= 1</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------|
| 8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định.                                                                            | 5                                   | 4                           | 3                              | 2                                     | 1                                         |
| 9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đối với Ông/Bà là đúng quy định.                                                                | 5                                   | 4                           | 3                              | 2                                     | 1                                         |
| <b>III. CÔNG CHỨC</b>                                                                                                                     |                                     |                             |                                |                                       |                                           |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự với Ông/Bà                                                                                     | 5                                   | 4                           | 3                              | 2                                     | 1                                         |
| 11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà                                                                               | 5                                   | 4                           | 3                              | 2                                     | 1                                         |
| 12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà                                                                   | 5                                   | 4                           | 3                              | 2                                     | 1                                         |
| 13. Công chức hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ dễ hiểu                                                                                      | 5                                   | 4                           | 3                              | 2                                     | 1                                         |
| 14. Công chức hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ một lần là Ông/Bà có thể hoàn thiện hồ sơ                                                    | 5                                   | 4                           | 3                              | 2                                     | 1                                         |
| 15. Công chức giải quyết công việc cho Ông/Bà theo đúng quy định                                                                          | 5                                   | 4                           | 3                              | 2                                     | 1                                         |
| 16. Công chức tận tình giúp đỡ Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc                                                                | 5                                   | 4                           | 3                              | 2                                     | 1                                         |
| <b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>                                                                                                                |                                     |                             |                                |                                       |                                           |
| 17. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà là phù hợp với quy định ( <i>Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ</i> ) | 5                                   | 4                           | 3                              | 2                                     | 1                                         |
| 18. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin đầy đủ                                                                               | 5                                   | 4                           | 3                              | 2                                     | 1                                         |
| 19. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin chính xác                                                                            | 5                                   | 4                           | 3                              | 2                                     | 1                                         |
| 20. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng                                                                            | 5                                   | 4                           | 3                              | 2                                     | 1                                         |

**Câu 10: Ông/Bà đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị về việc giải quyết thủ tục hành chính cho Ông/Bà chưa?**

1. Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị  
*Nếu Ông/Bà chọn phương án này, mời Ông/Bà chuyển sang câu số 11.*
2. Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị  
*Nếu Ông/Bà chọn phương án này, mời Ông/Bà tiếp tục trả lời câu hỏi ngay bên dưới đây trước khi chuyển sang câu số 11.*

**- Xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị?**

|                                                                                                 | <b>Rất<br/>hài<br/>lòng<br/>= 5</b> | <b>Hài<br/>lòng<br/>= 4</b> | <b>Bình<br/>thường<br/>= 3</b> | <b>Không<br/>hài lòng<br/>= 2</b> | <b>Rất<br/>không<br/>hài lòng<br/>= 1</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------|
| 1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức      | 5                                   | 4                           | 3                              | 2                                 | 1                                         |
| 2. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị                                          | 5                                   | 4                           | 3                              | 2                                 | 1                                         |
| 3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà                | 5                                   | 4                           | 3                              | 2                                 | 1                                         |
| 4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà | 5                                   | 4                           | 3                              | 2                                 | 1                                         |

**Câu 11: Xin Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định thủ tục hành chính (về thành phần hồ sơ, quy trình giải quyết công việc, mức phí/lệ phí ...)?**

|                                                                                                                                  | <b>Rất<br/>phù<br/>hợp<br/>= 5</b> | <b>Phù<br/>hợp<br/>= 4</b> | <b>Bình<br/>thường<br/>= 3</b> | <b>Không<br/>phù<br/>hợp<br/>= 2</b> | <b>Rất<br/>không<br/>phù hợp<br/>= 1</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------|
| 1. Công chức trực tiếp hướng dẫn quy định thủ tục hành chính                                                                     | 5                                  | 4                          | 3                              | 2                                    | 1                                        |
| 2. Niêm yết quy định thủ tục hành chính trên giấy tại trụ sở Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả/Trung tâm Phục vụ hành chính công. | 5                                  | 4                          | 3                              | 2                                    | 1                                        |
| 3. Niêm yết quy định thủ tục hành chính trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (mạng internet).   | 5                                  | 4                          | 3                              | 2                                    | 1                                        |
| 4. Niêm yết quy định thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia (mạng internet).                                         | 5                                  | 4                          | 3                              | 2                                    | 1                                        |

**Câu 12: Xin Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính mà CQHCCN đang thực hiện?**

|                                                                                                                                                                                | <b>Rất<br/>phù<br/>hợp<br/>=5</b> | <b>Phù<br/>hợp<br/>=4</b> | <b>Bình<br/>thường<br/>=3</b> | <b>Không<br/>phù<br/>hợp<br/>=2</b> | <b>Rất<br/>không<br/>phù hợp<br/>=1</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1. Nhận hồ sơ và trả kết quả tại <u>Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả/Trung tâm phục vụ hành chính công</u>                                                                     | 5                                 | 4                         | 3                             | 2                                   | 1                                       |
| 2. Nhận hồ sơ tại <u>Bộ phận phân tiếp nhận và trả kết quả/Trung tâm phục vụ hành chính công</u> và trả kết quả qua <u>đường Bưu điện</u> (dịch vụ Bưu chính)                  | 5                                 | 4                         | 3                             | 2                                   | 1                                       |
| 3. Nhận hồ sơ và trả kết quả qua <u>đường Bưu điện</u> (dịch vụ Bưu chính)                                                                                                     | 5                                 | 4                         | 3                             | 2                                   | 1                                       |
| 4. Nhận hồ sơ qua <u>mạng internet</u> (dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, 4) và trả kết quả tại <u>Bộ phận phân tiếp nhận và trả kết quả/Trung tâm Phục vụ hành chính công</u> | 5                                 | 4                         | 3                             | 2                                   | 1                                       |
| 5. Nhận hồ sơ qua <u>mạng internet</u> (dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, 4) và trả kết quả qua <u>đường Bưu điện</u> (dịch vụ Bưu chính)                                      | 5                                 | 4                         | 3                             | 2                                   | 1                                       |



# SIPAS 2021

