

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH LAI CHÂU

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

BÁO CÁO

**ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN,
TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC CƠ
QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TỈNH LAI CHÂU
NĂM 2023**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 2385/QĐ-UBND ngày 28/12/2023
của UBND tỉnh Lai Châu)*

Lai Châu, năm 2023

PHỤ LỤC

STT	NỘI DUNG	Trang
Phần 1	Tình hình triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu năm 2023	1
I	TỔNG QUAN VỀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2023	1
1	Cơ sở pháp lý	1
2	Mục đích	1
3	Nội dung đo lường sự hài lòng	2
4	Đối tượng, phạm vi, phương thức điều tra và xác định mức độ hài lòng	2
II	TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG NĂM 2023	4
1	Chuẩn bị điều tra	4
2	Triển khai điều tra xã hội học	7
3	Phúc tra kết quả điều tra	8
4	Kết quả phát, thu phiếu	8
5	Thông tin đối tượng điều tra	8
Phần 2	Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023	12
A	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VỀ VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	12
1	Cơ quan tiếp nhận và trả kết quả cung ứng dịch vụ	12
2	Số lần đi lại giải quyết công việc	13
3	Giấy hẹn trả kết quả	14
4	Đánh giá về công chức trực tiếp giải quyết công việc	14
5	Đánh giá về kết quả giải quyết TTHC	15
6	Mức độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận và trả kết quả TTHC	16
7	Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước	17
B	MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH NĂM 2023	18

STT	NỘI DUNG	Trang
I	MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CÁC SỞ NĂM 2023	19
1	Mức độ hài lòng về thủ tục hành chính	19
2	Mức độ hài lòng về chức trực tiếp giải quyết công việc	22
3	Mức độ hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ công	25
4	Mức độ hài lòng về tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý phản ánh, kiến nghị (GYPAKN)	28
II	SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH CẤP HUYỆN	
1	Mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ	31
2	Mức độ hài lòng về thủ tục hành chính	33
3	Mức độ hài lòng về công chức trực tiếp giải quyết công việc	34
4	Mức độ hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ công	37
5	Mức độ hài lòng về tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý phản ánh, kiến nghị (GYPAKN)	39
III	ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH NĂM 2023	42
Phần 3	Kết luận	
I	ĐÁNH GIÁ CHUNG	48
1	Kết quả đạt được	48
2	Khó khăn	49
II	KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT	49
PHỤ LỤC: MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH NĂM 2023		

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

STT	Tên biểu đồ	Trang
Biểu đồ 1	Thành phần trả lời phiếu	9
Biểu đồ 2	Nhóm tuổi của đối tượng khảo sát	9
Biểu đồ 3	Giới tính của đối tượng khảo sát	10
Biểu đồ 4	Trình độ học vấn của đối tượng khảo sát	10
Biểu đồ 5	Nghề nghiệp của đối tượng khảo sát	11
Biểu đồ 6	Vị trí công tác của đối tượng là đại diện tổ chức	11
Biểu đồ 7	Nộp và trả kết quả hồ sơ TTHC	12
Biểu đồ 8	Số lần đi lại giải quyết TTHC	13
Biểu đồ 9	Giấy hẹn trả kết quả	14
Biểu đồ 10	Đánh giá về công chức, viên chức	15
Biểu đồ 11	Đánh giá kết quả giải quyết TTHC	16
Biểu đồ 12	Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ hành chính năm 2023 các sở	19
Biểu đồ 13	Mức độ hài lòng về TTHC các sở	20
Biểu đồ 14	So sánh các tiêu chí đánh giá về TTHC các sở năm 2023 và năm 2022	22
Biểu đồ 15	Mức độ hài lòng về công chức, viên chức các sở	23
Biểu đồ 16	Mức độ hài lòng về các tiêu chí đánh giá công chức, viên chức các sở	25
Biểu đồ 17	Mức độ hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công các sở	27
Biểu đồ 18	Mức độ hài lòng của các tiêu chí đánh giá kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công các sở	29

STT	Tên biểu đồ	Trang
Biểu đồ 19	Mức độ hài lòng về tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức về quy định hành chính	30
Biểu đồ 20	Mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ của các huyện, thành phố	31
Biểu đồ 21	Mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ của các huyện, thành phố năm 2023	32
Biểu đồ 22	Mức độ hài lòng của các tiêu chí đánh giá nội dung tiếp cận dịch vụ của các huyện, thành phố năm 2023	33
Biểu đồ 23	Mức độ hài lòng về thủ tục hành chính của các huyện, thành phố năm 2023	34
Biểu đồ 24	Mức độ hài lòng về công chức trực tiếp giải quyết công việc của các huyện, thành phố năm 2023	36
Biểu đồ 25	Mức độ hài lòng của các tiêu chí đánh giá công chức trực tiếp giải quyết công việc của các huyện, thành phố năm 2023	38
Biểu đồ 26	Mức độ hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ công của các huyện, thành phố năm 2023	39
Biểu đồ 27	Mức độ hài lòng về các tiêu chí kết quả cung ứng dịch vụ công của các huyện, thành phố năm 2023	40
Biểu đồ 28	Mức độ hài lòng về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của các huyện, thành phố năm 2023	41
Biểu đồ 29	Mức độ hài lòng về các tiêu chí tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của các huyện, thành phố năm 2023	43
Biểu đồ 30	So sánh nhóm đơn vị có mức độ hài lòng cao và thấp năm 2023	44
Biểu đồ 31	Đánh giá về mức độ dễ dàng sử dụng dịch vụ công trực tuyến	45

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 TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH LAI CHÂU NĂM 2023

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

1. Cơ sở pháp lý

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

- Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ về phê duyệt “Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020”;

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

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

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

- Kế hoạch số 4761/KH-UBND ngày 22/12/2022 của UBND tỉnh Lai Châu ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Lai Châu năm 2023;

- Kế hoạch số 3001/KH-UBND ngày 09/8/2023 của UBND tỉnh Lai Châu về đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu năm 2023.

2. Mục đích đo lường sự hài lòng

Nhằm đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với chất lượng cung cấp dịch vụ công và chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2023. Kết quả đo lường được lấy làm cơ sở để xác định chỉ số cải cách hành chính, đánh giá trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương về thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2023.

Phát huy vai trò giám sát của Nhân dân đối với hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước. Tăng cường tính minh bạch

và trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính trong cung cấp dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh.

3. Nội dung đo lường sự hài lòng

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Lai Châu được thực hiện đánh giá đối với 22 tiêu chí của 5 nội dung cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính; (4) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) Việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị. Ngoài ra, đối với các trường hợp người dân, tổ chức đã thực hiện giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến sẽ đánh giá thêm các tiêu chí về việc nộp hồ sơ, phí/lệ phí và nhận kết quả trực tuyến có dễ dàng hay không?

Bên cạnh đó, mỗi người dân, tổ chức được đề nghị đưa ra 03 nội dung mong đợi nhất đối với cơ quan hành chính nhà nước trong việc ưu tiên cải cách, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công và đánh giá mức độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính mà cơ quan hành chính nhà nước đang thực hiện như:

- Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Trung tâm phục vụ hành chính công.
- Tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm phục vụ hành chính công và trả kết quả qua đường Bưu điện.
- Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường Bưu điện.
- Tiếp nhận hồ sơ qua mạng internet và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.
- Tiếp nhận hồ sơ qua mạng internet và trả kết quả qua đường Bưu điện.

4. Đối tượng, phạm vi, phương thức điều tra và xác định mức độ hài lòng

4.1. Đối tượng, phạm vi điều tra xã hội học

- Đối tượng điều tra: Người dân, người đại diện tổ chức trực tiếp giao dịch và nhận kết quả các dịch vụ hành chính công của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh từ ngày 01 tháng 7 năm 2022 đến 30 tháng 6 năm 2023.

- Phạm vi điều tra: Việc cung cấp và giải quyết các dịch vụ hành chính công của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh (*trừ các đơn vị: Văn phòng UBND tỉnh, Ban Dân tộc, Sở Ngoại vụ, Thanh Tra tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh¹*); Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã².

¹ Các đơn vị không có thủ tục hành chính hoặc không phát sinh hồ sơ thủ tục hành chính.

4.2. Phương thức điều tra xã hội học

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

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

- Phiếu điều tra xã hội học gồm hai loại: Phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với người dân, tổ chức đánh giá các sở và phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với người dân, tổ chức đánh giá các huyện, thành phố.

4.3. Tổng hợp, phân tích dữ liệu các chỉ số và xác định mức độ hài lòng

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

- Mức độ hài lòng chung:

Công thức tính:

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

Trong đó:

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

+ bi: Là tổng số phương án trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng” đối với các câu hỏi mức độ hài lòng mà mỗi người đã trả lời trong phiếu điều tra xã hội học.

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

- Mức độ hài lòng về từng yếu tố: Áp dụng công thức tính chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính nêu trên. Tuy nhiên, chỉ giới hạn trong các câu hỏi riêng của từng yếu tố.

- Mức độ hài lòng về từng tiêu chí: Được xác định bằng tỷ lệ phần trăm % số người trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng” trên tổng số người trả lời của từng tiêu chí.

* Cách tính các chỉ số đánh giá khác:

Ngoài chỉ số đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính, các thông tin khác về tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công, kết quả cung ứng

² Điều tra cấp xã để đánh giá mức độ hài lòng của cấp huyện.

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

II. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG NĂM 2023

Thực hiện Kế hoạch số 3001/KH-UBND ngày 09/8/2023 của UBND tỉnh, Sở Nội vụ ban hành các văn bản để triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu³. Đồng thời, Sở Nội vụ đã ký hợp đồng điều tra với Bưu điện tỉnh Lai Châu, phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội cựu chiến binh tỉnh tổ chức chỉ đạo và hướng dẫn các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai thực hiện đo lường sự hài lòng của tổ chức, người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Lai Châu năm 2023, cụ thể:

1. Chuẩn bị điều tra

a. Xác định đối tượng điều tra

Đối tượng điều tra xã hội học là người dân, người đại diện cho tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công đối với các thủ tục hành chính được chọn khảo sát thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã trong khoảng thời gian từ ngày 01/7/2022 đến ngày 30/6/2023 (trên cơ sở thông tin về địa chỉ, số điện thoại của các cá nhân, tổ chức đã thực hiện giao dịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận một cửa các cấp).

b. Chọn đơn vị, lĩnh vực để xác định mức độ hài lòng

Việc chọn đơn vị, lĩnh vực để xác định mức độ hài lòng đảm bảo quy trình theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ, cụ thể:

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

³ Công văn số 1148/SNV-XDCQ&CCHC, ngày 17/8/2023 về lập danh sách điều tra; Công văn 1237/SNV-XDCQ&CCHC ngày 30/08/2023 về phối hợp thực hiện kế hoạch điều tra sự hài lòng; Quyết định số 135/QĐ-SNV ngày 30/8/2023 Về việc thành lập Hội đồng nghiệm thu phương án điều tra, phiếu điều tra, báo cáo kết quả điều tra xã; Quyết định số 137/QĐ-SNV ngày 12/09/2023 Phê duyệt phương án điều tra, mẫu phiếu điều tra.

(12) Tài nguyên và Môi trường; (13) Xây dựng; (14) Y tế; (15) Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

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

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

- Chọn lĩnh vực dịch vụ: các lĩnh vực phát sinh hồ sơ thủ tục hành chính của các đơn vị trong thời gian từ ngày 01/7/2022 đến ngày 30/6/2023.

- Chọn đối tượng điều tra: Từ danh sách tổng thể của người dân, người đại diện cho tổ chức đã giao dịch và nhận kết quả cung ứng dịch vụ công của các đơn vị, chọn ngẫu nhiên người dân, người đại diện cho tổ chức để tiến hành điều tra với số lượng tương ứng với số lượng phiếu điều tra được phân bổ cho từng đơn vị. Danh sách bao gồm danh sách chính thức và danh sách dự phòng.

c. Phân bổ số lượng phiếu điều tra

Theo kế hoạch điều tra tổng số phiếu điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2023 là 1.720 người dân, đại diện tổ chức. Quy mô mẫu phiếu điều tra đảm bảo phù hợp đối với từng cơ quan, đơn vị, địa phương (căn cứ dựa trên khối lượng phát sinh hồ sơ giao dịch thực tế), cụ thể:

- Đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh:

+ Dưới 100 hồ sơ giao dịch: 15 phiếu.

+ Từ 100 đến 500 hồ sơ giao dịch: 10% đến 20% phiếu/tổng hồ sơ giao dịch.

+ Từ 500 hồ sơ giao dịch trở lên: 0,5% đến 9% phiếu/tổng hồ sơ giao dịch.

- Đối với các huyện, thành phố

+ Chọn từ 50 phiếu/tổng hồ sơ giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND huyện.

+ Chọn từ 30 phiếu/tổng hồ sơ giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND cấp xã (chọn 03 xã/huyện, thành phố⁴).

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

⁴ Việc lựa chọn xã được điều tra: (1) Phân loại cấp xã thành 3 nhóm theo phân loại đơn vị hành chính cấp xã. (2) Chọn mặc định xã, phường có trụ sở của UBND huyện, thành phố và tại các danh sách còn lại chọn xã, phường có số thứ tự 01 tại mỗi danh sách để điều tra

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

STT	Tên đơn vị	Số phiếu điều tra
I	Các sở	600
1	Sở Xây dựng	15
2	Sở Thông tin và Truyền thông	15
3	Sở Lao động, thương binh và Xã hội	15
4	Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch	20
5	Sở Tài chính	20
6	Sở Công thương	30
7	Sở Khoa học và Công nghệ	30
8	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	30
9	Sở Giáo dục và Đào tạo	35
10	Sở Nội vụ	45
11	Sở Y tế	45
12	Sở Kế hoạch và Đầu tư	60
13	Sở Tư pháp	70
14	Sở Tài nguyên và Môi trường	80
15	Sở Giao thông vận tải	90
II	Các huyện, thành phố	1120
Huyện Nậm Nhùn	Tổng	140
	Huyện	50
	Thị trấn Nậm Nhùn	30
	Xã Hua Bum	30
	Xã Lê Lợi	30
Thành phố Lai Châu	Tổng	140
	Thành phố	50
	Phường Tân Phong	30
	Phường Quyết Thắng	30
	Phường Quyết Tiến	30
Huyện Tân Uyên	Tổng	140
	Huyện	50
	Thị trấn Tân Uyên	30
	Xã Mường Khoa	30
	Xã Hố Mít	30
Huyện Than Uyên	Tổng	140
	Huyện	50
	Thị trấn Than Uyên	30
	Xã Mường Cang	30

	Xã Hua Nà	30
Huyện Sìn Hồ	Tổng	140
	Huyện	50
	Thị trấn Sìn Hồ	30
	Xã Nậm Hăn	30
	Xã Căn Co	30
Huyện Phong Thồ	Tổng	140
	Huyện	50
	Thị trấn Phong Thồ	30
	Xã Bản Lang	30
	Xã Hoang Thèn	30
Huyện Tam Đường	Tổng	140
	Huyện	50
	Thị trấn Tam Đường	30
	Xã Bản Giang	30
	Xã Bản Bo	30
Huyện Mường Tè	Tổng	140
	Huyện	50
	Thị trấn Mường Tè	30
	Xã Ka Lăng	30
	Xã Bum Nưa	30
TỔNG I + II		1720

2. Triển khai điều tra xã hội học

a. Lựa chọn, hướng dẫn điều tra viên

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

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

b. Thực hiện điều tra

Điều tra viên trực tiếp gặp người dân, người đại diện tổ chức tại nơi cư trú, thường trú của người dân, đại diện tổ chức có tên trong danh sách điều tra chính thức; giải thích mục đích điều tra, cách thức trả lời phiếu điều tra để đối

tượng điều tra tự trả lời và thu phiếu về ngay sau khi người dân, người đại diện tổ chức trả lời xong. Trong trường hợp không thể phát phiếu cho đối tượng được lựa chọn điều tra trong danh sách chính thức thì điều tra viên tiến hành phát phiếu cho đối tượng trong danh sách dự phòng.

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

c. Bàn giao phiếu điều tra

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

3. Phúc tra kết quả điều tra xã hội học

Sở Nội vụ phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và Hội Cựu chiến binh tỉnh tiến hành phúc tra 22.71% tổng số phiếu điều tra thu về theo phương thức gọi điện thoại phỏng vấn đối tượng điều tra xã hội học có tên trong danh sách do Bưu điện tỉnh cung cấp để xác minh lại một số nội dung như: Đối tượng đã được nhận phiếu chưa? Điều tra viên có phải nhân viên bưu điện hay bưu tá? Điều tra viên có định hướng câu trả lời không? Đối tượng đã nhận đủ tiền thù lao khi đã trả lời phiếu điều tra không?...

Phúc tra phiếu điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng năm 2023 không tiến hành thực hiện phát phiếu lại hay phỏng vấn lại đối với đối tượng đã tham gia trả lời phiếu.

4. Kết quả phát, thu phiếu

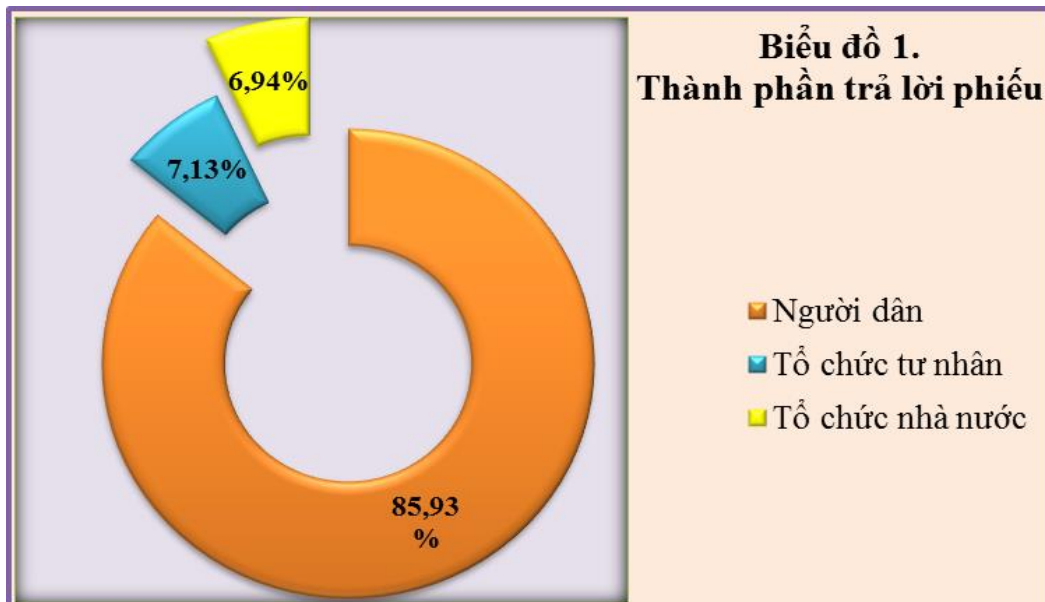
Đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2023 được tiến hành điều tra với 1.720 phiếu. Tổng số phiếu thu về là 1.541 phiếu; 179 phiếu không điều tra được do đối tượng không còn ở địa phương, không có mặt tại địa phương, sai số điện thoại không liên hệ được.

Tổng số 1.541 phiếu thu về có 1.523 phiếu hợp lệ (đạt 98,83%), 18 phiếu không hợp lệ⁵ (chiếm 1,17%).

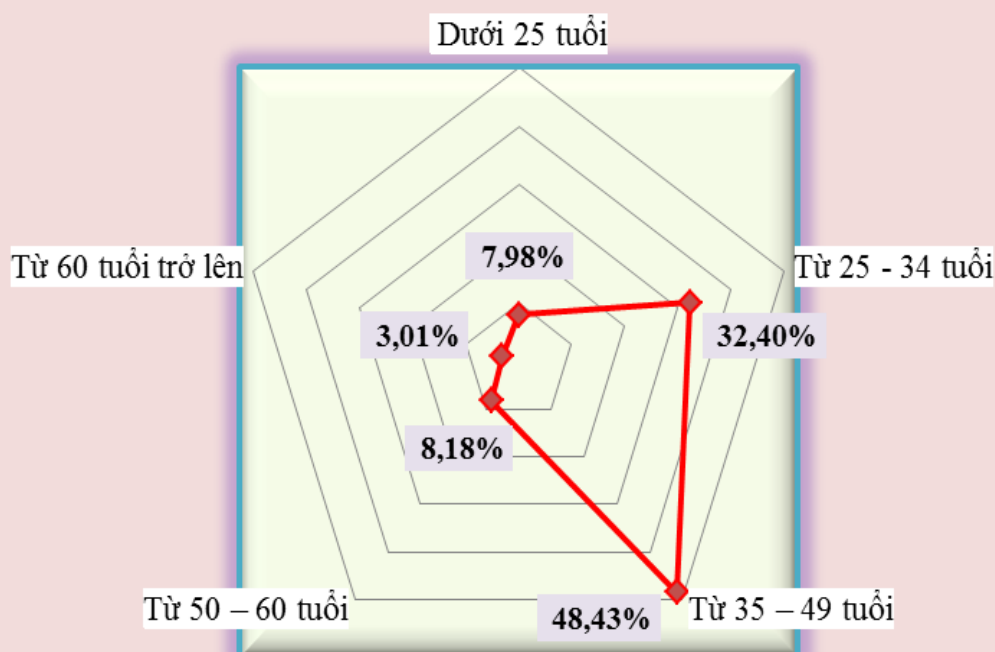
⁵ 03 đối tượng điền sai mẫu phiếu: 01 phiếu Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; 01 phiếu Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; 01 đối tượng không nhận được phiếu: Sở Kế hoạch và Đầu tư; 03 phiếu sai số điện thoại hoặc số điện thoại không liên lạc được: 01 phiếu thành phố Lai Châu, 01 phiếu phường Tân Phong, 01 phiếu xã Bum Nua, 09 phiếu điền thiếu thông tin đánh giá: 02 phiếu Lao động, Thương binh và Xã hội, 04 Sở Tài nguyên và Môi trường, 02 phiếu xã Lê Lợi, 01 phiếu phường Quyết Thắng; 02 phiếu điều tra qua điện thoại: 01 phiếu Sở Giao thông vận tải, 01 phiếu Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

5. Thông tin đối tượng điều tra

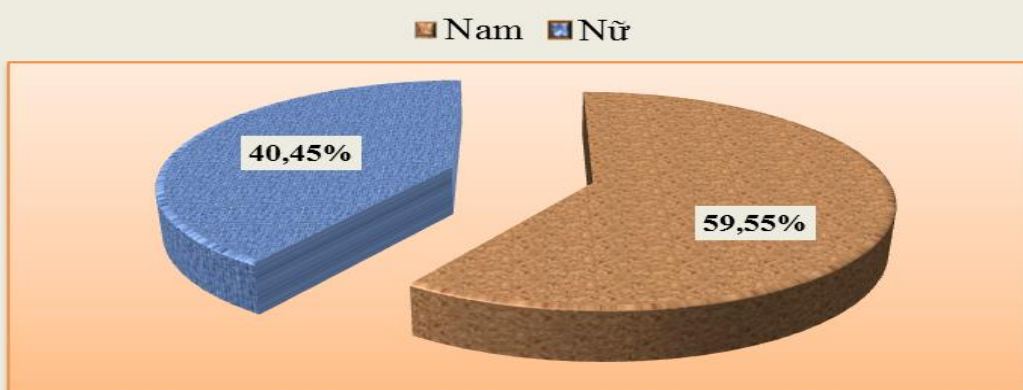
- **Thành phần:** Kết quả khảo sát cho thấy có 85,93% người dân, 14,07% tổ chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính. Trong tổng số các tổ chức sử dụng dịch vụ hành chính công có 50,46% là tổ chức tư nhân (các doanh nghiệp, hợp tác xã).



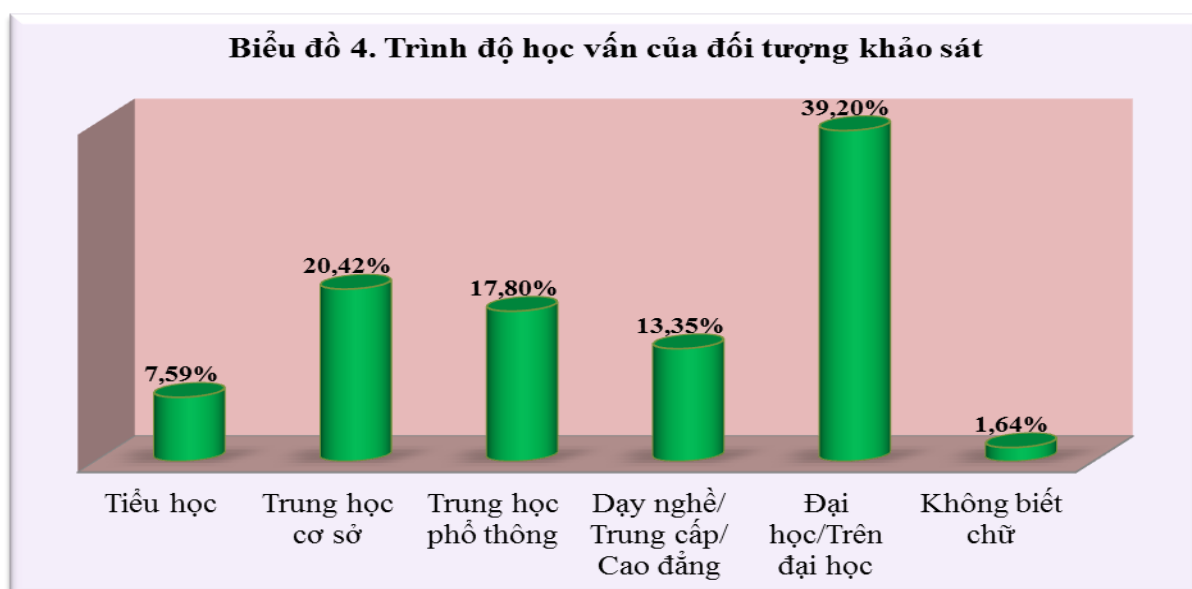
- **Về độ tuổi:** Đối tượng sử dụng dịch vụ công của các cơ quan hành chính chủ yếu ở độ tuổi 25 - 49 tuổi (chiếm 80,82% - tăng 6,32% so với năm 2022). Đây là lực lượng lao động chính và cũng là đối tượng có nhiều hoạt động liên quan đến các dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước. So với năm 2022, nhóm đối tượng dưới 25 tuổi tăng 0,33% nhóm đối tượng từ 50 - 60 tuổi và trên 60 tuổi tham gia sử dụng dịch vụ hành chính công giảm lần lượt 5,15% và 1,56%.

Biểu đồ 2. Nhóm tuổi của đối tượng khảo sát

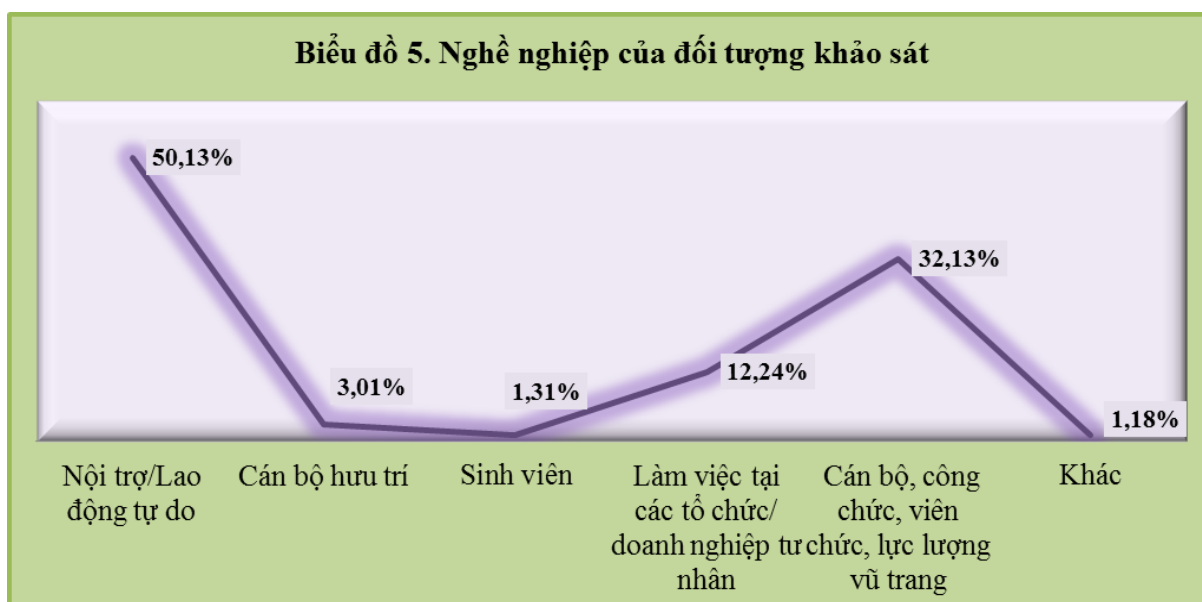
- **Giới tính của người trả lời phiếu:** Nam giới chiếm tỷ lệ 59,55%, nữ giới chiếm tỷ lệ 40,45%. So với năm 2022, tỷ lệ nữ giới tham gia sử dụng dịch vụ hành chính công tăng 2,13%.

Biểu đồ 3. Giới tính của đối tượng khảo sát

- **Về trình độ học vấn:** So với năm 2022, trình độ học vấn của đối tượng được khảo sát cao hơn, điều này được thể hiện qua nhóm đối tượng có trình độ tiểu học hoặc không đi học chỉ chiếm 9,23% - giảm 4,18%; nhóm đối tượng có trình độ đại học và trên đại học chiếm 39,20% - tăng 2,2%. Kết quả điều tra cho thấy, người có trình độ đại học và trên đại học chủ yếu là cán bộ, công chức, viên chức và đại diện cho tổ chức sử dụng dịch vụ hành chính công.



- **Nghề nghiệp của người trả lời phiếu:** Nghề nghiệp chủ yếu của đối tượng trả lời phiếu là nội trợ/lao động tự do chiếm 50,15%, tiếp đến là cán bộ/công chức/viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang chiếm tỷ lệ 32,13%; nhóm làm việc tại các tổ chức, doanh nghiệp tư nhân chiếm tỷ lệ 12,24%; nhóm người nghỉ hưu chiếm tỷ lệ 3,01%; nhóm nghề nghiệp là sinh viên chiếm 1,31%, nhóm nghề nghiệp khác có tỷ lệ thấp nhất chiếm 1,18%. Như vậy, so với năm 2022, tỷ lệ nhóm nghề nghiệp của đối tượng điều tra có sự thay đổi, nhóm nội trợ, sinh viên và nghề nghiệp khác giảm; nhóm công chức, viên chức, doanh nghiệp tăng.



- **Vị trí công tác của người trả lời phiếu:** Cũng như những năm trước, đại đa số người đại diện cho tổ chức trực tiếp sử dụng dịch vụ hành chính công là nhân viên phòng chuyên môn với tỷ lệ 62,79% - tăng 22,36% so với năm 2022; tỷ lệ thủ trưởng đơn vị tham gia trả lời phiếu chiếm 14,88% - giảm 12,45% so với năm 2022; lãnh đạo phòng chuyên môn chiếm 18,6%; giữ vị trí khác chiếm 3,72%.



Qua việc phân tích các thông tin chung của người dân, người đại diện tổ chức có thể thấy đối tượng tham gia dịch vụ hành chính công tại các sở, ngành, UBND các huyện, thành phố năm 2023 đa số là người có trình độ học vấn cao, làm việc trong các tổ chức hành chính nhà nước, doanh nghiệp, hợp tác xã...

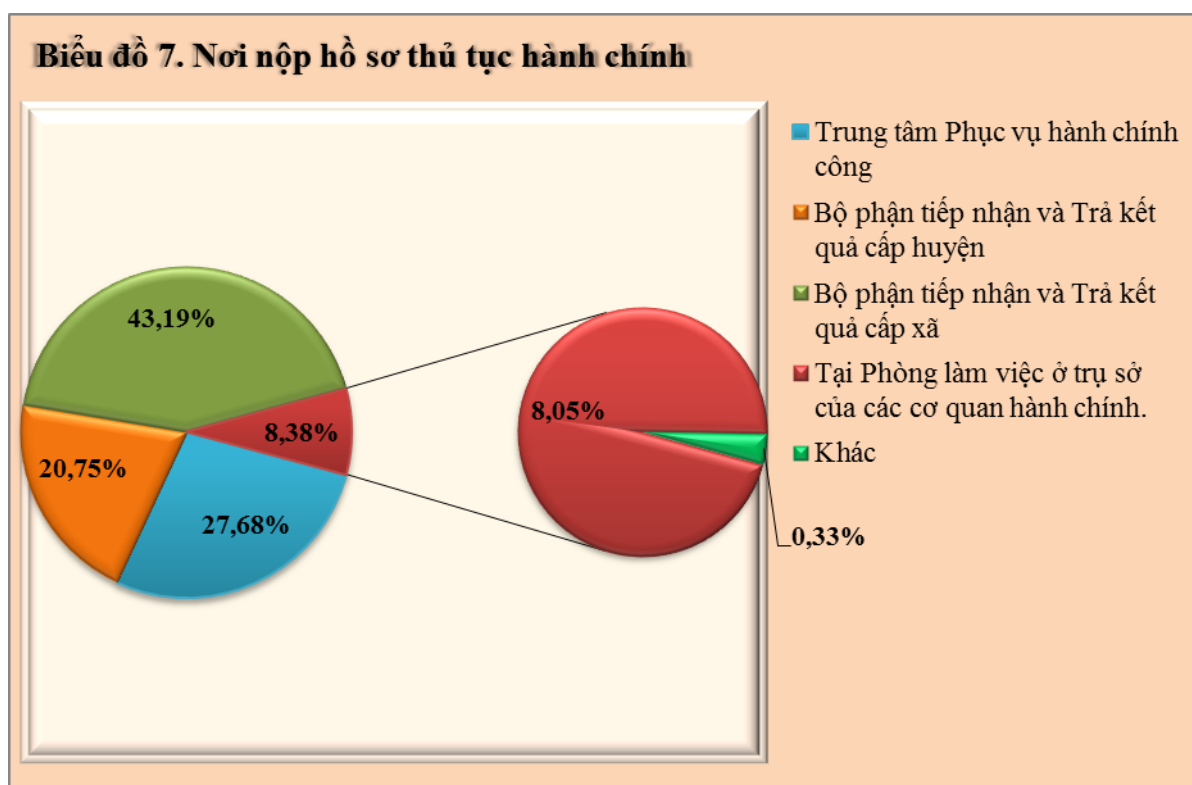
Phần II

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

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

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

Kết quả khảo sát cho thấy có 91,62% đối tượng được khảo sát thực hiện giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã - tăng 8,3% so với năm 2022 (trong đó thực hiện tại Trung tâm phục vụ hành chính công 27,68%, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện 20,75% và cấp xã 43,19%). Bên cạnh việc thực hiện thủ tục hành chính theo quy định vẫn còn 8,38% thực hiện tại phòng chuyên môn hoặc địa điểm ngoài cơ quan hành chính (14/15 sở được đánh giá - trừ Sở Công thương).



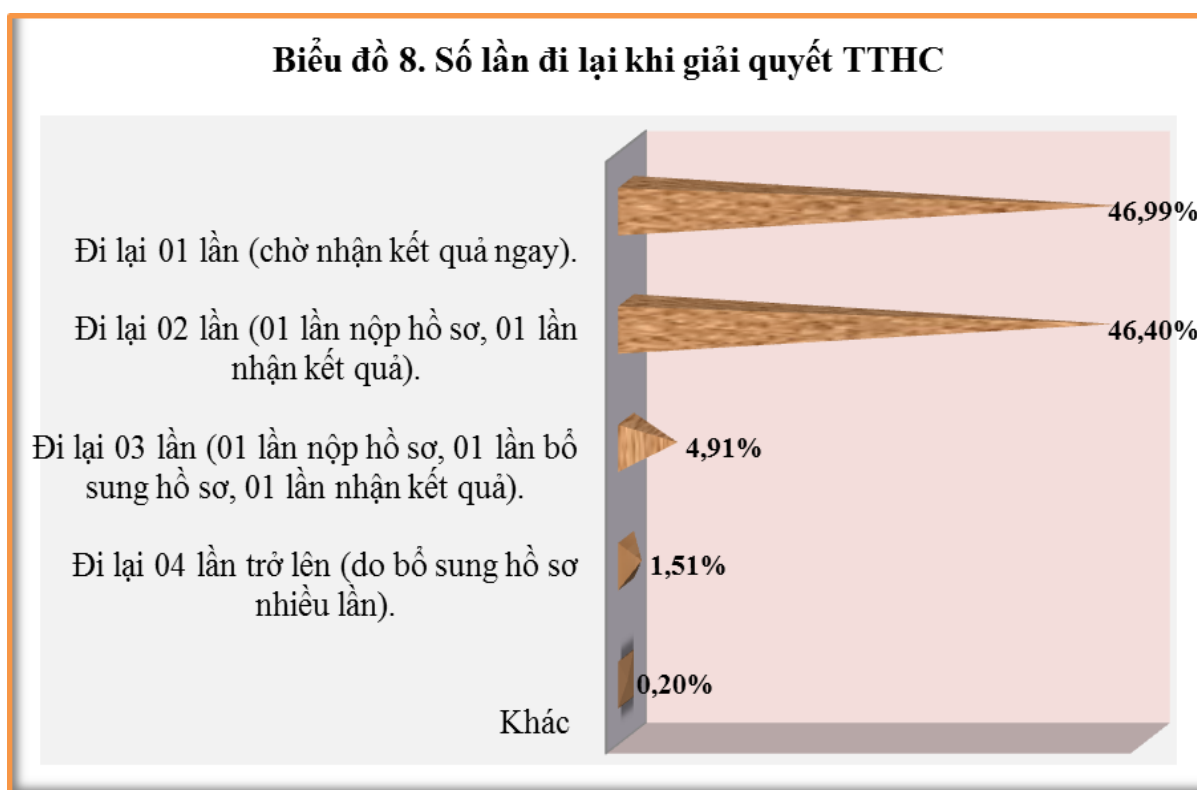
Với kết quả trên cho thấy, việc cung ứng dịch vụ công của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh đã cơ bản thực hiện theo đúng quy định, mặc dù vẫn còn tồn tại việc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại phòng chuyên môn hoặc địa điểm khác ngoài cơ quan hành chính. Kết quả điều tra là một kênh thông tin mang tính tham khảo do đó các cơ quan hành chính cần xem xét, kiểm

tra, xác minh và chấn chỉnh để đảm bảo việc giải quyết thủ tục hành chính, cung ứng dịch vụ công được thực hiện đúng quy định.

2. Số lần đi lại giải quyết thủ tục hành chính (TTHC)

Theo kết quả điều tra, tỷ lệ đối tượng khảo sát đi lại 1-2 lần để giải quyết TTHC chiếm 93,39% - tăng 5,34% so với năm 2022 (trong đó tỷ lệ đi lại 1 lần chiếm 46,99%, đi lại 2 lần chiếm 46,40%); đi lại 3 lần trong đó 1 lần bổ sung hồ sơ chiếm 4,41%, đi lại từ 4 lần trở lên chiếm 1,51%⁶. Việc người dân, tổ chức đi lại ít lần trong giải quyết TTHC cho thấy chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, đồng thời giúp giảm chi phí, thời gian đi lại cho người dân, tổ chức. Đây là nỗ lực cải cách thủ tục hành chính của các cơ quan khi cắt giảm tối đa thời gian giải quyết thủ tục hành chính, tăng các thủ tục hành chính giải quyết theo phương án 5 tại chỗ và thủ tục hành chính giải quyết trong ngày.

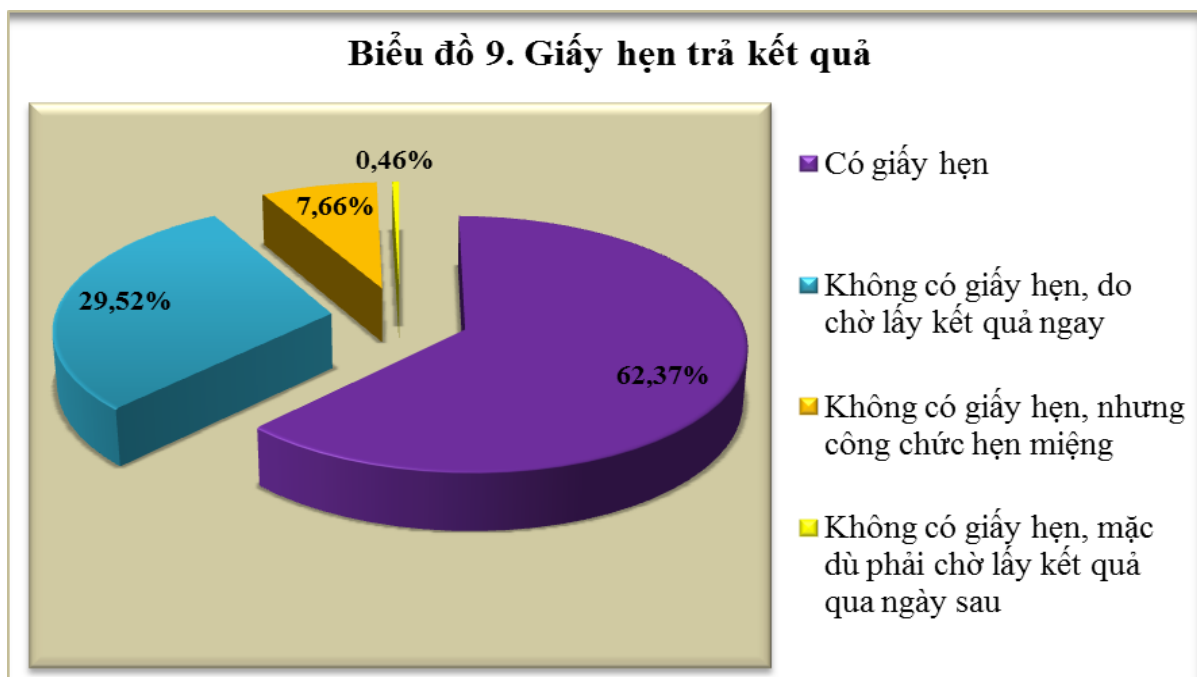
Bên cạnh việc nộp và nhận kết quả trực tiếp tại Trung tâm phục vụ hành chính công, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thì một số đối tượng khảo sát có nhận định thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần mặc dù tỷ lệ này vẫn còn rất ít nhưng cũng cho thấy kết quả tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh đã có sự cải thiện.



⁶ Các Sở: Giao thông vận tải, Tài nguyên và Môi trường; các huyện: Tam Đường, Sìn Hồ, Mường Tè, Phong Thổ.

3. Giấy hẹn trả kết quả

Viết giấy hẹn trả kết quả là yêu cầu bắt buộc đối với việc tiếp nhận hồ sơ TTHC của các cơ quan hành chính nhà nước, trừ trường hợp các TTHC có quy định giải quyết ngay trong ngày. Theo kết quả khảo sát, có 62,37% người dân, tổ chức nhận định cơ quan hành chính có giấy hẹn ngày trả kết quả, 29,52% nhận định không có giấy hẹn do chờ lấy kết quả ngay, 7,66% không có giấy hẹn do công chức hẹn ngày trả kết quả bằng miệng và 0,46% không có giấy hẹn mặc dù phải chờ lấy kết quả sau.



Theo nhận định của đối tượng được khảo sát, tỷ lệ cơ quan hành chính cấp tỉnh có giấy hẹn trả kết quả chiếm 80,61%; không có giấy hẹn do nhận kết quả ngay chiếm 15,97%; hẹn miệng chiếm 3,04% và tỷ lệ không có giấy hẹn chiếm 0,38%⁷.

Đối với cấp huyện có giấy hẹn trả kết quả chiếm 52,79%; không có giấy hẹn do nhận kết quả ngay chiếm 36,63%; hẹn miệng chiếm 10,08% và tỷ lệ không có giấy hẹn chiếm 0,50%⁸. Kết quả này phản ánh tương đối chính xác việc thực hiện quy định tiếp nhận TTHC của các cơ quan hành chính, do ở huyện phần lớn đối tượng được hỏi là người dân và chủ yếu thực hiện giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực tư pháp có quy định thời gian lấy kết quả luôn trong ngày.

4. Đánh giá về công chức, viên chức

Đánh giá công chức, viên chức được lấy ý kiến theo hai nội dung: (1) công chức, viên chức có gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết TTHC và (2) người dân, tổ chức có phải đưa tiền bồi dưỡng, tiền cảm ơn cho công chức, viên chức ngoài phí/lệ phí không?

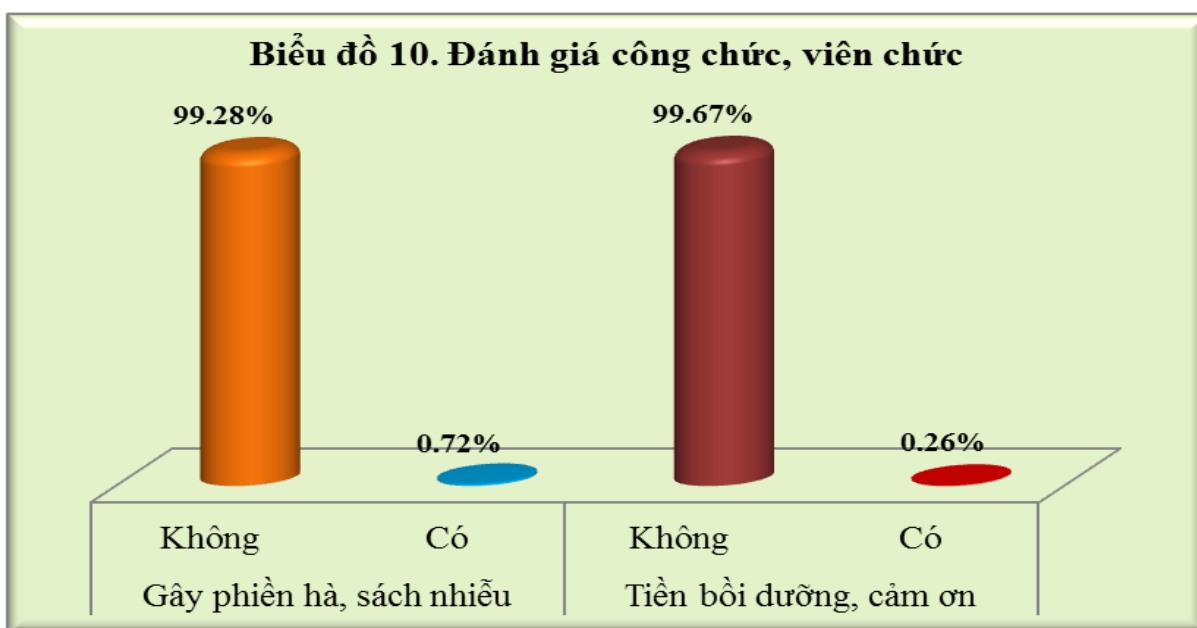
⁷ Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tư pháp.

⁸ Huyện Sơn Hồ, huyện Tân Uyên, huyện Mùong Tè.

Theo nhận định của các đối tượng được khảo sát, có 99,28% nhận định công chức, viên chức không gây phiền hà, sách nhiễu và 99,74% nhận định không phải phải đưa khoản tiền nào khác ngoài phí/lệ phí phải nộp theo quy định. Bên cạnh đó vẫn có 0,72% nhận định có công chức gây phiền hà, sách nhiễu⁹, 0,26% nhận định có tiền bồi dưỡng, tiền cảm ơn cho công chức, viên chức ngoài phí, lệ phí¹⁰.

So với năm 2022, tỷ lệ đánh giá công chức, viên chức không gây phiền hà, sách nhiễu ở cấp tỉnh giảm 0,76%, cấp huyện tăng 0,55%; tỷ lệ đánh giá có chi tiền cảm ơn, tiền bồi dưỡng ngoài phí, lệ phí cho công chức ở cấp tỉnh và cấp huyện đều giảm lần lượt là 0,58% và 0,74%.

Mặc dù tỷ lệ đánh giá không cao, tuy nhiên việc người dân, tổ chức nhận định còn tình trạng công chức gây phiền hà, phải có tiền cảm ơn, tiền bồi dưỡng ngoài lệ phí theo quy định đặt ra yêu cầu cho các cơ quan, đơn vị, địa phương cần quyết liệt hơn nữa trong công tác chỉ đạo, chấn chỉnh kỷ luật kỷ cương hành chính đối với công chức, viên chức, nhất là công chức trực tiếp tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức để nâng cao chất lượng hoạt động công vụ của công chức, cải thiện tinh thần, nâng cao ý thức, trách nhiệm thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.



5. Đánh giá về kết quả giải quyết TTHC

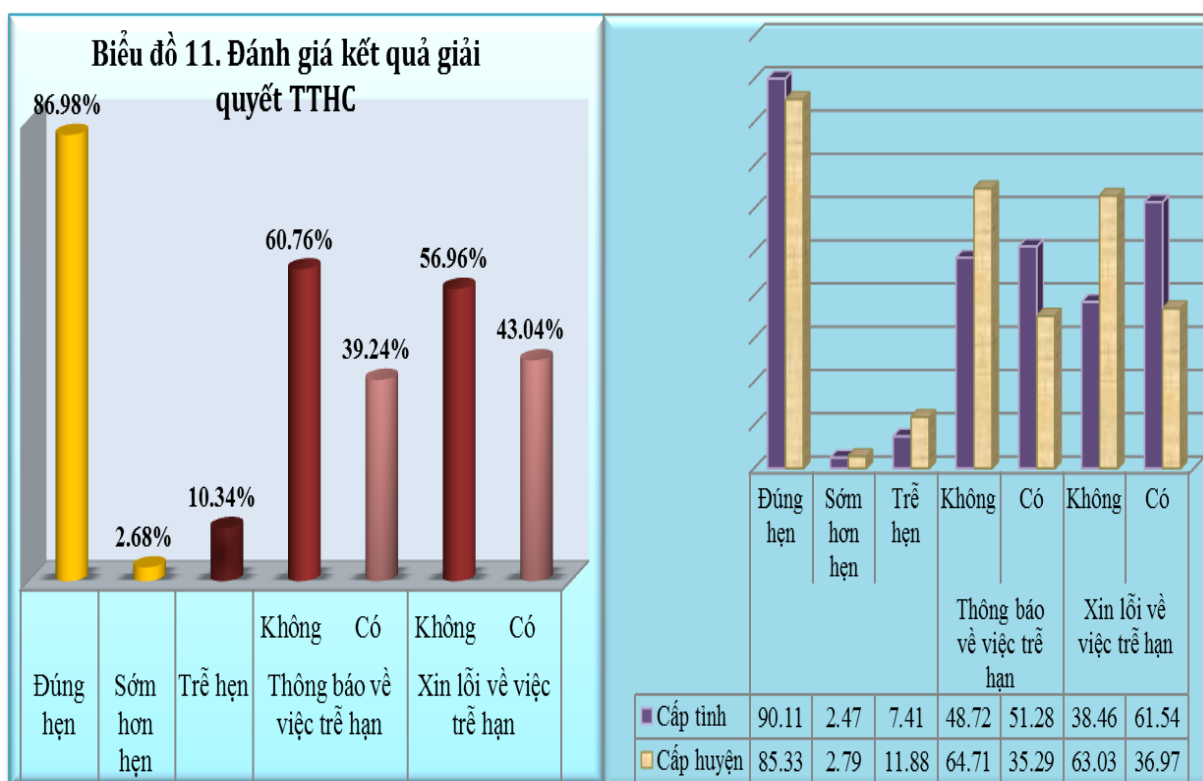
So với năm 2022, tỷ lệ người dân, tổ chức nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính trước hoặc đúng hạn giảm 8,57%, đạt 89,66%, trong đó tỷ lệ trả trước hạn là 2,68% - giảm 2,25%, đúng hạn đạt 86,98% - giảm 6,32%; Tỷ lệ trả quá hạn 10,34% - tăng 8,57%. Việc đề sẩy ra tình trạng quá hạn trong giải

9 Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Nội vụ, Sở Tư pháp, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Khoa học và Công nghệ; huyện Mường Tè.

10 Sở Kế hoạch và Đầu tư (nhận định có lần 500.000 đồng, có lần 2 triệu), Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tài nguyên và Môi trường và xã Ka Lăng huyện Mường Tè.

quyết hồ sơ thủ tục hành chính tập trung chủ yếu ở cấp huyện, nhiều nhất là lĩnh vực tư pháp - huyện Tân Uyên đạt 37,6%, lĩnh vực đăng ký kinh doanh, chứng thực - huyện Mường Tè đạt 18,12%, huyện Sơn Hồ đạt 15,52%, Sở Tư pháp đạt 16%, Sở Tài nguyên và Môi trường đạt 10,53% .

Theo nhận định của 10,34% đối tượng khảo sát nhận kết quả giải quyết thủ tục hành quá hạn chỉ có 39,24% được thông báo và 43,04% nhận được văn bản xin lỗi của cơ quan hành chính vì để xảy ra trễ hạn. Tỷ lệ này chưa cao nhưng tăng so với năm 2022 (năm 2022: 30,43% người giải quyết thủ tục hành chính nhận kết quả quá hạn nhận được văn bản thông báo về việc trễ hạn; 100% người giải quyết thủ tục hành chính nhận kết quả quá hạn không nhận được văn bản xin lỗi vì để xảy ra tình trạng trễ hạn của cơ quan hành chính nhà nước). Kết quả này đòi hỏi các cơ quan, đơn vị, địa phương phải tăng cường hơn nữa công tác chỉ đạo, lãnh đạo trong việc thực hiện đảm bảo đúng quy định giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.



6. Mức độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC

Mức độ phù hợp của các hình thức tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC được khảo sát với 5 hình thức mà các cơ quan hành chính đang thực hiện: (1) Nhận hồ sơ và trả kết quả tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa; (2) Nhận hồ sơ tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính; (3) Nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính; (4) Nhận hồ sơ qua mạng internet và trả kết quả tại Trung tâm

Phục vụ hành chính công; (5) Nhận hồ sơ qua mạng internet và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính.

Theo nhận định của đối tượng được khảo sát, việc nhận và trả kết quả tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh/Bộ phận một cửa vẫn được lựa chọn cao nhất đạt 90,12%, tiếp theo là nhận hồ sơ tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh/Bộ phận một cửa và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính đạt 88,61%, nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính đạt 87,76%, nhận hồ sơ qua mạng internet và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính đạt 86,91% và thấp nhất là nhận hồ sơ qua mạng internet và trả kết quả tại Trung tâm phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa đạt 81,54%.

Kết quả này phản ánh tương đối chính xác thực trạng tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh. Theo kết quả khảo sát, có 32,53% người dân, tổ chức có nộp hồ sơ trực tuyến, trong đó có 81,56% đánh giá việc nộp hồ sơ, nhận kết quả và nộp phí, lệ phí trực tuyến dễ dàng, 15,09% thấy bình thường và 3,35% cảm thấy không dễ dàng, còn nhiều vướng mắc, nhất là người dân ở các xã vùng sâu, vùng xa.

Như vậy, để đẩy mạnh việc thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến, các cơ quan hành chính cần phải đầu tư cơ sở hạ tầng thông tin, nâng cấp các hệ thống giải quyết thủ tục hành chính, quan tâm, đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến, phải cho họ thấy được những lợi ích, sự thuận tiện khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

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

Trong những năm gần đây, sự mong đợi của người dân, tổ chức tập trung chủ yếu ở các nội dung: tiếp tục đơn giản hóa TTHC, rút ngắn thời gian giải quyết TTHC, tăng cường tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, niêm yết công khai TTHC kịp thời, đầy đủ, rõ ràng và đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần.

STT	Sự mong đợi của người dân, tổ chức	Tỷ lệ
1	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính.	20.90%
2	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	17.02%
3	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện.	15.21%
4	Niem yết công khai quy định thủ tục hành chính kịp thời, đầy đủ, rõ ràng hơn nữa.	14.31%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến toàn trình và một phần.	9.22%

6	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực.	9.18%
7	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	6.88%
8	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	3.22%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	2.74%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	1.27%
11	Khác	0.04%

Qua nhận định sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công, các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh cần phải có giải pháp để nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức. Đồng thời phải xem xét các khía cạnh có mức độ hài lòng thấp và các khía cạnh được người dân, tổ chức quan tâm, mong đợi cải cách nhiều nhất.

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

I. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CÁC SỞ NĂM 2023

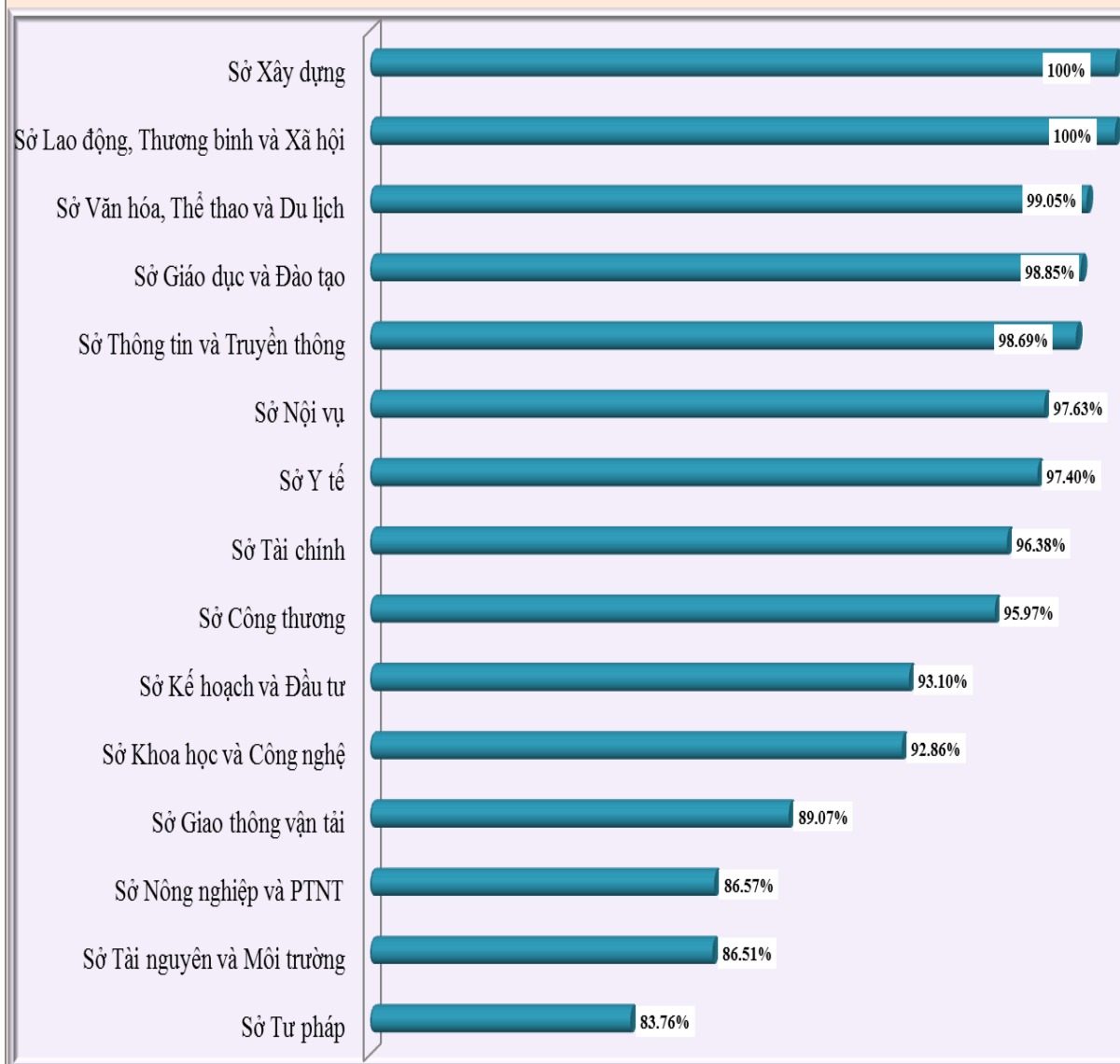
Mức độ hài lòng của các sở năm 2023 được tổng hợp từ mức rất độ hài lòng, mức độ hài lòng, của người dân, tổ chức đối với 4 nội dung, gồm: (1) Thủ tục hành chính; (2) Công chức, viên chức; (3) Kết quả dịch vụ; (4) Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng chung về sự phục vụ hành chính năm 2023 của các sở đạt 92,11% - giảm 1,47% so với năm 2022, trong đó tỷ lệ rất hài lòng đạt 50,49%, hài lòng đạt 41,62%. Mức độ hài lòng của các sở nằm trong khoảng 83,76%-100%, giá trị trung vị đạt 96,38%. Có 0,65% đánh giá không hài lòng ở các Sở: Nội vụ, Tư pháp, Tài nguyên và Môi trường, Giao thông Vận tải, Kế hoạch và Đầu tư, Thông tin và Truyền thông.

So với năm 2022, 4/4 nội dung mức độ hài lòng đều giảm, giảm nhiều nhất là nội dung tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị, giảm 21,41%; tiếp theo là công chức, viên chức giảm 1,91%; kết quả cung ứng dịch vụ công giảm 1,16%; và thủ tục hành chính giảm 0,87%. 8/15 sở mức độ hài lòng giảm so với năm 2022, gồm các Sở: Tư pháp, Tài nguyên và Môi trường, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Khoa học và Công nghệ, Kế hoạch và Đầu tư, Nội vụ, Giáo dục và Đào tạo, Tài chính, trong đó giảm nhiều nhất là Sở Tư pháp giảm 9,88%. 7/15 sở mức độ hài lòng tăng, tăng nhiều nhất là Sở Công thương 4,88%.

Đơn vị có mức đánh giá rất hài lòng cao nhất là Sở Thông tin và Truyền thông đạt 71,62%, tiếp theo là Sở Tài chính đạt 70,72%, có mức đánh giá rất hài lòng thấp nhất là Sở Tài nguyên và Môi trường đạt 31,03% và Sở Tư pháp đạt 40,03%

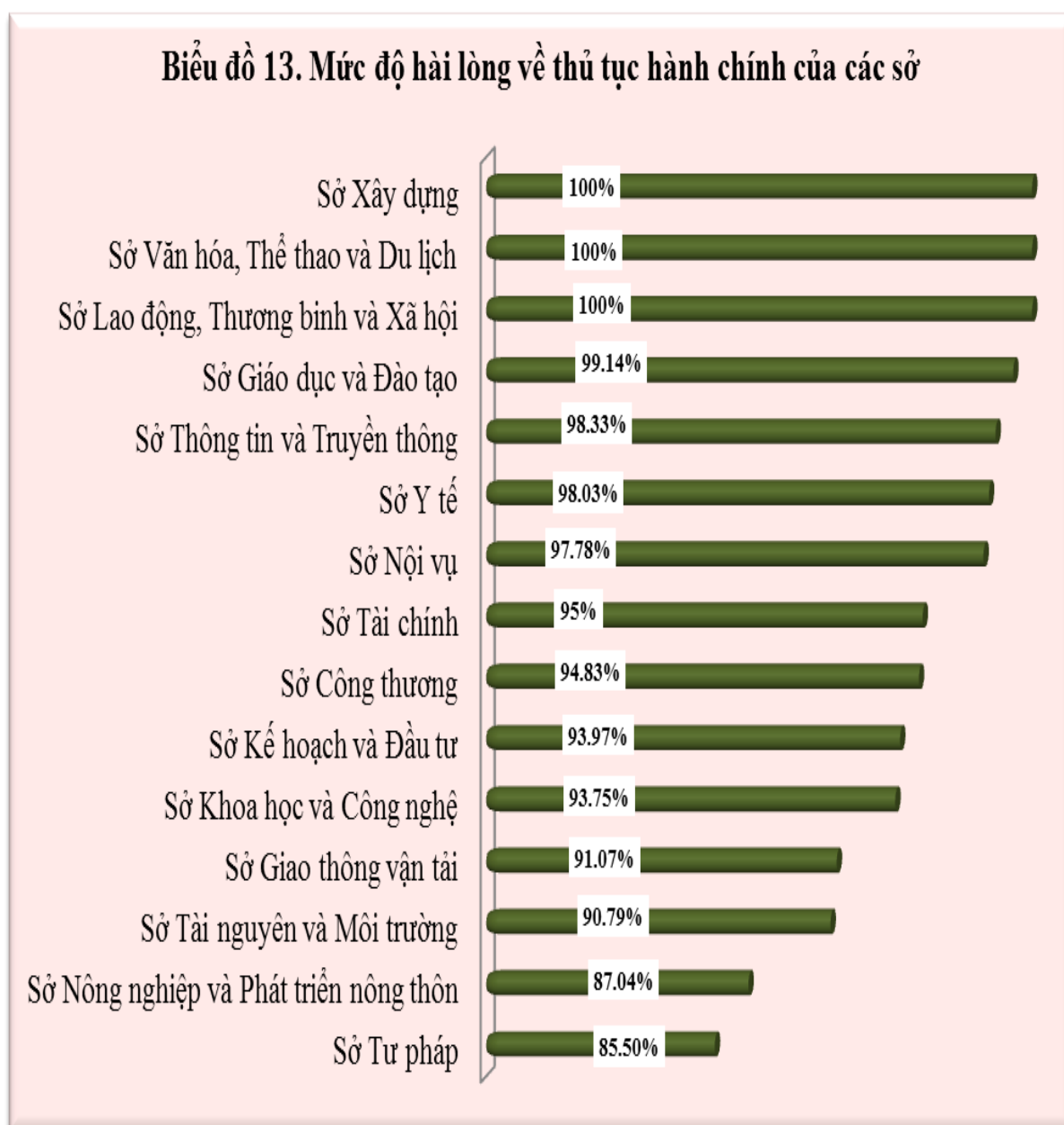
Biểu đồ 12. Mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ hành chính năm 2023 của các sở



1. Mức độ hài lòng về thủ tục hành chính (TTHC)

Mức độ hài lòng về TTHC của các sở đạt 93,35% - giảm 0,86% so với năm 2022, giá trị trung vị đạt 95%, các đơn vị có mức độ lòng nằm trong khoảng 85.5% - 100%. 3/15 đơn vị có mức độ hài lòng về TTHC đạt 100% (Sở Xây dựng, Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội); thấp nhất là Tư pháp đạt 85,5%. So với năm 2022, có 5/15 đơn vị có mức độ hài lòng tăng là Sở Xây dựng tăng 7,69%, Sở Y tế tăng 5,17%, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội tăng 4,62%, Sở Công thương tăng 3,92%, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn tăng 0,04%. 1/15 đơn vị có mức độ hài lòng giữ nguyên như năm 2022 là Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch; các đơn vị còn lại mức độ hài lòng giảm, giảm nhiều nhất là Sở Tư pháp là 8,05%.

Có 50.67% người dân, tổ chức đánh giá mức độ rất hài lòng và 41,68% đánh giá hài lòng về TTHC. Các đơn vị có mức độ rất hài lòng cao nhất là Sở Thông tin và Truyền thông đạt 78,33%, Sở Tài chính đạt 76,25%, Sở Xây dựng đạt 66,07%; thấp nhất là Sở Tài nguyên và Môi trường đạt 34,54%. Mức độ rất hài lòng của các sở còn lại nằm trong khoảng 37,5%-63.82%. Có 0,62% người dân, tổ chức đánh giá không hài lòng về thủ tục hành chính, tập trung ở các Sở: Tài nguyên và Môi trường, Giao thông vận tải, Nội vụ, Tư pháp.



Kết quả đánh giá năm 2023 cho thấy, 3/4 chỉ tiêu đánh giá mức độ hài lòng về thủ tục hành chính giảm so với năm 2022: về việc công khai, niêm yết thủ tục hành chính đầy đủ, chính xác đạt 93,13% - giảm 1,11%; thành phần hồ sơ đúng quy định đạt 94,3% - giảm 0,55%; thời hạn giải quyết TTHC đúng quy

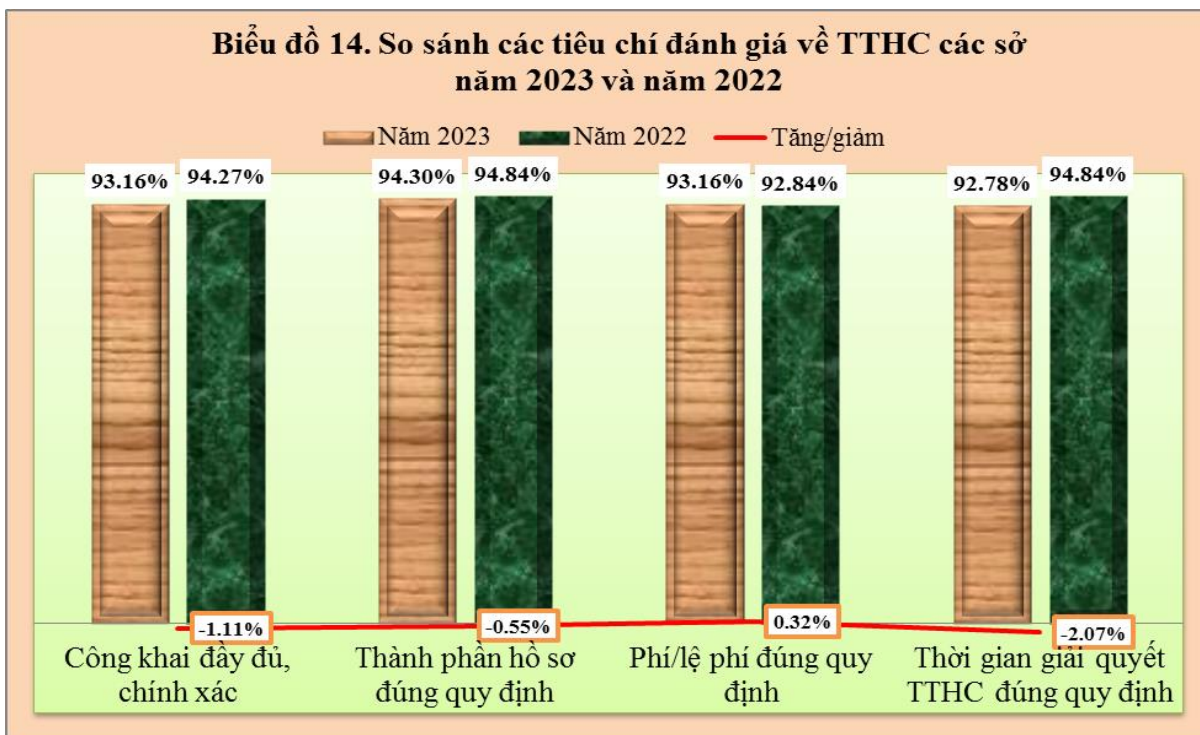
định đạt 92,78% - giảm 2,07%; tiêu chí có mức độ hài lòng tăng là phí/lệ phí đúng quy định đạt 93,16% - tăng 0,32%.

- Thủ tục hành chính niêm yết công khai đầy đủ, chính xác: mức hài lòng cao nhất là 100%, thấp nhất là 85,17%, giá trị trung vị đạt 97,78%. Có 6/15 đơn vị có mức độ hài lòng đạt 100%, 6/15 đơn vị có mức độ hài lòng đạt trên 90%, 3/15 đơn vị có mức độ hài lòng dưới 90% (Sở Giao thông Vận tải, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn). Có 0,76% người dân, tổ chức đánh giá không hài lòng về thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực giải quyết thủ tục hành chính của Sở Giao thông Vận tải, Sở Nội vụ, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Tài nguyên và Môi trường.

- Thành phần hồ sơ đúng quy định: đây là tiêu chí có mức độ hài lòng cao nhất trong 4 tiêu chí đánh giá về thủ tục hành chính, mức độ hài lòng cao nhất đạt 100%, thấp nhất đạt 85,19%, giá trị trung vị đạt 97,37%. 5/15 đơn vị có mức độ hài lòng đạt 100% (Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch, Sở Xây dựng, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Giáo dục và Đào tạo); 8/15 đơn vị có mức độ hài lòng trong khoảng 92,86% - 97,78%; 2/15 đơn vị có mức độ hài lòng đạt dưới 90% (Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đạt 85,19%, Sở Tư pháp đạt 86%). Có 0,38% đánh giá không hài lòng thuộc các lĩnh vực giải quyết thủ tục hành chính của Sở Nội vụ, Sở Tư pháp).

- Mức phí/lệ phí đúng quy định: mức độ hài lòng cao nhất đạt 100%, thấp nhất đạt 82%, giá trị trung vị đạt 95%. 5/15 đơn vị có mức độ hài lòng đạt 100% (Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch, Sở Xây dựng, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Y tế); 8/15 đơn vị có mức độ hài lòng nằm trong khoảng 91,43% - 97,78%; 2/15 đơn vị có mức độ hài lòng đạt dưới 90% (Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đạt 85,19%, Sở Tư pháp đạt 82%). Có 0,38% đánh giá không hài lòng thuộc các lĩnh vực giải quyết thủ tục hành chính của Sở Nội vụ, Sở Tư pháp.

- Thời gian giải quyết TTHC đúng quy định: mức độ hài lòng cao nhất đạt 100%, thấp nhất đạt 82%, giá trị trung vị đạt 96,55%. 4/15 đơn vị có mức độ hài lòng đạt 100% (Sở Xây dựng, Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Giáo dục và Đào tạo) - giảm 3 đơn vị so với năm 2022; 4/15 đơn vị có mức độ hài lòng đạt dưới 90%, thấp nhất là Sở Tư pháp đạt 82%. Có 0,92% đánh giá không hài lòng thuộc các lĩnh vực giải quyết thủ tục hành chính của Sở Giao thông Vận tải; Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Nội vụ, Sở Tư pháp.

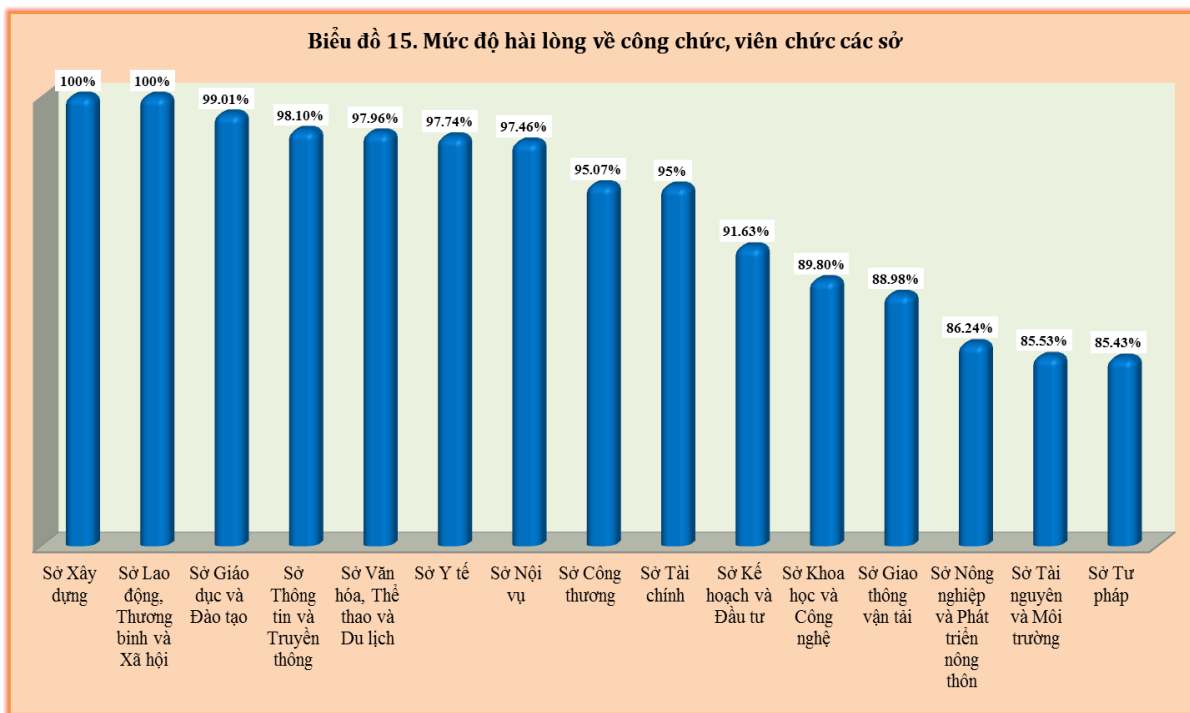


2. Mức độ hài lòng về công chức giải quyết công việc

Mức độ hài lòng về công chức, viên chức giải quyết công việc có mức độ hài lòng đứng thứ 3/4 nội dung đo lường sự hài lòng năm 2023, đạt 91,69% (giảm 0,87% so với năm 2022), giá trị trung vị đạt 95,07%, cao nhất là 100%, thấp nhất đạt 85,43%. 2/15 đơn vị có mức độ hài lòng về công chức, viên chức đạt 100% - giảm 4 đơn vị so với năm 2022, gồm: Sở Xây dựng, Sở Lao động, thương binh và Xã hội. Thấp nhất là Sở Tư pháp đạt 85,43%, tiếp đến là Sở Tài nguyên và Môi trường đạt 85,53%. Các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng nằm trong khoảng 96,24% - 99,01%.

Có 50,11% người dân, tổ chức đánh giá ở mức độ rất hài lòng, 42,68% đánh giá ở mức độ hài lòng. Đơn vị có mức độ rất hài lòng cao nhất là Sở Thông tin và Truyền thông đạt 69,52%, tiếp theo là Sở Tài chính đạt 66,43%; có mức độ rất hài lòng thấp nhất là Sở Tài nguyên và Môi trường đạt 29,81%; tiếp theo là Sở Tư pháp đạt 40,29%; các đơn vị còn lại có mức độ rất hài lòng nằm trong khoảng 44,33% - 64,66%. Có 0,92% đánh giá không hài lòng tập trung ở các lĩnh vực giải quyết TTHC của các Sở: Giao thông Vận tải, Tài nguyên và Môi trường, Tư pháp, Kế hoạch và Đầu tư, Nội vụ, Thông tin và Truyền thông.

So với năm 2022, 4/15 sở có mức độ hài lòng tăng, gồm các Sở: Lao động Thương binh và Xã hội tăng 6,41%, Y tế tăng 6,08%, Công thương tăng 4,16%, Giao thông vận tải tăng 1,8%; Sở Xây dựng mức độ hài lòng không tăng/giảm; các sở còn lại mức độ hài lòng đều giảm, giảm nhiều nhất là Sở Tư pháp 8,66%, tiếp theo là Sở Khoa học và Công nghệ giảm 7,43%.



So với năm 2022, mức độ hài lòng của người dân, đại diện tổ chức về công chức được đánh giá thêm 01 tiêu chí “công chức hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ”. Trong 7 tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng công chức trong giải quyết công việc thì tiêu chí công chức có thái độ giao tiếp lịch sự có mức độ hài lòng cao nhất đạt 92,78% - tăng 1,37% so với năm 2022; tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc đạt 92,4% - giảm 3,02% so với năm 2022; công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến đạt 92,02% - giảm 2,25% so với năm 2022; công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu đạt 91,83% - giảm 2,16% so với năm 2022; chú ý lắng nghe ý kiến đạt 91,62% - giảm 1,77% so với năm 2022; hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo đạt 90,3% - giảm 2,28% so với năm 2022; hướng dẫn kê khai một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ đạt 90,87%. Như vậy, so với năm 2022, 5/6 tiêu chí đánh giá có mức độ hài lòng giảm.

- Thái độ giao tiếp lịch sự: mức độ hài lòng cao nhất đạt 100%, thấp nhất đạt 86%, giá trị trung vị đạt 96,55%. 5 đơn vị có mức độ hài lòng đạt 100% gồm các Sở: Xây dựng; Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Lao động, Thương binh và Xã hội; Thông tin và Truyền thông; Giáo dục và Đào tạo. 4 đơn vị có mức độ hài lòng dưới 90% gồm các Sở: Khoa học và Công nghệ đạt 89,29%; Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đạt 88,89%; Tài nguyên và Môi trường đạt 88,16%; Tư pháp đạt 86%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 90%-97,78%. Có 0,76% người dân, tổ chức đánh giá không hài lòng về công chức giải quyết thủ tục hành chính của Sở Nội vụ, Sở Giao thông Vận tải, Sở Tư pháp, Sở Tài nguyên và Môi trường.

- Công chức lắng nghe ý kiến: mức độ hài lòng cao nhất đạt 100%, thấp nhất đạt 84,21%, giá trị trung vị đạt 95%. Có 4 đơn vị mức độ hài lòng đạt 100% - giảm 3 đơn vị so với năm 2022; 7 đơn vị mức độ hài lòng đạt từ 90% trở lên (Sở Nội vụ đạt 97,78%, Sở Y tế đạt 97,37%, Sở Giáo dục và Đào tạo đạt 96,55%, Sở Tài chính đạt 95%, Sở Công thương đạt 96,55%; Sở Kế hoạch và Đầu tư đạt 91,38%, Sở Giao thông vận tải đạt 90%); 4 đơn vị mức độ hài lòng dưới 90% (Sở Khoa học và Công nghệ đạt 89,29%, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đạt 88,89%, Sở Tư pháp đạt 86%, Sở Tài nguyên và Môi trường đạt 84,21%). Có 0,76% đánh giá không hài lòng về việc công chức của Sở Giao thông Vận tải, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Nội vụ, Sở Tư pháp chưa thật sự lắng nghe ý kiến của người dân, đại diện tổ chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Công chức trả lời đầy đủ các ý kiến: mức độ hài lòng cao nhất đạt 100%, thấp nhất đạt 85,19%, giá trị trung vị đạt 96,55%. 6 đơn vị mức độ hài lòng đạt 100% - giảm 1 đơn vị so với năm 2022; 4 đơn vị có mức độ hài lòng đạt trên 90% (Sở Nội vụ đạt 97,78%, Sở Công thương đạt 96,55%, Sở Tài chính đạt 95%, Sở Kế hoạch và Đầu tư đạt 91,38%); 5 đơn vị mức độ hài lòng dưới 90% (Sở Khoa học và Công nghệ đạt 89,29%, Sở Giao thông Vận tải đạt 87,14%, Sở Tài nguyên và Môi trường đạt 86,64%, Sở Tư pháp đạt 86%, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đạt 85,19%). Có 0,76% người được điều tra đánh giá không hài lòng đối với công chức của Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Nội vụ, Sở Giao thông vận tải, Sở Tư pháp chưa thật sự giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân, tổ chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

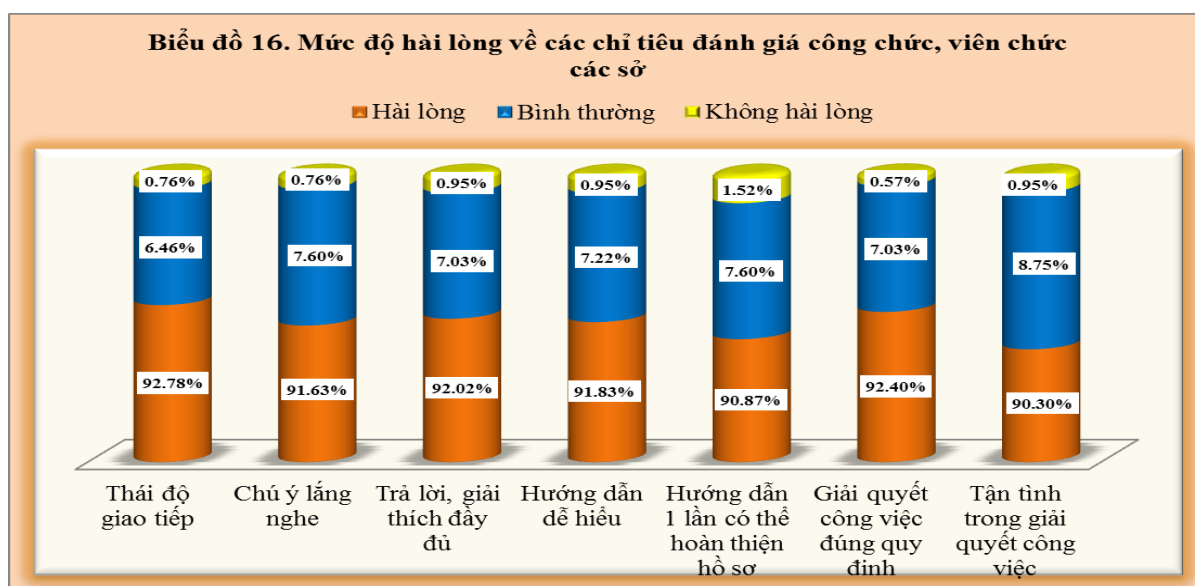
- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu: Mức độ hài lòng cao nhất đạt 100%, thấp nhất đạt 85,53%, giá trị trung vị đạt 95%. 4/15 đơn vị có mức độ hài lòng đạt 100% - giảm 2 đơn vị so với năm 2022 (Sở Văn hóa, thể thao và Du lịch; Sở Xây dựng; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Lao động, Thương binh và Xã hội); 4 đơn vị có mức độ hài lòng dưới 90% (Sở Tài nguyên và Môi trường đạt 85,53%; Sở Tư pháp đạt 86%, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đạt 88,89%, Sở Khoa học và Công nghệ đạt 89,29%), các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng nằm trong khoảng 90% - 97,37%. Có 0,95% người được điều tra đánh giá không hài lòng đối với công chức của Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Nội vụ, Sở Tư pháp, Sở Giao thông vận tải, Sở Tài nguyên và Môi trường hướng dẫn người dân, tổ chức trong kê khai hồ sơ chưa thật dễ hiểu.

- Công chức, viên chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc: mức độ hài lòng cao nhất đạt 100%, thấp nhất đạt 81,48%, giá trị trung vị đạt 95%. 5/15 đơn vị có mức độ hài lòng đạt 100% - giảm 2 đơn vị so với năm 2022, 4 đơn vị mức độ hài lòng đạt trên 90% (Sở Nội vụ đạt 97,78%, Sở Y tế đạt 97,37%; Sở Khoa học và Công nghệ đạt 95%; Sở Kế hoạch và Đầu tư đạt

94,38%, Sở Công thương đạt 93,10%). Mức độ hài lòng thấp nhất là Sở Giao thông Vận tải đạt 81,48%, tiếp theo là Sở Tư pháp đạt 88%. Có 0,57% người được điều tra đánh giá không hài lòng đối với công chức Sở Nội vụ, Sở Tư pháp, Sở Tài nguyên và Môi trường chưa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc cho người dân, đại diện tổ chức.

- Công chức, viên chức tận tình, chu đáo: mức độ hài lòng cao nhất đạt 100%, thấp nhất đạt 81,48%, giá trị trung vị đạt 93,1%. 3/15 đơn vị có mức độ hài lòng đạt 100% - giảm 4 đơn vị so với năm 2022 (Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Xây dựng; Sở Lao động, Thương binh và Xã hội), 5/15 đơn vị mức độ hài lòng dưới 90% (Sở Kế hoạch và Đầu tư đạt 89,66%; Sở Giao thông vận tải đạt 87,14%; Sở Tư pháp đạt 84%; Sở Tài nguyên và Môi trường đạt 82,89%, thấp nhất Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đạt 81,48%); các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng nằm trong khoảng 92,86% - 97,78%. Có 0,95% người được điều tra đánh giá không hài lòng đối với công chức của Sở Nội vụ, Sở Tư pháp, Sở Tài nguyên và Môi trường chưa thật sự tận tình, chu đáo trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức.

- Công chức, viên chức hướng dẫn một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ: mức độ hài lòng cao nhất đạt 100%, thấp nhất đạt 82%, giá trị trung vị đạt 93,33%. 3/15 đơn vị có mức độ hài lòng đạt 100% (Sở Xây dựng, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Giáo dục và Đào tạo), 5/15 đơn vị mức độ hài lòng đạt dưới 90% (Sở Kế hoạch và Đầu tư đạt 89,66%, Sở Khoa học và Công nghệ đạt 89,26%, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đạt 88,89%, Sở Tài nguyên và Môi trường đạt 82,89%, Sở Tư pháp đạt 82%). Có 1,52% đánh giá không hài lòng do công chức còn phải hướng dẫn nhiều lần thì mới có thể hoàn thiện hồ sơ (Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Nội vụ, Sở Giao thông vận tải, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tư pháp, Sở Tài nguyên và Môi trường).



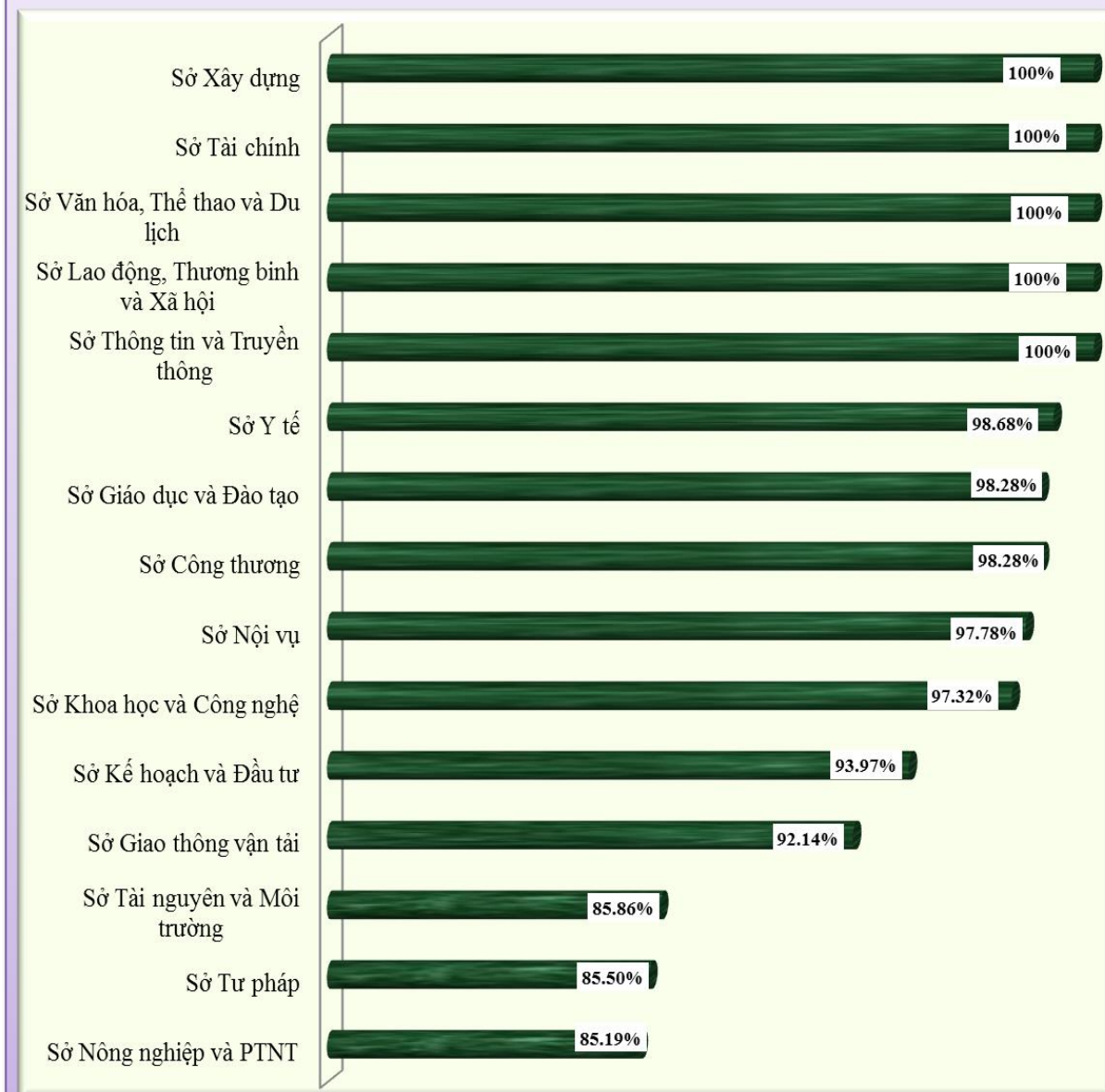
3. Mức độ hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

- Mức độ thành phần kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công có tỷ lệ hài lòng cao thứ hai trong 4 nội dung đánh giá sự hài lòng của các sở đạt 93,3% (giảm 1,16% so với năm 2022), giá trị trung vị đạt 98,28%. 5/15 đơn vị có mức độ hài lòng đạt 100% - giảm 1 đơn vị so với năm 2022, các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng nằm trong khoảng 85,19% - 98,68%. Có 0,19% người được điều tra đánh giá không hài lòng đối với dịch vụ hành chính công thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ.

Có 52,23% người được điều tra đánh giá ở mức rất hài lòng, 41,06% đánh giá hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh. Đơn vị có mức độ rất hài lòng cao nhất là Sở Lao động, Thương binh và Xã hội đạt 75%, tiếp theo là Sở Tài chính đạt 71,25%; thấp nhất là Sở Tài nguyên và Môi trường đạt 31,58%, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đạt 38,89%. Các đơn vị còn lại mức độ rất hài lòng nằm trong khoảng 42,24% - 69,74%.

So với năm 2022, có 5/15 đơn vị mức độ hài lòng tăng gồm: Sở Công thương tăng 7,37%, Sở Y tế tăng 3,45%, Sở Lao động, thương binh và Xã hội tăng 2,56%, Sở Giao thông Vận tải tăng 0,69%, Sở Nội vụ tăng 0,34%; 6/15 đơn vị có mức độ hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ công giảm, giảm nhiều nhất là Sở Tư pháp giảm 6,97%, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn giảm 6,48%, Sở Tài nguyên và Môi trường giảm 4,14%, Sở Khoa học và Công nghệ giảm 2,68%, Sở Kế hoạch và Đầu tư giảm 2,62%, Sở Giáo dục và Đào tạo giảm 1,72%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng không tăng/giảm.

Biểu đồ 17. Mức độ hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ công của các sở năm 2023



Trong 4 tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ công, tiêu chí có mức độ hài lòng cao nhất là kết quả có thông tin chính xác 94,3% (giảm 1,12% so với năm 2022), kết quả có thông tin đầy đủ đạt 93,54% (giảm 0,63% so với năm 2022), kết quả nhận được đúng quy định đạt 93,16% (giảm 0,54% so với năm 2022).

- Kết quả nhận được đúng quy định: mức độ hài lòng cao nhất đạt 100%, thấp nhất đạt 85,53%, giá trị trung vị đạt 97,37%. 6/15 đơn vị có mức độ hài lòng đạt 100% - giảm 2 đơn vị so với năm 2022; 6/15 đơn vị mức độ hài lòng đạt trên 90% (Sở Nội vụ đạt 97,78%, Sở Y tế đạt 97%; Sở Giáo dục và Đào tạo đạt 96,55%, Sở Kế hoạch và Đầu tư đạt 94,83%; Sở Công thương đạt 93,1%; Sở Giao thông Vận tải 91,43%); thấp nhất là Sở Tài nguyên và Môi trường đạt

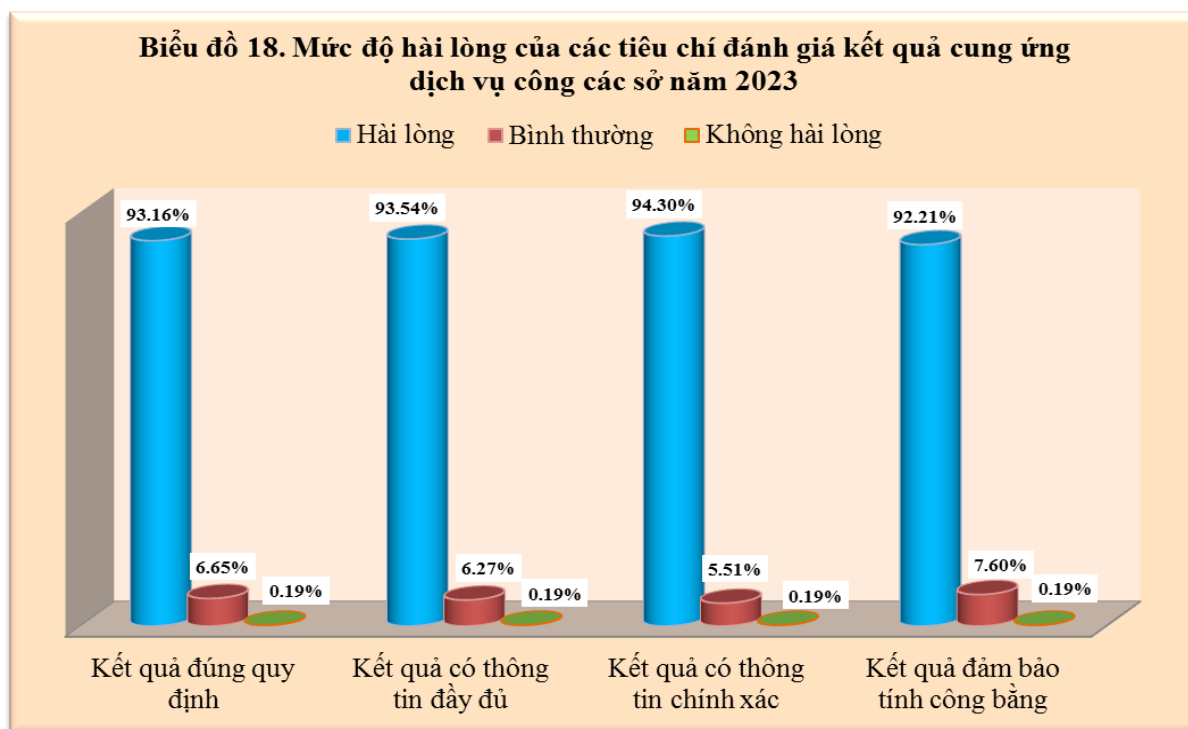
85,53%, tiếp theo là Sở Tư pháp đạt 86%, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đạt 89%.

- Kết quả nhận được có thông tin đầy đủ: mức độ hài lòng cao nhất 100%, thấp nhất 81%, giá trị trung vị đạt 100%. Có 8/15 đơn vị có mức độ hài lòng đạt 100% - tăng 2 đơn vị so với năm 2022; 4/15 đơn vị mức độ hài lòng đạt trên 90% (Sở Nội vụ đạt 97,78%, Sở Khoa học và Công nghệ đạt 96,43%, Sở Kế hoạch và Đầu tư đạt 93,1%, Sở Giao thông Vận tải đạt 92,86%). Thấp nhất là Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đạt 81%, tiếp theo là Sở Tư pháp đạt 86%, Sở Tài nguyên và Môi trường đạt 87%.

- Kết quả nhận được có thông tin chính xác: mức độ hài lòng cao nhất đạt 100%, thấp nhất đạt 86%, giá trị trung vị đạt 100%. Có 8/15 đơn vị mức độ hài lòng đạt 100%; 4/15 đơn vị mức độ hài lòng đạt trên 90% (Sở Nội vụ đạt 97,78%, Sở Khoa học và Công nghệ đạt 96,43%, Sở Kế hoạch và Đầu tư đạt 94,38%, Sở Giao thông Vận tải đạt 92,86%). Thấp nhất là Sở Tư pháp đạt 86%, tiếp theo là Sở Tài nguyên và Môi trường đạt 88%, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đạt 89%.

- Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng: Đây là tiêu chí đánh giá mới so với năm 2022 với mức hài lòng cao nhất đạt 100%, thấp nhất đạt 81%, giá trị trung vị đạt 97,37%. Có 6/15 đơn vị mức độ hài lòng đạt 100%, 5/15 đơn vị mức độ hài lòng đạt trên 90% (Sở Nội vụ đạt 97,78%, Sở Y tế đạt 97%, Sở Giáo dục và Đào tạo đạt 96,55%. Sở Khoa học và Công nghệ đạt 96,43%, Sở Kế hoạch và Đầu tư đạt 93,1%, Sở Giao thông vận tải đạt 91,43%. Thấp nhất là Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đạt 81%, Sở Tài nguyên và Môi trường đạt 82,89%, Sở Tư pháp đạt 84%.

Kết quả đánh giá cho thấy mặc dù đây là nội dung có mức độ hài lòng cao thứ 2 trong 4 nội dung đánh giá trong năm 2023 nhưng mức độ hài lòng của các tiêu chí thành phần đều giảm so với năm 2022. Do đó, các cơ quan, đơn vị cần quan tâm chỉ đạo, quán triệt công tác giải quyết, trả kết quả cho người dân, đại diện tổ chức đảm bảo tiến độ, chất lượng để nâng cao sự hài lòng trong các năm tiếp theo. Mặt khác, có 0,19% người được điều tra đánh giá không hài lòng cho rằng kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ là chưa đúng quy định. Do đó, các cơ quan hành chính nhà nước, Trung tâm Phục vụ hành chính cần rà soát lại quy trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính để nghiêm túc tiếp thu, chấn chỉnh.



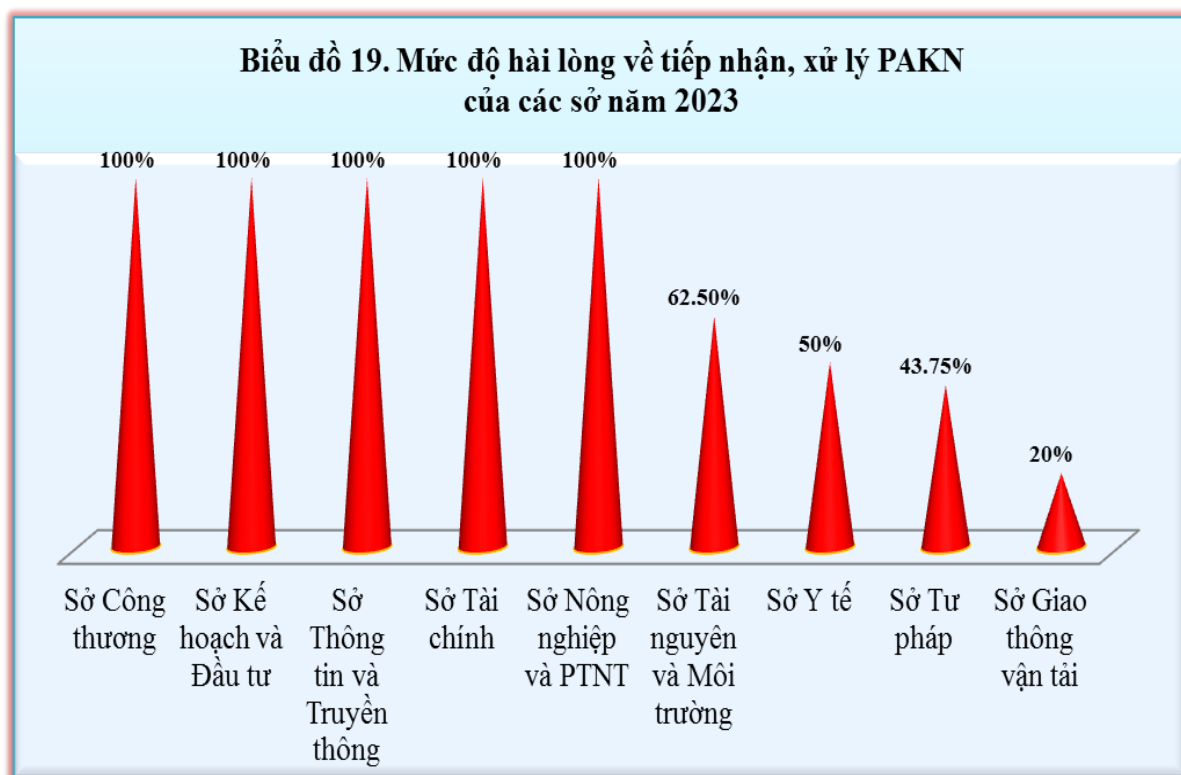
4. Mức độ hài lòng về tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức về quy định hành chính

Theo kết quả đánh giá, có 6,84% người dân, đại diện tổ chức có ý kiến phản ánh, kiến nghị (YKPAKN) đối với cơ quan hành chính cấp tỉnh trong quá trình giải quyết công việc và có 9/15 sở có YKPAKN, gồm: Sở Công thương, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Giao thông vận tải, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tư pháp, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Tài chính, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Y tế.

Đây là nội dung có mức độ hài lòng thấp nhất trong 4 nội dung đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lai Châu năm 2023 với mức độ hài lòng đạt 67,36% - giảm 21,41% so với năm 2022. Trong đó, mức độ rất hài lòng đạt 31,94%, mức độ hài lòng đạt 35,42%. Đơn vị có mức độ rất hài lòng cao nhất là Sở Tài chính, Sở Thông tin và Truyền thông đạt 100%.

Như vậy, so với năm 2022, số lượng các đơn vị có phản ánh, kiến nghị về quy định thủ tục hành chính giảm nhưng tỷ lệ hài lòng về việc tiếp nhận, giải quyết các phản ánh kiến nghị cũng giảm. Mức độ hài lòng của 4/4 tiêu chí đánh giá về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị đều giảm, trong đó có 2,90% đánh giá không hài lòng về việc bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị (Sở Tài nguyên và Môi trường). Trong đó, tiêu chí đánh giá thì tiêu chí cơ quan tiếp nhận, xử lý YKPAKN tích cực và có thông báo kịp thời kết quả xử lý có mức độ hài lòng đạt 66,99%, cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận YKPAKN đạt 66,67%, thấp nhất là tiêu chí dễ dàng thực hiện YKPAKN đạt 63,89%.

Trong 9 đơn vị có phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính, đơn vị có mức độ hài lòng thấp nhất là Sở Giao thông Vận tải đạt 20%, tiếp theo là sở Tư pháp đạt 43,75%, Sở Y tế đạt 50%, Sở Tài nguyên và Môi trường đạt 62,5%. Các đơn vị còn lại đạt 100%.



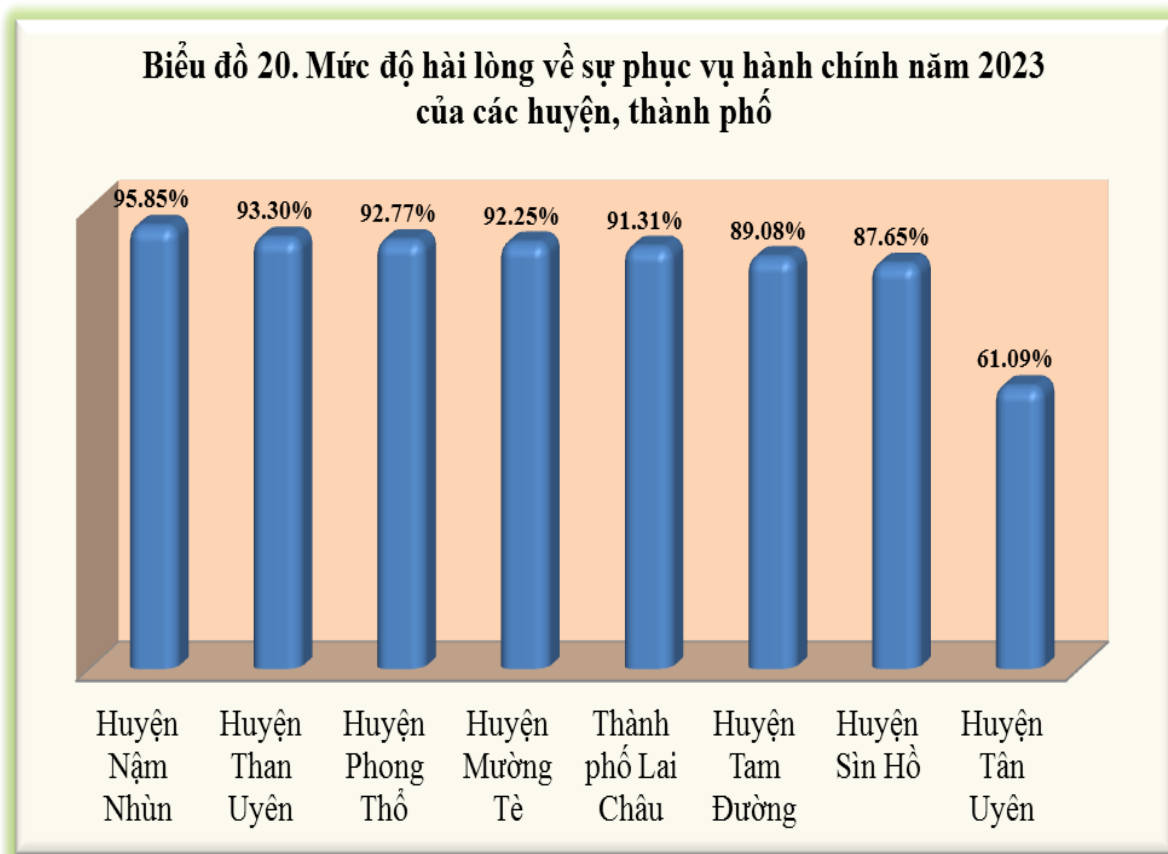
II. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CẤP HUYỆN

Mức độ hài lòng chung năm 2023 của cấp huyện đạt 87,80% (tăng 0,45% so với năm 2022), trong đó mức độ rất hài lòng chiếm 33,72%, hài lòng chiếm 54,08%, giá trị trung vị đạt 91,78%. Đơn vị có mức độ hài lòng cao nhất là huyện Nậm Nhùn đạt 95,89%, tiếp theo là huyện Than Uyên đạt 93,3%, thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 61,09%. Mức độ hài lòng các đơn vị còn lại nằm trong khoảng 87,65% - 92,77%. Tuy nhiên, vẫn còn 0,46% đánh giá không hài lòng (giảm 0,3% so với năm 2022), huyện Nậm Nhùn là huyện duy nhất không có đánh giá không hài lòng, huyện có đánh giá không hài lòng cao nhất là Tân Uyên 2,21%.

Huyện có mức độ rất hài lòng cao nhất là Nậm Nhùn đạt 54,75%, tiếp theo là thành phố Lai Châu đạt 45,52%, huyện Than Uyên đạt 43,01%, huyện Sin Hồ đạt 30,32%, huyện Mường Tè đạt 29,74%, huyện Tam Đường đạt 28,31%, huyện Phong Thổ đạt 22,55%, huyện Tân Uyên đạt 11,16%.

Tiêu chí thành phần có tỷ lệ hài lòng cao nhất là kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công đạt 90,79% (tăng 0,05% so với năm 2022), tiếp theo là tiêu chí thành phần thủ tục hành chính đạt 88,70% (giảm 0,76% so với năm 2022), tiêu

chỉ thành phần công chức trực tiếp giải quyết công việc đạt 88,2% (tăng 1,44% so với năm 2022), tiêu chí thành phần tiếp cận dịch vụ đạt 86,68% (tăng 2,67% so với năm 2022), tiêu chí thành phần tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị đạt 71,7% (giảm 5,67% so với năm 2022).

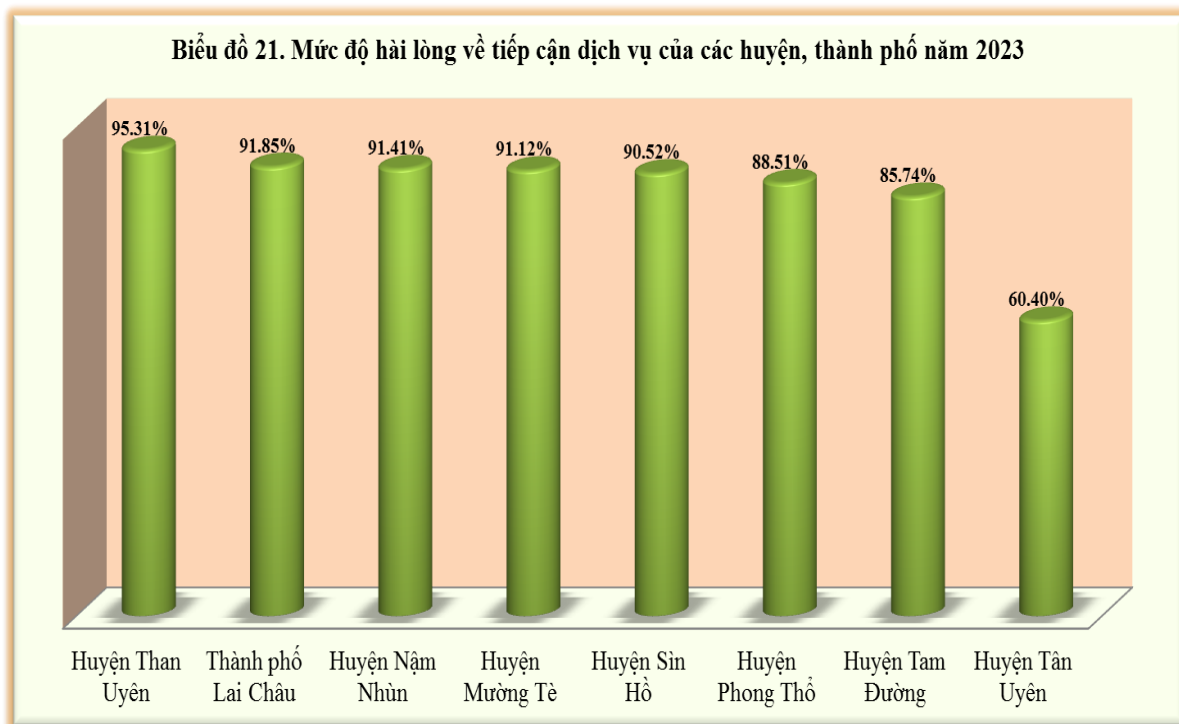


1. Mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ

Mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ đạt 86,68%, giá trị trung vị đạt 90,82%. Cao nhất là huyện Than Uyên đạt 95,31%, thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 60,4%, các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng nằm trong khoảng 85,74% - 91,85%.

Có 5/8 đơn vị có mức độ hài lòng tăng, tăng nhiều nhất là huyện Sìn Hồ 13,63%, tiếp theo là huyện Mường Tè tăng 9,49%, huyện Phong Thổ tăng 9,47%. Đơn vị có mức độ hài lòng giảm nhiều nhất là huyện Tân Uyên 17,05%.

Huyện Mường Tè là đơn vị có tỷ lệ người điều tra đánh giá mức độ rất hài lòng cao nhất đạt 43,84%, thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 15%, các đơn vị còn lại có kết quả điều tra đánh giá mức độ rất hài lòng nằm trong khoảng 25,59% - 42,76%. Trung bình mức độ rất hài lòng của các huyện, thành phố đạt 32,91% cao hơn năm 2022 là 4,13%.



Trong 4 tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ công, tiêu chí có mức độ hài lòng cao nhất là nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi đạt 89,22%; trang thiết bị đầy đủ đạt 87,23%, trang thiết bị dễ sử dụng đạt 85,93% và trang thiết bị hiện đại đạt 84,33%. So với năm 2022, cả 4 tiêu chí đánh về tiếp cận dịch vụ đều tăng, tăng nhiều nhất là tiêu chí trang thiết bị hiện đại tăng 5,51%, cụ thể:

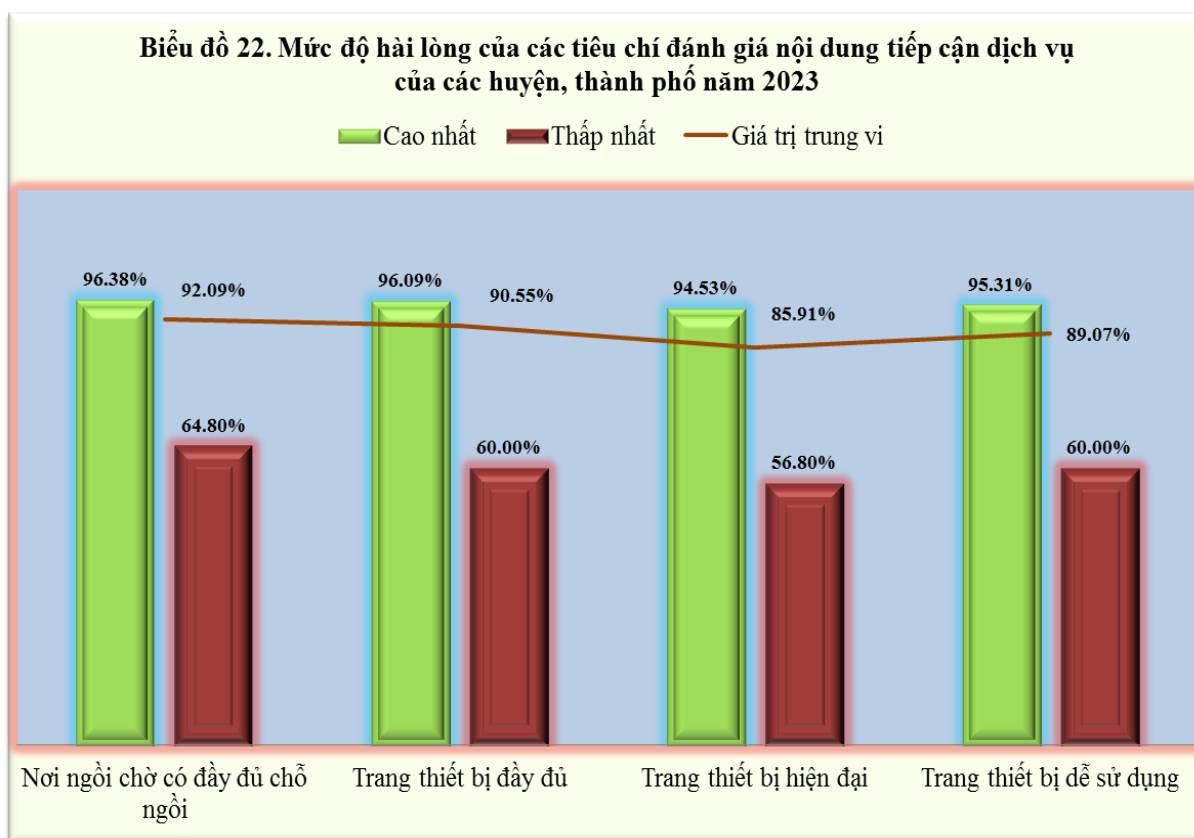
- Nơi ngồi chờ giải quyết công việc có đủ chỗ ngồi: mức độ hài lòng cao nhất đạt 96,38%, thấp nhất đạt 64,8%, giá trị trung vị đạt 92,09%. 5/8 đơn vị có mức độ hài lòng trên đạt 90%, cao nhất là huyện Mường Tè đạt 96,38%, 2/8 huyện mức độ hài lòng đạt trên 80% (huyện Nậm Nhùn đạt 89,84%, huyện Tam Đường đạt 88,43%), thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 64,8%. Có 0,2% người được điều tra đánh giá không hài lòng về nơi ngồi chờ giải quyết công việc của huyện Tân Uyên.

- Trang thiết bị phục vụ người dân, đại diện tổ chức đầy đủ: mức độ hài lòng cao nhất đạt 96,09%, thấp nhất là 60%, giá trị trung vị đạt 90,55%. 4/8 đơn vị có mức độ hài lòng trên 90%, cao nhất là huyện Than Uyên đạt 96,09%; 3 đơn vị đạt trên 80% (huyện Tam Đường đạt 89,26%, huyện Nậm Nhùn đạt 88,28%, huyện Phong Thổ đạt 87,38%), thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 60%. Có 0,4% người được điều tra đánh giá không hài lòng thuộc các huyện: Mường Tè, Tân Uyên.

- Trang thiết bị phục vụ tại cơ quan hiện đại: mức độ hài lòng cao nhất đạt 94,53%, thấp nhất đạt 56,8%, giá trị trung vị đạt 85,91%. Đây là tiêu chí có mức độ hài lòng thấp nhất trong 4 tiêu chí đánh giá về tiếp cận dịch vụ. Có 3/8 đơn vị mức độ hài lòng đạt trên 90%, cao nhất là huyện Than Uyên đạt 94,53%, tiếp

theo là huyện Nậm Nhùn đạt 93,75%, thành phố Lai Châu đạt 90,37%; 4/8 huyện có mức độ hài lòng đạt trên 80%, thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 56,8%. Có 0,5% người được điều tra đánh giá không hài lòng thuộc các huyện: Tân Uyên, Mường Tè.

- Trang thiết bị phục vụ tại cơ quan dễ sử dụng: mức độ hài lòng cao nhất là đạt 95,31%, thấp nhất đạt 60%, giá trị trung vị đạt 89,07%. 3/8 đơn vị mức độ hài lòng đạt trên 90% (huyện Than Uyên đạt 95,31%, huyện Nậm Nhùn đạt 93,75%, thành phố Lai Châu đạt 91,11%), 4/8 huyện mức độ hài lòng đạt trên 80%, thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 60%. Có 0,6% người được điều tra đánh giá không hài lòng thuộc các huyện: Tân Uyên, Mường Tè.

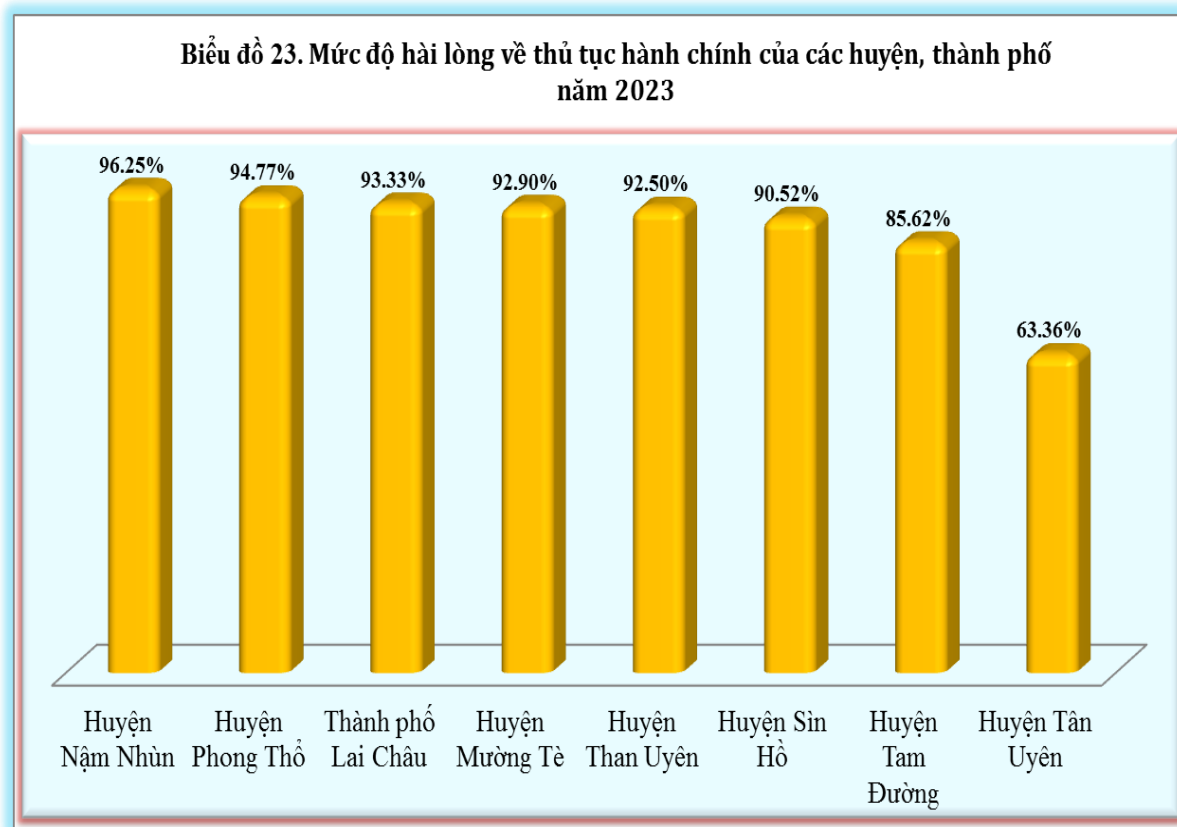


2. Mức độ hài lòng về thủ tục hành chính

Theo kết quả đo lường sự hài lòng năm 2023, đây là nội dung có mức độ hài lòng cao thứ 2 trong 5 nội dung đánh giá đạt 88,7% - giảm 0,78% so với năm 2022. Huyện Nậm Nhùn có mức độ hài lòng cao nhất đạt 96,25%, thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 63,36%; các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 85,62% - 94,77%. Có 0,58% đánh giá không hài lòng tập trung ở các huyện: Phong Thổ, Mường Tè, Than Uyên, Sìn Hồ, Tam Đường, Tân Uyên.

Kết quả điều tra, có 34,87% người được điều tra đánh giá mức độ rất hài lòng, 53,83% đánh giá mức độ hài lòng. Đơn vị có mức đánh giá rất hài lòng cao nhất là huyện Mường Tè đạt 49,57%, tiếp theo là huyện Sìn Hồ đạt

42,76%, thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 17,6%. Các đơn vị còn lại mức độ rất hài lòng nằm trong khoảng 25,37% - 42,07%



Trong 5 tiêu chí đánh giá sự hài lòng về thủ tục hành chính, tiêu chí về thủ tục hành chính được niêm yết, công khai chính xác có mức độ hài lòng cao nhất đạt 89,32% (tăng 0,34% so với năm 2022), tiếp theo là thành phần hồ sơ đúng quy định đạt 89,32% (giảm 1,62% so với năm 2022), tiêu chí thời gian giải quyết TTHC đúng quy định đạt 88,72% (bằng năm 2022), tiêu chí phí/lệ phí đúng quy định đạt 88,42% (giảm 0,3% so với năm 2022); thấp nhất là tiêu chí công khai TTHC đầy đủ đạt 86,83% (giảm 2,32% so với năm 2022).

- Thủ tục hành chính niêm yết, công khai đầy đủ: mức độ hài lòng cao nhất đạt 97,04%, thấp nhất đạt 65,6%, giá trị trung vị đạt 92,5%. 5/8 đơn vị mức độ hài lòng đạt trên 90%, cao nhất là thành phố Lai Châu đạt 97,04%; huyện Sìn Hồ đạt 88,79%; thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 65,6%, tiếp theo là huyện Tam Đường đạt 66,79%. Có 0,6% người được điều tra đánh giá không hài lòng thuộc các huyện: Tam Đường, Sìn Hồ, Tân Uyên, Mường Tè.

- Thủ tục hành chính niêm yết, công khai chính xác: mức độ hài lòng cao nhất đạt 96,88%, thấp nhất đạt 65,6%, giá trị trung vị đạt 93,54%. 6/8 đơn vị có mức độ hài lòng đạt trên 90%, cao nhất là huyện Nậm Nhùn đạt 96,88%, tiếp theo là huyện Phong Thổ đạt 95,5%; huyện Sìn Hồ đạt 89,66%, thấp nhất là huyện Tân

Uyên đạt 65,6%. Có 0,2% người được điều tra đánh giá không hài lòng thuộc các huyện: Sìn Hồ, Mường Tè.

- Thành phần hồ sơ đúng quy định: mức độ hài lòng cao nhất đạt 95,31%, thấp nhất đạt 64%, giá trị trung vị đạt 92,67%. 6/8 đơn vị mức độ hài lòng đạt trên 90%, cao nhất là huyện Nậm Nhùn đạt 95,31%, tiếp theo là huyện Phong Thổ đạt 94,59%; huyện Sìn Hồ đạt 89,26%, thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 64%. Có 0,1% người được điều tra đánh giá rất không hài lòng thuộc huyện Tân Uyên.

- Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định: mức độ hài lòng cao nhất đạt 96,88%, thấp nhất đạt 61,6%, giá trị trung vị đạt 90,96%. Có 6/8 đơn vị mức độ hài lòng đạt trên 90%, cao nhất là huyện Nậm Nhùn đạt 96,88%, tiếp theo là huyện Phong Thổ đạt 96,4%; huyện Tam Đường đạt 88,43%, thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 61,6%. Có 1,1% người được điều tra đánh giá không hài lòng thuộc các huyện: Tân Uyên, Mường Tè, Than Uyên, trong đó Tân Uyên có tỷ lệ không hài lòng cao nhất là 0,9%.

- Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn đúng quy định: mức độ hài lòng cao nhất đạt 96,09%, thấp nhất đạt 60%, giá trị trung vị đạt 92,47%. 6/8 đơn vị mức độ hài lòng đạt trên 90%, cao nhất là huyện Nậm Nhùn đạt 95,31%, tiếp theo là huyện Phong Thổ đạt 94,59%; huyện Sìn Hồ đạt 89,26%, thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 60%. Có 0,9% người được điều tra đánh giá không hài lòng thuộc các huyện: Sìn Hồ, Mường Tè, Tân Uyên, Than Uyên, Phong Thổ.

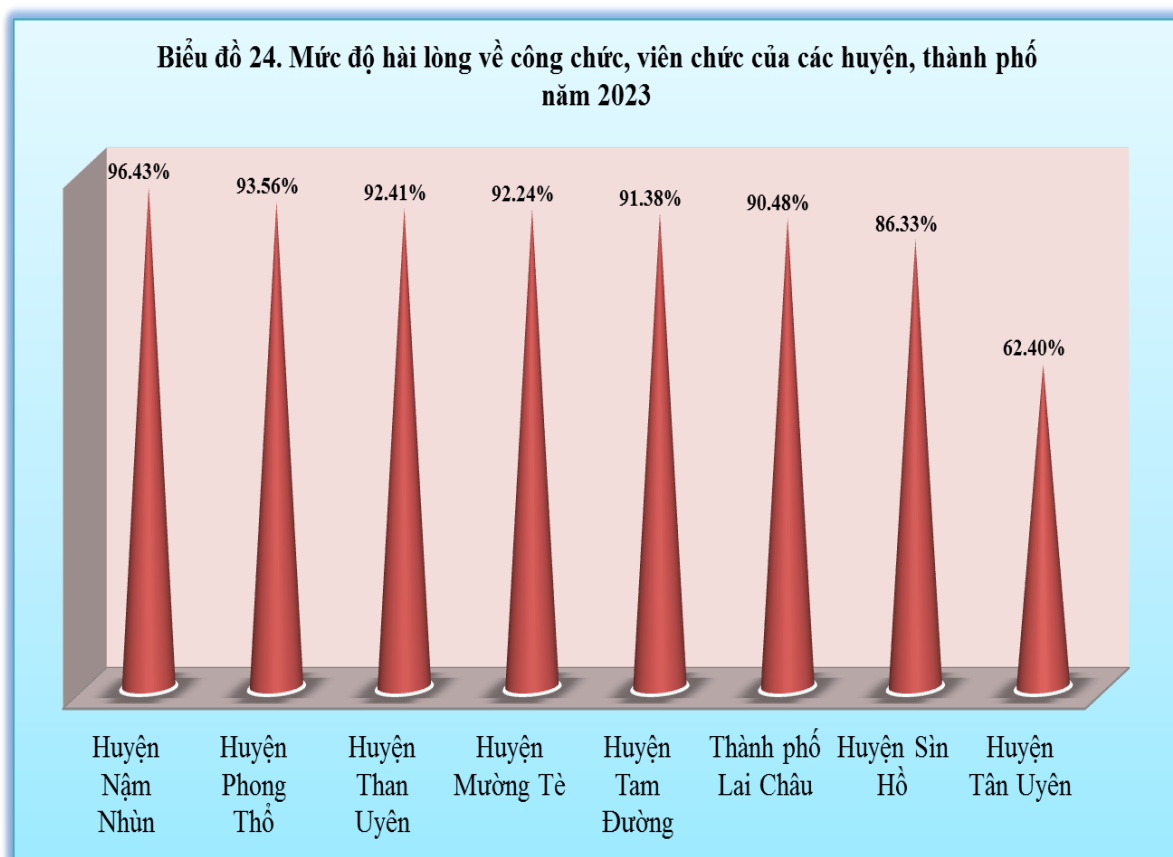
Kết quả điều tra cho thấy, mức độ hài lòng về thủ tục hành chính của cấp huyện năm 2023 giảm so với năm 2022, 3/5 tiêu chí đánh giá có mức độ hài lòng giảm; có 4/8 đơn vị có mức độ hài lòng giảm, giảm nhiều nhất là huyện Tân Uyên 20,12%, tiếp theo là thành phố Lai Châu giảm 5,1%, huyện Tam Đường giảm 4,53%, huyện Than Uyên giảm 1,74%. Các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng tăng, tăng cao nhất là huyện Sìn Hồ 10,52%, tiếp theo là huyện Phong Thổ tăng 8,75%. Như vậy, với quyết tâm cải cách thủ tục hành chính đang được các cấp, các ngành, các địa phương triển khai quyết liệt, nhằm mang lại sự tối giản, đáp ứng mong đợi của người dân, tổ chức. Nhưng kết quả hài lòng về sự phục vụ hành chính về thủ tục hành chính lại giảm, đặt ra yêu cầu cho các cơ quan hành chính, các địa phương phải đánh giá lại, phải quyết liệt chỉ đạo hơn nữa, tập trung cải cách thủ tục hành chính thực chất hơn, hiệu quả hơn.

3. Mức độ hài lòng về công chức giải quyết thủ tục hành chính

Đây là nội dung duy nhất có mức độ hài lòng tăng so với năm 2022, đạt 88,2%, giá trị trung vị đạt 91,81%. Cao nhất là huyện Nậm Nhùn đạt 96,43%, thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 62,4%. Các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng nằm trong khoảng 86,33 - 93,56%. Có 0,3% người được điều tra đánh giá không hài lòng tập trung ở các huyện: Sìn Hồ, Tân Uyên, Phong Thổ, Mường Tè, Tam

Đường. Có 5/8 đơn vị mức độ hài lòng tăng so với năm 2022, tăng cao nhất là huyện Phong Thổ là 12,07%, tiếp theo là huyện Sìn Hồ tăng 9,45%; đơn vị có mức độ hài lòng giảm nhiều nhất là huyện Tân Uyên giảm 16,77%, tiếp theo là thành phố Lai Châu giảm 5,44%.

Kết quả điều tra, có 32,61% người được điều tra đánh giá ở mức độ rất hài lòng, 55,59% đánh giá ở mức độ hài lòng. Đơn vị có mức rất hài lòng cao nhất là huyện Mường Tè đạt 45,96%, tiếp theo là huyện Than Uyên đạt 39,96%, thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 12,54%. Các huyện còn lại có mức độ rất hài lòng trong khoảng 23,88% - 37,68%. Có 5/8 đơn vị mức độ hài lòng tăng so với năm 2022, tăng cao nhất là huyện Phong Thổ 12,07%, tiếp theo là huyện Sìn Hồ tăng 9,45%; đơn vị có mức độ hài lòng giảm nhiều nhất là huyện Tân Uyên 16,77%, tiếp theo là thành phố Lai Châu giảm 5,44%.



Kết quả đánh giá năm 2023 cho thấy, mức độ hài lòng đối với các tiêu chí đánh giá về công chức đều tăng, tăng từ 0,17% - 2,64%. Tiêu chí có mức độ hài lòng cao nhất là tiếp nhận hồ sơ theo đúng quy định đạt 88,92% - tăng 2,2% so với năm 2022, tiếp theo là tiêu chí chăm chú lắng nghe người dân, tổ chức đạt 88,62% - tăng 2,64% so với năm 2022, tiêu chí thái độ giao tiếp lịch sự đạt 88,02% - tăng 0,88% so với năm 2022; tiêu chí quan tâm trả lời các câu hỏi của người dân, tổ chức 87,92% - tăng 0,78% so với năm 2022, tiêu chí tận tình giúp

đỡ trong quá trình giải quyết công việc đạt 87,92% - tăng 1,63% so với năm 2022, tiêu chí hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu đạt 87,52% - tăng 0,12% so với năm 2022 và tiêu chí hướng dẫn một lần có thể hoàn thiện hồ sơ đạt 88,52% - đây là tiêu chí đánh giá mới so với năm 2022.

- Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự: mức độ hài lòng cao nhất đạt 98,99%, thấp nhất đạt 58,4%, giá trị trung vị đạt 92,41%. 6/8 đơn vị có mức độ hài lòng đạt trên 90%, cao nhất là huyện Nậm Nhùn đạt 98,44%, tiếp theo là huyện Phong Thổ đạt 93,69%. Thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 58,4%, tiếp theo là huyện Sìn Hồ đạt 82,76%. Có 0,53% người được điều tra đánh giá không hài lòng thuộc các huyện: Tam Đường, Sìn Hồ, Tân Uyên.

- Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân, tổ chức: Mức độ hài lòng cao nhất đạt 98,44%, thấp nhất đạt 65,6%, giá trị trung vị đạt 91,88%. 5/8 đơn vị có mức độ hài lòng đạt trên 90%, cao nhất là huyện Nậm Nhùn đạt 98,44%, tiếp theo là huyện Phong Thổ đạt 93,69%; thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 65,6%, tiếp theo là huyện Sìn Hồ đạt 87,07%, thành phố Lai Châu đạt 88,15%. Có 0,6% người được điều tra đánh giá không hài lòng thuộc các huyện: Tam Đường, Tân Uyên.

- Công chức quan tâm trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến: mức độ hài lòng cao nhất đạt 96,09%, thấp nhất đạt 63,2%, giá trị trung vị đạt 90,89%. 6/8 đơn vị có mức độ hài lòng đạt trên 90%, cao nhất là huyện Nậm Nhùn đạt 96,09%, tiếp theo là huyện Tam Đường đạt 92,56%; thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 63,2%, tiếp theo là huyện Sìn Hồ đạt 87,07%. Có 0,2% người được điều tra đánh giá không hài lòng thuộc các huyện: Sìn Hồ, Tân Uyên.

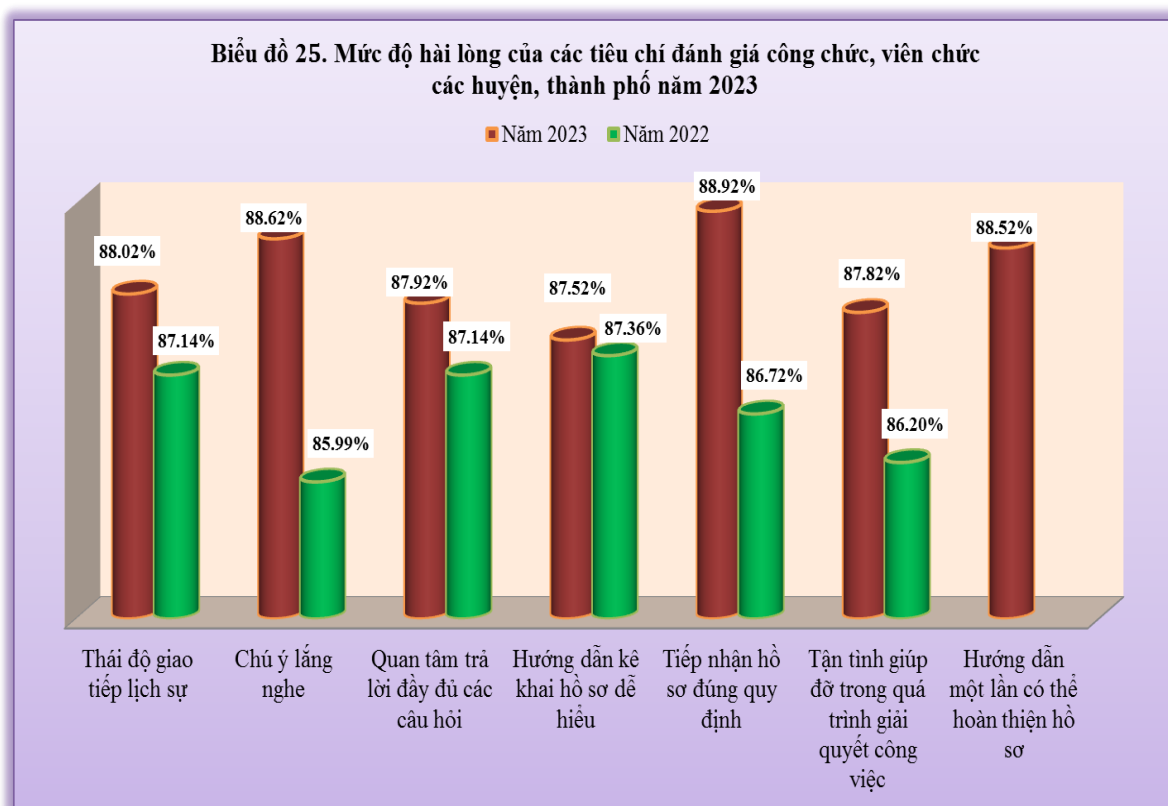
- Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu: mức độ hài lòng cao nhất 94,2%, thấp nhất đạt 60,8%, giá trị trung vị đạt 91,55%. 5/8 đơn vị có mức độ hài lòng đạt trên 90%, cao nhất là huyện Mường Tè đạt 94,2%, tiếp theo là huyện Nậm Nhùn đạt 92,97%; thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 60,8%, tiếp theo là huyện Sìn Hồ đạt 86,21%, thành phố Lai Châu đạt 89,63%. Có 0,1% đánh giá không hài lòng ở huyện Phong Thổ.

- Công chức hướng dẫn một lần có thể hoàn thiện hồ sơ: mức độ hài lòng cao nhất đạt 95,31%, thấp nhất đạt 63,2%, giá trị trung vị đạt 91,93%. 5/8 đơn vị có mức độ hài lòng đạt trên 90%, cao nhất là huyện Nậm Nhùn đạt 95,31%, tiếp theo là huyện Phong Thổ đạt 94,59%; thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 63,2%, huyện Sìn Hồ đạt 87,93%, thành phố Lai Châu đạt 89,63%. Có 0,5% người được điều tra đánh giá không hài lòng thuộc các huyện: Sìn Hồ, Tân Uyên.

- Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc: mức độ hài lòng cao nhất đạt 96,88%, thấp nhất đạt 62,4%, giá trị trung vị đạt 91,94%. Có 6/8 đơn vị mức độ hài lòng đạt trên 90%, cao nhất là huyện Nậm Nhùn đạt 96,88%, tiếp theo là huyện Phong Thổ đạt 96,4%; thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 62,4%, huyện Sìn Hồ đạt 87,93%. Có 0,5% người được điều tra đánh giá không hài lòng thuộc các huyện: Sìn Hồ, Tân Uyên.

- Công chức tận tình giúp đỡ trong quá trình giải quyết công việc: mức độ hài lòng cao nhất đạt 96,88%, thấp nhất đạt 63,2%, giá trị trung vị đạt 90,99%. 5/8 đơn vị có mức độ hài lòng đạt trên 90%, cao nhất là huyện Nậm Nhùn đạt 96,88%, tiếp theo là huyện Phong Thổ đạt 93,69%; thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 63,2%, tiếp theo là huyện Sìn Hồ đạt 85,34%, huyện Tam Đường đạt 89,26%. Có 0,1% người được điều tra đánh giá không hài lòng ở huyện Tân Uyên.

Như vậy, với nỗ lực cải cách chế độ công vụ công chức, chất lượng đội ngũ công chức giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp được nâng lên, thái độ phục vụ của công chức đối với người dân, tổ chức được cải thiện, qua đó góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của cơ quan hành chính nhà nước.

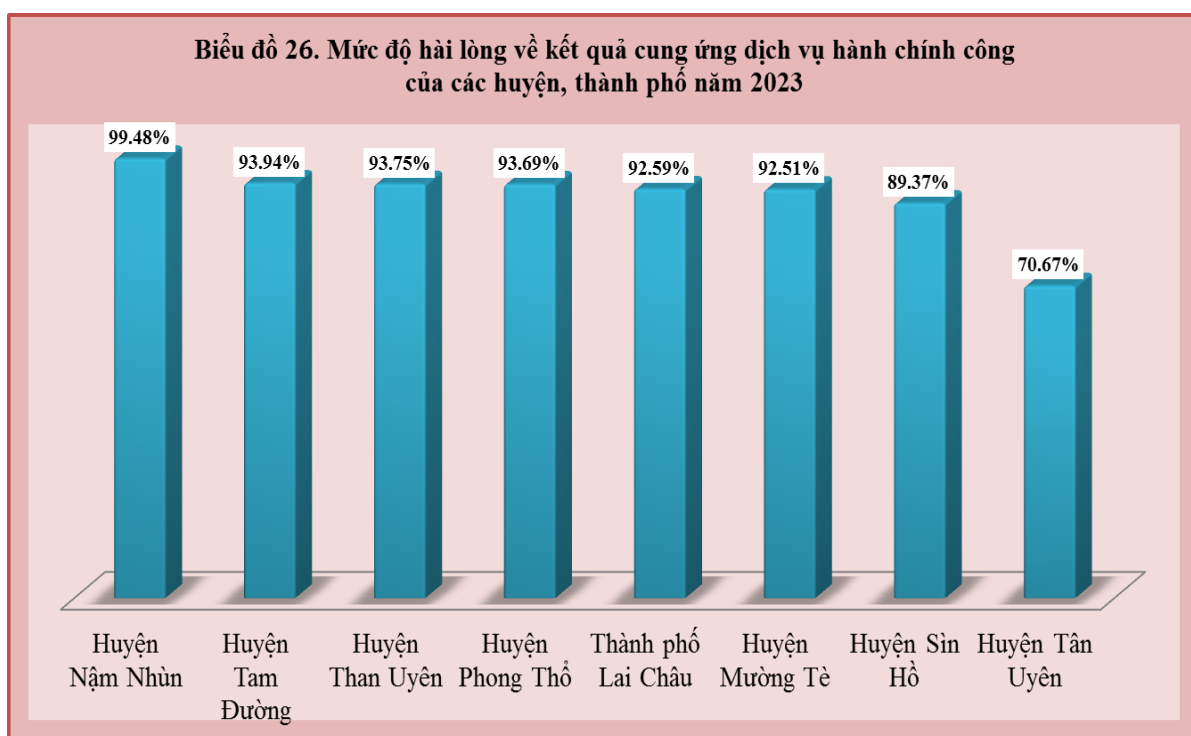


4. Mức độ hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

Kết quả đánh giá cho thấy, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công có mức độ hài lòng cao nhất trong 5 nội dung đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính của các cơ quan hành chính cấp huyện đạt 90,79%, có 6/8 đơn vị mức độ hài lòng đạt trên 90%, cao nhất là huyện Nậm Nhùn đạt 99,48%, thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 70,67%, giá trị trung vị đạt 93,14%. Các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng nằm trong khoảng 89,73% - 93,94%. Có 0,3% người được điều tra đánh giá không hài lòng thuộc huyện Mường Tè.

Kết quả điều tra, có 35,89% người được điều tra đánh giá ở mức rất hài lòng, 54,89% đánh giá ở mức hài lòng. Huyện Mường Tè có tỷ lệ người được điều tra đánh giá mức độ rất hài lòng cao nhất là đạt 53,14%, thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 16,53%. Các đơn vị còn lại có đánh giá mức rất hài lòng trong khoảng 27,34% - 39,01%.

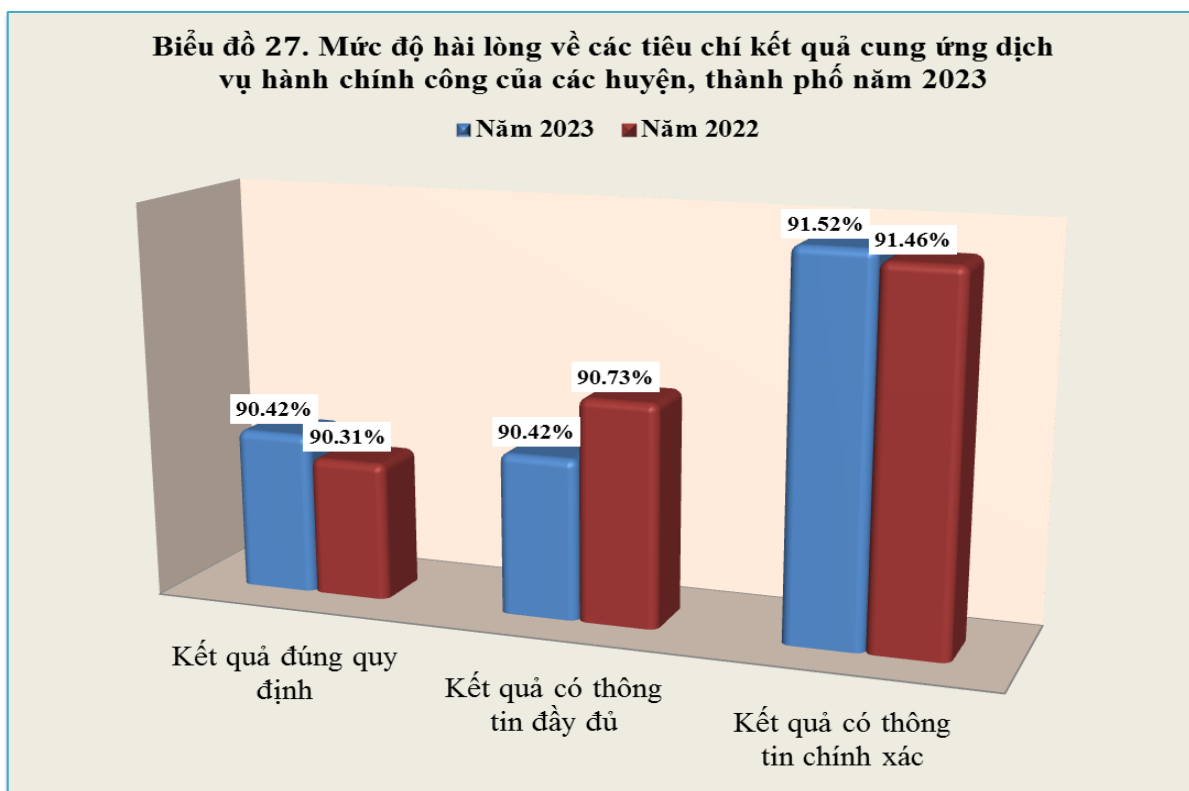
So với năm 2022, mức độ hài lòng về các tiêu chí đánh giá kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công của các huyện, thành phố không có sự thay đổi nhiều. Tiêu chí kết quả trả có thông tin chính xác có mức độ hài lòng cao nhất đạt 91,52%, tiêu chí kết quả có thông tin đầy đủ và kết quả trả là đúng quy định đạt 90,31%. 5 đơn vị có mức độ hài lòng tăng, tăng nhiều nhất là huyện Sìn Hồ 6,66%, tiếp theo là huyện Phong Thổ tăng 5,7%, huyện Nậm Nhùn tăng 5,54%. 3 đơn vị có mức độ hài lòng giảm, giảm nhiều nhất là huyện Tân Uyên 22,15%, tiếp theo là thành phố Lai Châu giảm 5,45%, huyện Than Uyên giảm 0,69%.



- Kết quả trả là đúng quy định: mức độ hài lòng cao nhất đạt 99,22%, thấp nhất đạt 66,4%, giá trị trung vị đạt 93,22%. Có 6/8 đơn vị mức độ hài lòng đạt trên 90%, cao nhất là huyện Nậm Nhùn đạt 99,22%, tiếp theo là huyện Tam Đường đạt 95,87%; thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 66,4%, huyện Sìn Hồ đạt 88,78%. Có 0,3% người được điều tra đánh giá không hài lòng thuộc các huyện: Tân Uyên, Mường Tè.

- Kết quả nhận được có thông tin đầy đủ: mức độ hài lòng cao nhất đạt 99,22%, thấp nhất đạt 71,2%, giá trị trung vị đạt 92,69%. 6/8 đơn vị có mức độ hài lòng đạt trên 90%, cao nhất là huyện Nậm Nhùn đạt 99,22%, tiếp theo huyện Than Uyên đạt 93,75%, huyện Tam Đường đạt 93,37%; thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 71,2%, tiếp theo là huyện Sìn Hồ đạt 87,93%. Có 0,3% người được điều tra đánh giá không hài lòng ở huyện Mường Tè.

- Kết quả nhận được có thông tin chính xác: mức độ hài lòng cao nhất 100%, thấp nhất đạt 74,4%, giá trị trung vị đạt 92,67%. Đơn vị có mức độ hài lòng cao nhất là huyện Nậm Nhùn đạt 100%, thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 74,4%, các đơn vị còn lại mức độ hài lòng đạt từ 91,38% - 93,37%. Có 0,3% người được điều tra đánh giá không hài lòng ở các huyện: Tân Uyên, Mường Tè.

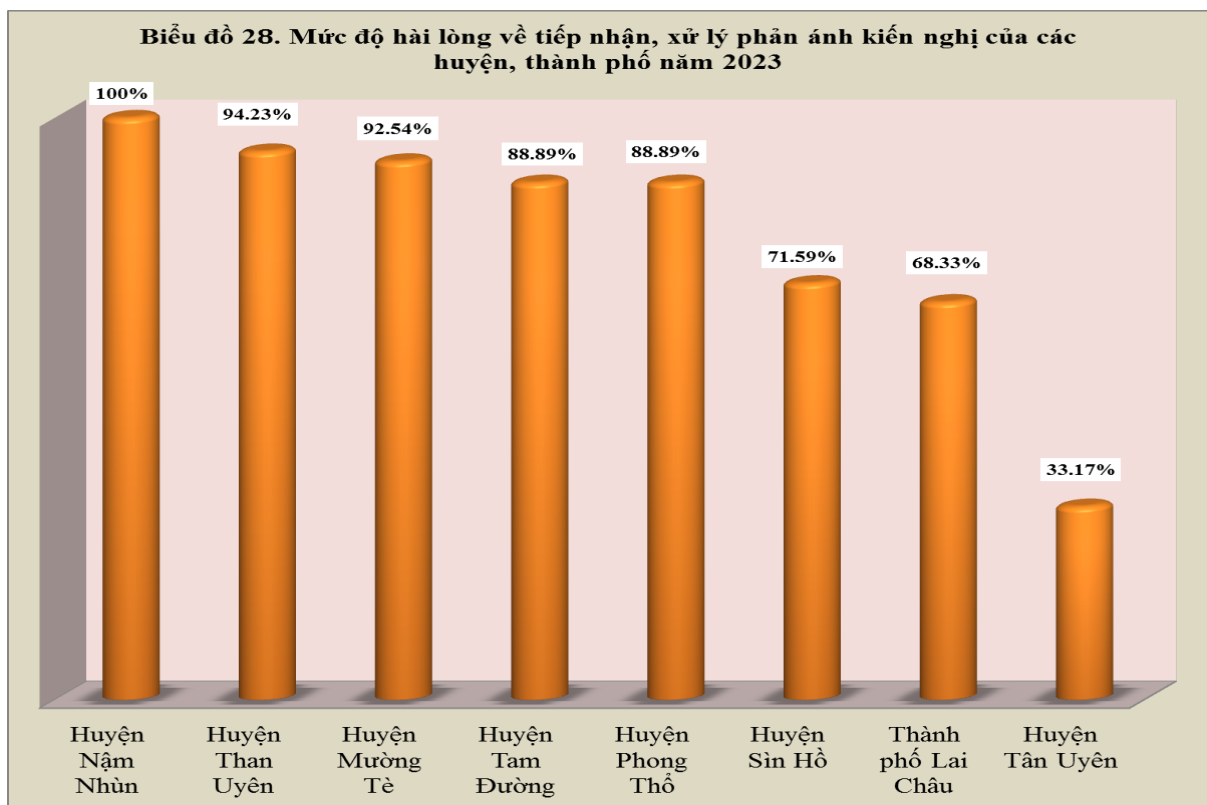


5. Mức độ hài lòng về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị

Theo kết quả khảo sát có 19,26% người dân, đại diện tổ chức có ý kiến, phản ánh kiến nghị về thủ tục hành chính - tăng 7,57% so với năm 2022. Mức độ hài lòng đạt 72,7% - giảm 5,68% so với năm 2022, trong đó đơn vị có mức

độ hài lòng cao nhất là huyện Nậm Nhùn đạt 100%, thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 33,17%, tiếp theo là thành phố Lai Châu đạt 68,33%, các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng đạt từ 71,79% - 94,23%. So với năm 2022, có 3/8 đơn vị mức độ hài lòng tăng, tăng cao nhất là huyện Nậm Nhùn tăng 6,06%, tiếp theo là huyện Mường Tè tăng 2,21%, huyện Phong Thổ tăng 0,9%; các đơn vị còn lại mức độ hài lòng giảm, giảm nhiều nhất là huyện Tân Uyên 53,78%, tiếp theo là thành phố Lai Châu giảm 29,71%.

Trong tổng số người được điều tra, có 35,08% đánh giá ở mức độ rất hài lòng. 37,63% đánh giá ở mức hài lòng. Huyện Phong Thổ có tỷ lệ đánh giá rất hài lòng cao nhất đạt 66,67%, tiếp theo là huyện Mường Tè đạt 50,88%, thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 10,1%. Có 1,91% người được điều tra đánh giá không hài lòng thuộc các huyện: Tân Uyên, Mường Tè.



Kết quả đánh giá cho thấy, cả 4 tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng về tiếp nhận, xử lý ý kiến, phản ánh kiến nghị đều giảm so với năm 2022, trong đó, tiêu chí có bố trí hình thức tiếp nhận YKPAKN đạt 72,96% - giảm 7,22% so với năm 2022, tiêu chí dễ dàng thực hiện YKPAKN đạt 73,47% - giảm 4,01%, tiêu chí tiếp nhận và xử lý tích cực các PYKAKN đạt 71,49% - giảm 4,64% so với năm 2022, tiêu chí thông báo kịp thời kết quả xử lý YKPAKN đạt 72,45% - giảm 6,83% so với năm 2022, cụ thể:

- Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến phản ánh kiến nghị: mức độ hài lòng cao nhất là đạt 100%, thấp nhất đạt 32,69%, giá trị trung vị đạt 88,89%. Huyện Nậm Nhùn có tỷ lệ người điều tra đánh giá mức độ hài lòng cao nhất đạt

100%, tiếp theo là huyện Than Uyên đạt 92,31%, huyện Mường Tè đạt 91,23%; thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 32,69%, các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 73,33% - 91,23%. Có 2,04% người được điều tra đánh giá không hài lòng thuộc huyện Tân Uyên.

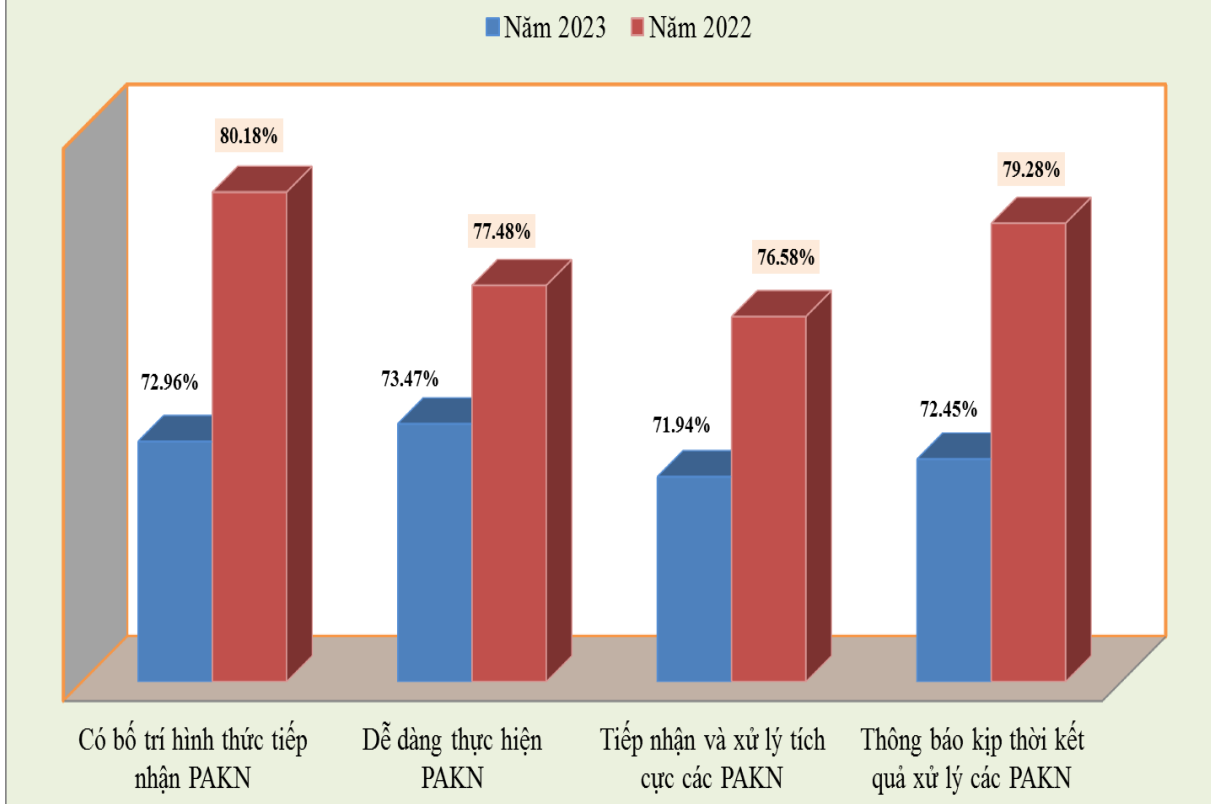
- Dễ dàng thực hiện góp ý kiến, phản ánh kiến nghị: mức độ hài lòng cao nhất đạt 100%, thấp nhất đạt 32,69%, giá trị trung vị đạt 88,89%. Có mức độ hài lòng cao nhất là huyện Nậm Nhùn đạt 100%, thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 32,69%, tiếp theo là thành phố Lai Châu đạt 66,67%, huyện Sìn Hồ đạt 68,18%. Các đơn vị còn lại có mức độ hài lòng nằm trong khoảng 88,89% - 98,25%. Có 1,02% người được điều tra đánh giá không hài lòng ở huyện Tân Uyên.

- Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực phản ánh, kiến nghị: mức độ hài lòng cao nhất đạt 100%, thấp nhất đạt 34,62%, giá trị trung vị đạt 88,89%. Đơn vị có mức độ hài lòng cao nhất là huyện Nậm Nhùn đạt 100%, thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 34,62%, tiếp theo là thành phố Lai Châu đạt 66,67%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 72,73% - 92,31%. Có 1,53% người được điều tra đánh giá không hài lòng huyện Tân Uyên.

- Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý phản ánh kiến nghị: mức độ hài lòng cao nhất đạt 100%, thấp nhất đạt 32,69%, giá trị trung vị đạt 88,89%. Đơn vị có mức độ hài lòng cao nhất là huyện Nậm Nhùn, huyện Than Uyên đạt 100%, thấp nhất là huyện Tân Uyên đạt 32,69%, huyện Sìn Hồ đạt 68,18%, thành phố Lai Châu đạt 66,67%. Có 3,06% người được điều tra đánh giá không hài lòng ở các huyện: Tân Uyên, Mường Tè.

Như vậy, trong 4 tiêu chí đo lường về việc tiếp nhận phản ánh kiến nghị, tiêu chí bố trí hình thức tiếp nhận có mức độ hài lòng cao nhất nhưng tỷ lệ không hài lòng cũng cao nhất trong 4 tiêu chí đánh giá. Có 5/8 đơn vị mức độ hài lòng giảm so với năm 2022, giảm nhiều nhất là huyện Tân Uyên giảm 53,78%, tiếp theo là thành phố Lai Châu giảm 29,11%, huyện Sìn Hồ giảm 11,11%, huyện Tam Đường giảm 3,93%, huyện Than Uyên giảm 0,21%. 3/8 đơn vị có mức độ hài lòng tăng, trong đó tăng nhiều nhất là huyện Nậm Nhùn tăng 6,06%, huyện Mường Tè tăng 2,21%, huyện Phong Thổ tăng 0,9%. Kết quả này phản ánh có thể chính xác hoặc chưa chính xác nhưng là kênh thông tin quan trọng cho các đơn vị trong việc chỉ đạo, lãnh đạo công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức trên địa bàn huyện, thành phố.

Biểu đồ 29. So sánh mức độ hài lòng về các tiêu chí đánh giá việc tiếp nhận, xử lý PAKN của các huyện, thành phố năm 2023 và năm 2022



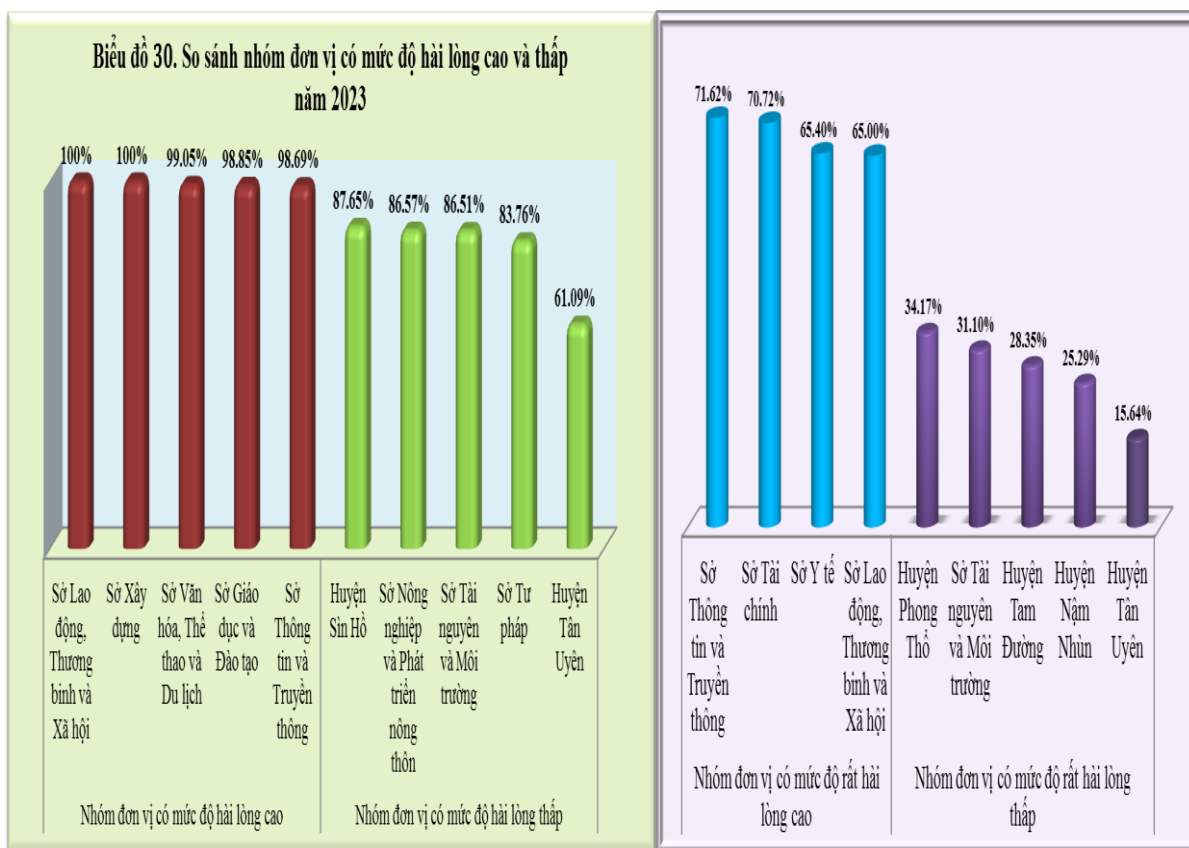
III. ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH

Theo kết quả khảo sát, mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ hành chính của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh năm 2023 đạt 89,06% - tương đương năm 2022 và mức độ không hài lòng giảm 0,24%.

Năm 2023, đo lường sự hài lòng được thực hiện ở 4 nội dung đối với cấp sở, 5 nội dung đối với cấp huyện. Kết quả điều tra cho thấy, trong 5 nội dung đánh giá sự hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với sự hài lòng về sự phục vụ hành chính của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh, nội dung có mức độ hài lòng cao nhất là kết quả cung ứng dịch vụ công đạt 91,82%, nội dung thủ tục hành chính đạt 90,39%, nội dung công chức, viên chức đạt 89,46%, nội dung tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị đạt 71,88%, nội dung tiếp cận dịch vụ - chỉ đánh giá các cơ quan hành chính cấp huyện đạt 86,68%.

Nhóm các cơ quan hành chính có mức độ hài lòng cao gồm: Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Xây dựng đạt 100%, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đạt 99,05%, Sở Giáo dục và Đào tạo đạt 98,85%. Các đơn vị có mức độ hài lòng thấp gồm: Huyện Tân Uyên đạt 61,09%, Sở Tư pháp 83,76%, Sở Tài nguyên và

Môi trường đạt 86,51%, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đạt 86,57%. Các đơn vị còn lại mức độ hài lòng nằm trong khoảng 87,65% - 97,63%.



Mức độ hài lòng được xác định từ đánh giá của người dân, đại diện tổ chức được điều tra. Kết quả điều tra, các đơn vị có tỷ lệ người dân, đại diện tổ chức được điều tra đánh giá rất hài lòng cao gồm: Sở Thông tin và Truyền thông đạt 71,62%, Sở Tài chính đạt 70,71%, Sở Y tế đạt 65,4%, Sở Lao động, thương binh và Xã hội đạt 65%; các đơn vị có đánh giá rất hài lòng thấp gồm: huyện Tân Uyên đạt 15,63%, huyện Nậm Nhùn đạt 25,29%, huyện Tam Đường đạt 28,35%, Sở Tài nguyên và Môi trường đạt 31,1%, huyện Phong Thổ đạt 37,17%. Một số đơn vị còn có người được điều tra đánh giá ở mức không hài lòng như: Sở Nội vụ 2,22%, huyện Tân Uyên 2,21%, huyện Nậm Nhùn 1,41%, huyện Tam Đường 1,2%.

1. Mức độ hài lòng về thủ tục hành chính: các sở cao hơn các huyện, thành phố 4,64%. Nhóm các đơn vị có mức độ hài lòng cao gồm: Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Xây dựng, Sở Giáo dục và Đào tạo; nhóm các đơn vị có mức độ hài lòng thấp gồm: huyện Tân Uyên, huyện Tam Đường, Sở Tư pháp, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

2. Mức độ hài lòng về công chức giải quyết thủ tục hành chính: các sở có tỷ lệ hài lòng cao hơn các huyện, thành phố (cao hơn 3,49%). Nhóm các đơn vị mức độ hài lòng cao gồm: Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Xây dựng, Sở

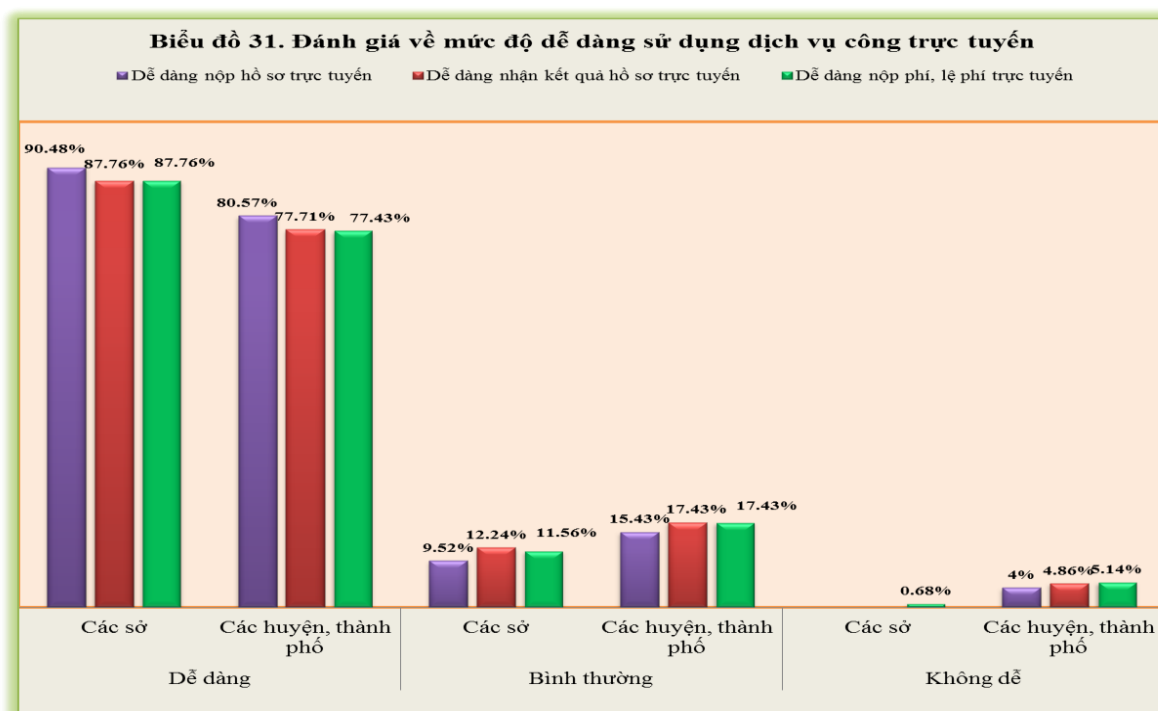
Giáo dục và Đào tạo, Sở Thông tin và Truyền thông; nhóm các đơn vị có mức độ hài lòng thấp gồm: huyện Tân Uyên, Sở Tư pháp, Sở Tài nguyên và Môi trường.

3. Mức độ hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công: mức độ hài lòng của các sở cao hơn 2,51% so với cấp huyện. Nhóm các đơn vị có mức độ hài lòng cao gồm: Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Tài chính; nhóm các đơn vị có mức độ hài lòng thấp gồm: huyện Tân Uyên, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Tư pháp, Sở Tài nguyên và Môi trường.

4. Mức độ hài lòng về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị: mức độ hài lòng của các sở thấp hơn so với các huyện, thành phố 5,34%. Nhóm các đơn vị có mức độ hài lòng cao gồm: Sở Công thương, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tài chính, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, huyện Nậm Nhùn; nhóm các đơn vị có mức độ hài lòng thấp: Sở Giao thông vận tải, huyện Tân Uyên, Sở Tư pháp, Sở Y tế.

Nhìn chung các nội dung đo lường sự hài lòng năm 2023, các sở có tỷ lệ hài lòng cao hơn các huyện. Các huyện, thành phố có tỷ lệ hài lòng thấp, không có đơn vị nào có mức độ hài lòng về các tiêu chí đạt 100%.

Ngoài các nội dung đánh giá để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính thì nội dung đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ công toàn trình, một phần cũng được đưa vào đánh giá với các tiêu chí: (1) có dễ dàng nộp hồ sơ trực tuyến, (2) có dễ dàng nhận kết quả hồ sơ trực tuyến, (3) có dễ dàng nộp phí/lệ phí trực tuyến.



Theo kết quả khảo sát năm 2023, 14/15 sở (trừ Sở Lao động, Thương binh và Xã hội), 8/8 huyện có người dân, tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến với 32,53% người được khảo sát nhận định đã sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong thực hiện thủ tục hành chính, trong đó các sở chiếm 9,62%, các huyện, thành phố chiếm 22,91%, cụ thể:

- Về việc dễ dàng nộp hồ sơ trực tuyến: tỷ lệ đánh giá dễ dàng nộp hồ sơ trực tuyến 83,5% - cao nhất trong 3 tiêu chí khảo sát, 13,68% đánh giá bình thường, 2,82% đánh giá việc nộp hồ sơ trực tuyến chưa được thuận lợi. Trong đó, các sở có tỷ lệ đánh giá dễ thực hiện 90,48%, bình thường 9,52%; các huyện, thành phố tỷ lệ đánh giá dễ thực hiện 80,57%, bình thường 15,43% và không dễ thực hiện 4%.

8/23 đơn vị có tỷ lệ đánh giá dễ dàng nộp hồ sơ trực tuyến đạt 100% gồm: Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Tài chính, Sở Nội vụ, Sở Y tế, Sở Xây dựng, huyện Nậm Nhùn. 3/23 đơn vị tỷ lệ đánh giá thấp đạt dưới 80% gồm: huyện Tân Uyên đạt 58,33%, Sở Tư pháp đạt 66,67% và thành phố Lai Châu đạt 76,09%. Các đơn vị còn lại tỷ lệ dễ dàng nộp hồ sơ đạt từ 81,82% - 94,12%.

- Về dễ dàng nhận kết quả hồ sơ trực tuyến: Tỷ lệ đánh giá dễ dàng nhận kết quả hồ sơ trực tuyến đạt 80,68%, 15,09% đánh giá bình thường và 3,42% đánh giá không dễ trong việc nhận kết quả. Các sở có tỷ lệ đánh giá dễ dàng đạt 87,76%, bình thường 12,24%; các huyện tỷ lệ đánh giá dễ dàng đạt 77,71%, bình thường 17,34% và không dễ 4,86%.

7/23 đơn vị có tỷ lệ đánh giá dễ dàng nhận hồ sơ trực tuyến đạt 100% gồm: Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Tài chính, Sở Nội vụ, Sở Y tế, Sở Xây dựng. 6/23 đơn vị tỷ lệ đánh giá dễ dàng nhận kết quả hồ sơ trực tuyến thấp đạt dưới 80% gồm: Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đạt 42,86%, huyện Tân Uyên đạt 55,56%, Sở Tư pháp đạt 61,11%, thành phố Lai Châu đạt 78,26%, huyện Mường Tè đạt 78,87%, huyện Sìn Hồ đạt 79,31%. Các đơn vị còn lại đạt tỷ lệ từ 81,25% - 96%.

- Về dễ dàng nộp phí/lệ phí trực tuyến: Tỷ lệ đánh giá dễ dàng nộp phí/lệ phí trực tuyến đạt 80,48%, bình thường đạt 15,69%, không dễ đạt 3,82%. Các sở tỷ lệ đánh giá dễ dàng nộp phí/lệ phí trực tuyến đạt 87,76%, bình thường đạt 11,56%, không dễ là 0,68%.

6/23 đơn vị có tỷ lệ đánh giá dễ dàng nhận hồ sơ trực tuyến đạt 100% gồm: Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Tài chính, Sở Nội vụ, Sở Y tế, Sở Xây dựng. 5/23 đơn vị tỷ lệ đánh giá dễ dàng nộp phí/lệ phí trực tuyến thấp đạt dưới 80% gồm: huyện Tân Uyên đạt 56,95%, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đạt 57,14%, Sở Tư pháp

đạt 61,11%, huyện Sìn Hồ đạt 74,14%, thành phố Lai Châu đạt 78,26%. Các đơn vị còn lại tỷ lệ từ 81,25% - 96%.

Kết quả khảo sát phản ánh tương đối chính xác việc thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến của người dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh. Mặc dù, các cơ quan hành chính cấp tỉnh, cấp huyện đã tích cực tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công nhưng tỷ lệ người dân, tổ chức sử dụng vẫn còn hạn chế: (1) do tâm lý người dân muốn trực tiếp làm thủ tục hành chính; (2) do trình độ dân trí còn thấp, nhất là ở các xã vùng sâu, vùng xa chủ yếu là người dân tộc thiểu số; (3) do cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin và các trang thiết bị phục vụ cho việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ trực tuyến của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh còn nhiều khó khăn.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy, mặc dù mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh năm 2023 không tăng so với năm 2022 nhưng tỷ lệ đánh giá rất hài lòng của người dân, tổ chức ở tất cả các nội dung đánh giá đều tăng, trong đó tăng nhiều nhất là nội dung tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tăng 3,9%, tiếp theo là nội dung thủ tục hành chính tăng 1,32%, kết quả cung ứng dịch vụ công tăng 0,92% và nội dung công chức, viên chức tăng 0,15%.

Phần 3

KẾT LUẬN

I. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

Việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức có ý nghĩa quan trọng và cần thiết trong việc nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của tỉnh, lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức là thước đo hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, giúp các cơ quan hành chính nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, đồng thời điều chỉnh các mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính cho phù hợp, đáp ứng yêu cầu, mong đợi của người dân.

Việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức mang tính chất toàn diện trên cả ba cấp hành chính với tổng thể các dịch vụ hành chính công liên quan đến đời sống kinh tế, xã hội của người dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh. Kết quả đo lường sự hài lòng năm 2023 phản ánh toàn diện các khía cạnh cung ứng dịch vụ từ việc tiếp cận dịch vụ; việc công khai thủ tục, giải quyết thủ tục; công chức trực tiếp giải quyết công việc với người dân, tổ chức; kết quả người dân, tổ chức nhận được cho đến việc tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về việc chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.

Quá trình triển khai đo lường sự hài lòng năm 2023 tiếp tục có sự phối hợp chặt chẽ của các sở, ngành, các huyện, thành phố; sự giám sát của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh trong suốt quá trình triển khai thực hiện; sự tích cực, trách nhiệm của các điều tra viên Bưu điện tỉnh trong việc phát, thu phiếu đảm bảo tiến độ thời gian và đáp ứng yêu cầu đề ra.

Việc triển khai chọn mẫu; phát phiếu điều tra được giám sát, phúc tra nên đã bảo đảm tính khách quan, trung thực, phản ánh sát thực tiễn quá trình lấy phiếu điều tra tại các địa phương. Công tác tổng hợp, xử lý số liệu tổng hợp phiếu điều tra xã hội học được thực hiện nghiêm túc, khoa học, bảo đảm đúng phương pháp.

Kết quả điều tra đo lường sự hài lòng năm 2023 sẽ cung cấp cơ sở dữ liệu, nguồn thông tin về nhận định, đánh giá và mong muốn của người dân, tổ chức đối với các cơ quan hành chính nhà nước. Các chỉ số về nhận định, mức độ hài lòng, sự mong đợi của người dân, tổ chức là những thông tin rất quan trọng, cần thiết thu thập được qua khảo sát, giúp các cơ quan hành chính nhà nước có thể đánh giá thực trạng việc cung ứng dịch vụ hành chính công của mình, thực hiện các phép so sánh giữa các yếu tố của cùng một dịch vụ; so sánh cùng một dịch vụ giữa các cơ quan, các cấp, các lĩnh vực, các địa phương..., từ đó giúp các cơ

quan, địa phương xác định được các tồn tại trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, nâng cao chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, đáp ứng với yêu cầu cải cách hành chính trong giai đoạn hiện nay.

2. Khó khăn

Việc quản lý thông tin của người dân, tổ chức đến giao dịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận một cửa các cấp còn chưa thực sự khoa học. Do đó, danh sách đối tượng được điều tra gửi về Sở Nội vụ chưa chính xác, thiếu hoặc sai thông tin (không có số điện thoại, số điện thoại không đúng, tên người giao dịch không chính xác) nên khó cho việc liên hệ khảo sát. Mặt khác, sự dịch chuyển lao động từ tỉnh đi các tỉnh khác diễn ra trong năm 2023 tương đối nhiều, trong đó có các cá nhân thuộc đối tượng được điều tra, dẫn đến tỷ lệ không điều tra được còn cao (179/1.720 phiếu, chiếm 10,40%).

Một số địa phương chưa làm tốt việc tuyên truyền cho người dân, tổ chức về mục đích, nội dung của việc khảo sát sự hài lòng, nên người dân, tổ chức chưa tích cực tham gia cung cấp thông tin, trả lời phiếu khảo sát. Còn có nhiều phiếu điều tra đánh giá mang tính qua loa, đại khái (ví dụ như lựa chọn một phương án để khoanh cho tất cả các câu hỏi điều tra).

Chất lượng điều tra viên mặc dù đã có cải thiện, tuy nhiên vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu. Một số điều tra viên chưa thực hiện được tốt các nghiệp vụ điều tra, còn có nhiều phiếu điều tra chưa được kiểm soát dẫn đến thiếu thông tin, thiếu các phương án trả lời...

Các đối tượng được điều tra cư trú không tập trung (nhất là ở các huyện), số lượng điều tra viên và thời gian điều tra có hạn, vì thế việc liên lạc gặp đối tượng điều tra để khảo sát còn gặp nhiều khó khăn.

Do việc tiếp cận và sử dụng công nghệ thông tin trong xử lý thủ tục hành chính công của người dân, tổ chức có lúc có nơi còn hạn chế dẫn đến việc thực hiện các TTHC trên môi trường mạng và qua dịch vụ công chưa đáp ứng yêu cầu.

II. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

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

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

Mở rộng, đẩy mạnh cách hình thức tuyên truyền công tác cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính, hướng dẫn người dân, tổ chức sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần, dịch vụ bưu chính công ích đảm bảo hiệu quả, nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Tiếp tục rà soát, đề xuất đơn giản hóa TTHC và thực hiện nghiêm túc các quy định về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP như: ghi đầy đủ thông tin (nhất là số điện thoại) của người đến giao dịch, thực hiện xin lỗi công dân khi có hồ sơ trả trễ hạn và công khai trên hệ thống phần mềm một cửa. Thực hiện nghiêm việc giải quyết thủ tục hành chính 5 tại chỗ tại Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh. Tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức trong việc gửi các phản ánh, kiến nghị về quy định thủ tục hành chính và thực hiện tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định.

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

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

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

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

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

Tuyên truyền kết quả đo lường mức độ hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2023 thông qua hệ thống Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và Hội cựu chiến binh các cấp; vận động người dân, tổ chức tích cực tham gia giám sát quá trình cung ứng và giải quyết dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

3. Đối với Bru điện tỉnh

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

Bổ trí đội ngũ điều tra viên có kỹ năng giao tiếp, đạo đức nghề nghiệp tốt, chú trọng đến việc nâng cao nghiệp vụ điều tra cho các điều tra viên để đảm bảo tính khách quan, chính xác trong việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học.

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

BIỂU MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH NĂM 2023

1. Mức độ hài lòng của các sở

1. Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	100%	0%	0%
1. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác	100%	0%	0%
2. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	100%	0%	0%
3. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	100%	0%	0%
4. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đối với đúng quy định (tính từ ngày tiếp nhận đến ngày trả kết quả)	100%	0%	0%
II. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	100%	0%	0%
5. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự	100%	0%	0%
6. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	100%	0%	0%
7. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến	100%	0%	0%
8. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	100%	0%	0%
9. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	100%	0%	0%
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc theo đúng quy định	100%	0%	0%
11. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ trong quá trình giải quyết công việc	100%	0%	0%
III. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	100%	0%	0%
12. Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	100%	0%	0%
13. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	100%	0%	0%
14. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	100%	0%	0%
15. Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	100%	0%	0%
IV. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ			
Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%		
Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị			
Mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị			
16. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị			
17. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị			
18. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị			
19. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị			
Mức độ hài lòng năm 2023		100%	

2. Sở Xây dựng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	100%	0%	0%
1. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác	100%	0%	0%
2. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	100%	0%	0%
3. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	100%	0%	0%
4. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đối với đúng quy định (tính từ ngày tiếp nhận đến ngày trả kết quả)	100%	0%	0%
II. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	100%	0%	0%
5. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự	100%	0%	0%
6. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	100%	0%	0%
7. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến	100%	0%	0%
8. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	100%	0%	0%
9. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	100%	0%	0%
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc theo đúng quy định	100%	0%	0%
11. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ trong quá trình giải quyết công việc	100%	0%	0%
III. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	100%	0%	0%
12. Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	100%	0%	0%
13. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	100%	0%	0%
14. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	100%	0%	0%
15. Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	100%	0%	0%
IV. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ			
Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%		
Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị			
Mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị			
16. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị			
17. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị			
18. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị			
19. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị			
Mức độ hài lòng năm 2023		100%	

3. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	100%	0%	0%
1. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác	100%	0%	0%
2. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	100%	0%	0%
3. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	100%	0%	0%
4. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đối với đúng quy định (tính từ ngày tiếp nhận đến ngày trả kết quả)	100%	0%	0%
II. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	97.96%	2.04%	0%
5. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự	100%	0%	0%
6. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	100%	0%	0%
7. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến	100%	0%	0%
8. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	100%	0%	0%
9. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	93%	7%	0%
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc theo đúng quy định	100%	0%	0%
11. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ trong quá trình giải quyết công việc	93%	7%	0%
III. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	100%	0%	0%
12. Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	100%	0%	0%
13. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	100%	0%	0%
14. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	100%	0%	0%
15. Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	100%	0%	0%
IV. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ			
Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%		
Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị			
Mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị			
16. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị			
17. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị			
18. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị			
19. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị			
Mức độ hài lòng năm 2023		99.05%	

4. Sở Giáo dục và Đào tạo	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	99.14%	0.86%	0%
1. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác	100%	0%	0%
2. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	100%	0%	0%
3. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	96.55%	3.45%	0%
4. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đối với đúng quy định (tính từ ngày tiếp nhận đến ngày trả kết quả)	100%	0%	0%
II. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	99.01%	0.99%	0%
5. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự	100%	0%	0%
6. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	96.55%	3.45%	0%
7. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến	100%	0%	0%
8. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	100%	0%	0%
9. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	100%	0%	0%
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc theo đúng quy định	100%	0%	0%
11. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ trong quá trình giải quyết công việc	96.55%	3.45%	0%
III. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	98.28%	1.72%	0%
12. Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	96.55%	3.45%	0%
13. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	100%	0%	0%
14. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	100%	0%	0%
15. Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	96.55%	3.45%	0%
IV. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ			
Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%		
Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị			
Mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị			
16. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị			
17. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị			
18. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị			
19. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị			
Mức độ hài lòng năm 2023		98.85%	

5. Sở Thông tin và Truyền thông	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	98.33%	1.67%	0%
1. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác	100%	0%	0%
2. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	100%	0%	0%
3. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	100%	0%	0%
4. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đối với đúng quy định (tính từ ngày tiếp nhận đến ngày trả kết quả)	93.33%	6.67%	0%
II. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	98.10%	0.95%	0.95%
5. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự	100%	0%	0%
6. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	100%	0%	0%
7. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến	100%	0%	0%
8. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	93.33%	6.67%	0%
9. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	93.33%	0%	6.67%
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc theo đúng quy định	100%	0%	0%
11. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ trong quá trình giải quyết công việc	100%	0%	0%
III. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	100%	0%	0%
12. Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	100%	0%	0%
13. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	100%	0%	0%
14. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	100%	0%	0%
15. Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	100%	0%	0%
IV. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ			
Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	93,33%		
Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	6,67%		
Mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
16. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
17. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
18. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
19. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
Mức độ hài lòng năm 2023		98.69%	

6. Sở Nội vụ	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	97.78%	0%	2.22%
1. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác	97.78%	0%	2.22%
2. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	97.78%	0%	2.22%
3. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	97.78%	0%	2.22%
4. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đối với đúng quy định (tính từ ngày tiếp nhận đến ngày trả kết quả)	97.78%	0%	2.22%
II. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	97.46%	0.32%	2.22%
5. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự	97.78%	0%	2.22%
6. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	97.78%	0%	2.22%
7. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến	97.78%	0%	2.22%
8. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	95.56%	2.22%	2.22%
9. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	97.78%	0%	2.22%
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc theo đúng quy định	97.78%	0%	2.22%
11. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ trong quá trình giải quyết công việc	97.78%	0%	2.22%
III. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	97.78%	0%	2.22%
12. Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	97.78%	0%	2.22%
13. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	97.78%	0%	2.22%
14. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	97.78%	0%	2.22%
15. Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	97.78%	0%	2.22%
IV. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ			
Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%		
Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị			
Mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị			
16. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị			
17. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị			
18. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị			
19. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị			
Mức độ hài lòng năm 2023		97.63%	

7. Sơ Y tế	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	98.03%	1.97%	0%
1. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác	97.37%	2.63%	0%
2. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	97.37%	2.63%	0%
3. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	100%	0%	0%
4. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đối với đúng quy định (tính từ ngày tiếp nhận đến ngày trả kết quả)	97.37%	2.63%	0%
II. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	97.74%	2.26%	0%
5. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự	97.37%	2.63%	0%
6. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	97.37%	2.63%	0%
7. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến	100%	0%	0%
8. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	97.37%	2.63%	0%
9. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	97.37%	2.63%	0%
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc theo đúng quy định	97.37%	2.63%	0%
11. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ trong quá trình giải quyết công việc	97.37%	2.63%	0%
III. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	98.68%	1.32%	0%
12. Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	97.37%	2.63%	0%
13. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	100%	0%	0%
14. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	100%	0%	0%
15. Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	97.37%	2.63%	0%
IV. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ			
Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	94.74%		
Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	5.26%		
Mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	50%	50%	0%
16. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	50%	50%	0%
17. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	50%	50%	0%
18. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	50%	50%	0%
19. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	50%	50%	0%
Mức độ hài lòng năm 2023	97.40%		

8. Sở Tài chính	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	95%	5%	0%
1. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác	95%	5%	0%
2. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	95%	5%	0%
3. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	95%	5%	0%
4. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đối với đúng quy định (tính từ ngày tiếp nhận đến ngày trả kết quả)	95%	5%	0%
II. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	95.00%	5.00%	0.00%
5. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự	95%	5%	0%
6. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	95%	5%	0%
7. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến	95%	5%	0%
8. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	95%	5%	0%
9. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	95%	5%	0%
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc theo đúng quy định	95%	5%	0%
11. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ trong quá trình giải quyết công việc	95%	5%	0%
III. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	100%	0%	0%
12. Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	100%	0%	0%
13. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	100%	0%	0%
14. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	100%	0%	0%
15. Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	100%	0%	0%
IV. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ			
Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	95.00%		
Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	5.00%		
Mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
16. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
17. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
18. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
19. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
Mức độ hài lòng năm 2023	96.38%		

9. Sở Công thương	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	94.83%	8.62%	0%
1. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác	100%	3.45%	0%
2. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	96.55%	6.90%	0%
3. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	93.10%	10.34%	0%
4. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đối với đúng quy định (tính từ ngày tiếp nhận đến ngày trả kết quả)	89.66%	13.79%	0%
II. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	95.07%	8.37%	0%
5. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự	96.55%	6.90%	0%
6. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	93.10%	10.34%	0%
7. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến	96.55%	6.90%	0%
8. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	96.55%	6.90%	0%
9. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	96.55%	6.90%	0%
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc theo đúng quy định	93.10%	10.34%	0%
11. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ trong quá trình giải quyết công việc	93.10%	10.34%	0%
III. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	98.28%	5.17%	0.00%
12. Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	93.10%	10.34%	0%
13. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	100%	3.45%	0%
14. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	100%	3.45%	0%
15. Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	100%	3.45%	0%
IV. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ			
Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	90%		
Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	10%		
Mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
16. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
17. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
18. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
19. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
Mức độ hài lòng năm 2023	95.97%		

10. Sơ Kế hoạch và Đầu tư	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	93.97%	6.03%	0%
1. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác	91.38%	8.62%	0%
2. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	94.83%	5.17%	0%
3. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	93.10%	6.90%	0%
4. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đối với đúng quy định (tính từ ngày tiếp nhận đến ngày trả kết quả)	96.55%	3.45%	0%
II. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	91.63%	7.39%	0.99%
5. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự	93.10%	6.90%	0%
6. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	91.38%	6.90%	1.72%
7. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến	91.38%	6.90%	1.72%
8. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	91.38%	6.90%	1.72%
9. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	89.66%	8.62%	1.72%
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc theo đúng quy định	94.83%	5.17%	0%
11. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ trong quá trình giải quyết công việc	89.66%	10.34%	0%
III. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	93.97%	6.03%	0%
12. Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	94.83%	5.17%	0%
13. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	93.10%	6.90%	0%
14. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	94.83%	5.17%	0%
15. Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	93.10%	6.90%	0%
IV. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ			
Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	87.93%		
Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	12.07%		
Mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
16. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
17. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
18. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
19. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
Mức độ hài lòng năm 2023	93.10%		

11. Sở Khoa học và Công nghệ	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	93.75%	6.25%	0%
1. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác	96.43%	3.57%	0%
2. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	92.86%	7.14%	0%
3. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	92.86%	7.14%	0%
4. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đối với đúng quy định (tính từ ngày tiếp nhận đến ngày trả kết quả)	92.86%	7.14%	0%
II. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	89.80%	10.20%	0%
5. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự	89.29%	10.71%	0%
6. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	89.29%	10.71%	0%
7. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến	89.29%	10.71%	0%
8. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	89.29%	10.71%	0%
9. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	89.29%	10.71%	0%
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc theo đúng quy định	89.29%	10.71%	0%
11. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ trong quá trình giải quyết công việc	92.86%	7.14%	0%
III. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	97.32%	2.68%	0%
12. Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	100%	0%	0%
13. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	96.43%	3.57%	0%
14. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	96.43%	3.57%	0%
15. Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	96.43%	3.57%	0%
IV. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ			
Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%		
Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị			
Mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị			
16. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị			
17. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị			
18. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị			
19. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị			
Mức độ hài lòng năm 2023	92.86%		

12. Sở Giao thông vận tải	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	91.07%	8.57%	0.36%
1. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác	85.71%	14.29%	0%
2. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	94.29%	5.71%	0%
3. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	91.43%	8.57%	0%
4. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đối với đúng quy định (tính từ ngày tiếp nhận đến ngày trả kết quả)	92.86%	5.71%	1.43%
II. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	88.98%	9.80%	1.22%
5. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự	90.00%	8.57%	1.43%
6. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	90.00%	8.57%	1.43%
7. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến	87.14%	11.43%	1.43%
8. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	90.00%	8.57%	1.43%
9. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	90.00%	8.57%	1.43%
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc theo đúng quy định	88.57%	11.43%	0%
11. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ trong quá trình giải quyết công việc	87.14%	11.43%	1.43%
III. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	92.14%	7.86%	0.00%
12. Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	91.43%	8.57%	0%
13. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	92.86%	7.14%	0%
14. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	92.86%	7.14%	0%
15. Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	91.43%	8.57%	0%
IV. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ			
Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	92.86%		
Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	7.14%		
Mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	20.00%	80.00%	0.00%
16. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	20%	80%	0%
17. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	20%	80%	0%
18. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	20%	80%	0%
19. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	20%	80%	0%
Mức độ hài lòng năm 2023	89.07%		

13. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	87.04%	12.96%	0.00%
1. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác	88.89%	11.11%	0%
2. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	85.19%	14.81%	0%
3. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	85.19%	14.81%	0%
4. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đối với đúng quy định (tính từ ngày tiếp nhận đến ngày trả kết quả)	88.89%	11.11%	0.00%
II. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	86.24%	13.76%	0.00%
5. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự	88.89%	11.11%	0.00%
6. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	88.89%	11.11%	0.00%
7. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến	85.19%	14.81%	0.00%
8. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	88.89%	11.11%	0.00%
9. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	88.89%	11.11%	0.00%
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc theo đúng quy định	81.48%	18.52%	0%
11. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ trong quá trình giải quyết công việc	81.48%	18.52%	0.00%
III. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	85.19%	14.81%	0%
12. Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	88.89%	11.11%	0%
13. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	81.48%	18.52%	0%
14. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	88.89%	11.11%	0%
15. Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	81.48%	18.52%	0%
IV. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ			
Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	88.88%		
Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	11.11%		
Mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
16. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
17. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
18. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
19. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
Mức độ hài lòng năm 2023		86.57%	

14. Sở Tài nguyên và Môi trường	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	90.79%	7.89%	1.32%
1. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác	88.16%	9.21%	2.63%
2. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	93.42%	6.58%	0%
3. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	93.42%	6.58%	0%
4. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đối với đúng quy định (tính từ ngày tiếp nhận đến ngày trả kết quả)	88.16%	9.21%	2.63%
II. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	85.53%	12.78%	1.69%
5. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự	88.16%	10.53%	1.32%
6. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	84.21%	15.79%	0%
7. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến	86.84%	11.84%	1.32%
8. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	85.53%	13.16%	1.32%
9. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	82.89%	13.16%	3.95%
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc theo đúng quy định	88.16%	10.53%	1.32%
11. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ trong quá trình giải quyết công việc	82.89%	14.47%	2.63%
III. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	85.86%	14.14%	0%
12. Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	85.53%	14.47%	0%
13. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	86.84%	13.16%	0%
14. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	88.16%	11.84%	0%
15. Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	82.89%	17.11%	0%
IV. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ			
Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	92.11%		
Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	7.89%		
Mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	62.50%	33.33%	4.17%
16. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	50.00%	33.33%	16.67%
17. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	66.67%	33.33%	0%
18. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	66.67%	33.33%	0%
19. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	66.67%	33.33%	0%
Mức độ hài lòng năm 2023		86.51%	

15. Sở Tư pháp	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	85.50%	12.50%	2%
1. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác	92%	6%	2%
2. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	86%	12%	2%
3. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	82%	16%	2%
4. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đối với đúng quy định (tính từ ngày tiếp nhận đến ngày trả kết quả)	82%	16%	2%
II. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	85.43%	12.57%	2.0%
5. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự	86%	12%	2%
6. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	86%	12%	2%
7. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến	86%	12%	2%
8. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	86%	12%	2%
9. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	82%	16%	2%
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc theo đúng quy định	88%	10%	2%
11. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ trong quá trình giải quyết công việc	84%	14%	2%
III. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	85.50%	14.50%	0%
12. Kết quả giải quyết hồ sơ phù hợp với quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	86%	14%	0%
13. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ	86%	14%	0%
14. Kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin chính xác	86%	14%	0%
15. Kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng	84%	16%	0%
IV. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ			
Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	84%		
Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	16%		
Mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	43.75%	56.25%	0.00%
16. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	50%	50%	0%
17. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	25%	75%	0%
18. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	50%	50%	0%
19. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	50%	50%	0%
Mức độ hài lòng năm 2023		83.76%	

2. Mức độ hài lòng các huyện, thành phố

1. Huyện Nậm Nhùn	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	91.41%	8.59%	0%
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	89.84%	10.16%	0%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	88.28%	11.72%	0%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	93.75%	6.25%	0%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	93.75%	6.25%	0%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	96.25%	3.75%	0%
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	96.09%	3.91%	0%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	96.88%	3.13%	0%
7. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	95.31%	4.69%	0%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	96.88%	3.13%	0%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định (tính từ ngày tiếp nhận đến ngày trả kết quả)	96.09%	3.91%	0%
III. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	96.43%	3.57%	0%
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự	98.44%	1.56%	0%
11. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	98.44%	1.56%	0%
12. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến	96.09%	3.91%	0%
13. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	92.97%	7.03%	0%
14. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	95.31%	4.69%	0%
15. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc theo đúng quy định	96.88%	3.13%	0%
16. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ trong quá trình giải quyết công việc	96.88%	3.13%	0%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	99.48%	0.52%	0%
17. Kết quả nhận được là đúng quy định (<i>Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ</i>)	99.22%	0.78%	0%
18. Kết quả nhận được có thông tin đầy đủ	99.22%	0.78%	0%
19. Kết quả nhận được có thông tin chính xác	100%	0%	0%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ			
Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	95.31%		
Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	4.69%		
Mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	100%	0%	0%
2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
4. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
Mức độ hài lòng năm 2023	95.85%		

2. Huyện Than Uyên	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	95.31%	4.69%	0%
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	95.31%	4.69%	0%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	96.09%	3.91%	0%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	94.53%	5.47%	0%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	95.31%	4.69%	0%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	92.50%	7.19%	0.31%
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	92.97%	7.03%	0%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	93.75%	6.25%	0%
7. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	92.19%	7.81%	0.00%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	91.41%	7.81%	0.78%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định (tính từ ngày tiếp nhận đến ngày trả kết quả)	92.19%	7.03%	0.78%
III. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	92.41%	7.59%	0%
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự	92.97%	7.03%	0%
11. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	92.19%	7.81%	0%
12. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến	91.41%	8.59%	0%
13. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	92.19%	7.81%	0%
14. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	93.75%	6.25%	0%
15. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc theo đúng quy định	92.97%	7.03%	0%
16. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ trong quá trình giải quyết công việc	91.41%	8.59%	0%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	93.75%	6.25%	0%
17. Kết quả nhận được là đúng quy định (<i>Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ</i>)	93.75%	6.25%	0%
18. Kết quả nhận được có thông tin đầy đủ	93.75%	6.25%	0%
19. Kết quả nhận được có thông tin chính xác	93.75%	6.25%	0%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ			
Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	80.47%		
Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	19.53%		
Mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	94.23%	5.77%	
1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	92.31%	7.69%	0%
2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	92.31%	7.69%	0%
3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	92.31%	7.69%	0%
4. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	0%	0%
Mức độ hài lòng năm 2023	93.30%		

3. Huyện Phong Thổ	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	88.51%	11.49%	0%
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	92.79%	7.21%	0%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	87.39%	12.61%	0%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	85.59%	14.41%	0%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	88.29%	11.71%	0%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	94.77%	5.05%	0.18%
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	93.69%	6.31%	0%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	95.50%	4.50%	0%
7. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	94.59%	5.41%	0%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	96.40%	3.60%	0%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định (tính từ ngày tiếp nhận đến ngày trả kết quả)	93.69%	5.41%	0.90%
III. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	93.56%	6.31%	0.13%
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự	93.69%	6.31%	0.0%
11. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	93.69%	6.31%	0.0%
12. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến	90.09%	9.91%	0.0%
13. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	92.79%	6.31%	0.90%
14. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	94.59%	5.41%	0%
15. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc theo đúng quy định	96.40%	3.60%	0%
16. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ trong quá trình giải quyết công việc	93.69%	6.31%	0%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	93.69%	6.31%	0%
17. Kết quả nhận được là đúng quy định (<i>Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ</i>)	93.69%	6.31%	0%
18. Kết quả nhận được có thông tin đầy đủ	92.79%	7.21%	0%
19. Kết quả nhận được có thông tin chính xác	94.59%	5.41%	0%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ			
Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	91.89%	0.00%	0%
Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	8.11%	0.00%	0%
Mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	88.89%	11.11%	0%
1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	88.89%	11.11%	0%
2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	88.89%	11.11%	0%
3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	88.89%	11.11%	0%
4. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	88.89%	11.11%	0%
Mức độ hài lòng năm 2023	92.77%		

4. Huyện Mường Tè	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	91.12%	7.97%	0.91%
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	96.38%	3.62%	0%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	92.03%	7.25%	0.72%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	86.23%	13.04%	0.72%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	89.86%	7.97%	2.17%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	92.90%	6.23%	0.87%
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	92.03%	7.25%	0.72%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	94.93%	4.35%	0.72%
7. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	92.75%	7.25%	0%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	92.03%	7.25%	0.72%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định (tính từ ngày tiếp nhận đến ngày trả kết quả)	92.75%	5.07%	2.17%
III. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	92.24%	7.66%	0.10%
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự	93.48%	6.52%	0%
11. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	92.03%	7.97%	0%
12. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến	92.03%	7.97%	0%
13. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	94.20%	5.80%	0%
14. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	91.30%	8.70%	0%
15. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc theo đúng quy định	92.03%	7.25%	0.72%
16. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ trong quá trình giải quyết công việc	90.58%	9.42%	0%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	92.51%	5.80%	1.69%
17. Kết quả nhận được là đúng quy định (<i>Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ</i>)	92.75%	5.80%	1.45%
18. Kết quả nhận được có thông tin đầy đủ	92.03%	5.80%	2.17%
19. Kết quả nhận được có thông tin chính xác	92.75%	5.80%	1.45%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ			
Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	58.70%		
Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	41.30%		
Mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	92.54%	7.02%	0.44%
1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	91.23%	8.77%	0%
2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	98.25%	1.75%	0%
3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	89.47%	10.53%	0%
4. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	91.23%	7.02%	1.75%
Mức độ hài lòng năm 2023	92.25%		

5. Thành phố Lai Châu	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	91.85%	7.96%	0.19%
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	94.07%	5.93%	0%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	91.85%	7.41%	0.74%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	90.37%	9.63%	0%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	91.11%	8.89%	0%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	93.33%	6.67%	0%
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	97.04%	2.96%	0%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	93.33%	6.67%	0%
7. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	92.59%	7.41%	0%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	90.37%	9.63%	0%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định (tính từ ngày tiếp nhận đến ngày trả kết quả)	93.33%	6.67%	0%
III. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	90.48%	9.52%	0%
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự	91.85%	8.15%	0%
11. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	88.15%	11.85%	0%
12. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến	90.37%	9.63%	0%
13. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	89.63%	10.37%	0%
14. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	89.63%	10.37%	0%
15. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc theo đúng quy định	91.85%	8.15%	0%
16. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ trong quá trình giải quyết công việc	91.85%	8.15%	0%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	92.59%	7.41%	0%
17. Kết quả nhận được là đúng quy định (<i>Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ</i>)	92.59%	7.41%	0%
18. Kết quả nhận được có thông tin đầy đủ	92.59%	7.41%	0%
19. Kết quả nhận được có thông tin chính xác	92.59%	7.41%	0%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ			
Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	90.37%		
Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	9.63%		
Mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	68.33%	31.67%	0%
1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	73.33%	26.67%	0%
2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	66.67%	33.33%	0%
3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	66.67%	33.33%	0%
4. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	66.67%	33.33%	0%
Mức độ hài lòng năm 2023	91.31%		

6. Huyện Tam Đường	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	85.74%	14.26%	0%
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	88.43%	11.57%	0%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	89.26%	10.74%	0%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	82.64%	17.36%	0%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	82.64%	17.36%	0%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	85.62%	14.21%	0.17%
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	66.94%	32.23%	0.83%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	91.74%	8.26%	0%
7. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	89.26%	10.74%	0%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	88.43%	11.57%	0%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định (tính từ ngày tiếp nhận đến ngày trả kết quả)	91.74%	8.26%	0%
III. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	91.38%	8.38%	0.24%
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự	91.74%	7.44%	0.83%
11. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	91.74%	7.44%	0.83%
12. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến	92.56%	7.44%	0%
13. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	90.91%	9.09%	0%
14. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	92.56%	7.44%	0%
15. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc theo đúng quy định	90.91%	9.09%	0%
16. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ trong quá trình giải quyết công việc	89.26%	10.74%	0%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	93.94%	6.06%	0%
17. Kết quả nhận được là đúng quy định (<i>Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ</i>)	95.87%	4.13%	0%
18. Kết quả nhận được có thông tin đầy đủ	93.39%	6.61%	0%
19. Kết quả nhận được có thông tin chính xác	92.56%	7.44%	0%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ			
Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	92.56%		
Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	7.44%		
Mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	88.89%	11.11%	0%
1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	88.89%	11.11%	0%
2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	88.89%	11.11%	0%
3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	88.89%	11.11%	0%
4. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	88.89%	11.11%	0%
Mức độ hài lòng năm 2023	89.08%		

7. Huyện Sin Hồ	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	88.15%	11.85%	0%
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	91.38%	8.62%	0%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	92.24%	7.76%	0%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	83.62%	16.38%	0%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	85.34%	14.66%	0%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	90.52%	8.97%	0.52%
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	88.79%	10.34%	0.86%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	89.66%	9.48%	0.86%
7. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	93.97%	6.03%	0%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	90.52%	9.48%	0%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định (tính từ ngày tiếp nhận đến ngày trả kết quả)	89.66%	9.48%	0.86%
III. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	86.33%	13.30%	0.37%
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự	82.76%	16.38%	0.86%
11. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	87.07%	12.93%	0%
12. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến	87.07%	12.07%	0.86%
13. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	86.21%	13.79%	0.00%
14. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	87.93%	11.21%	0.86%
15. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc theo đúng quy định	87.93%	12.07%	0%
16. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ trong quá trình giải quyết công việc	85.34%	14.66%	0%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	89.37%	10.63%	0%
17. Kết quả nhận được là đúng quy định (<i>Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ</i>)	88.79%	11.21%	0%
18. Kết quả nhận được có thông tin đầy đủ	87.93%	12.07%	0%
19. Kết quả nhận được có thông tin chính xác	91.38%	8.62%	0%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ			
Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	81.03%		
Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	18.97%		
Mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	71.59%	28.41%	0%
1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	77.27%	22.73%	0%
2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	68.18%	31.82%	0%
3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	72.73%	27.27%	0%
4. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	68.18%	31.82%	0%
Mức độ hài lòng năm 2023	87.65%		

8. Huyện Tân Uyên	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	60.40%	37.40%	2.20%
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	64.80%	33.60%	1.60%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	60.00%	38.40%	1.60%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	56.80%	40.00%	3.20%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	60.00%	37.60%	2.40%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	63.36%	34.08%	2.56%
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	65.60%	32.00%	2.40%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	65.60%	34.40%	0.00%
7. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	64.00%	35.20%	0.80%
8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định	61.60%	31.20%	7.20%
9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định (tính từ ngày tiếp nhận đến ngày trả kết quả)	60.00%	37.60%	2.40%
III. CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	62.40%	36.00%	1.60%
10. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan có thái độ giao tiếp lịch sự	58.40%	40.80%	0.80%
11. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	65.60%	30.40%	4.00%
12. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến	63.20%	36.00%	0.80%
13. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	60.80%	39.20%	0.00%
14. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	63.20%	33.60%	3.20%
15. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan giải quyết công việc theo đúng quy định	62.40%	36.00%	1.60%
16. Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ của cơ quan tận tình giúp đỡ trong quá trình giải quyết công việc	63.20%	36.00%	0.80%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	70.67%	28.80%	0.53%
17. Kết quả nhận được là đúng quy định (<i>Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ</i>)	66.40%	32.80%	0.80%
18. Kết quả nhận được có thông tin đầy đủ	71.20%	28.80%	0.00%
19. Kết quả nhận được có thông tin chính xác	74.40%	24.80%	0.80%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ			
Chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	58.40%		
Đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	41.60%		
Mức độ hài lòng của mình về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	33.17%	60.10%	6.73%
1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	32.69%	59.62%	7.69%
2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	32.69%	63.46%	3.85%
3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	34.62%	59.62%	5.77%
4. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	32.69%	57.69%	9.62%
Mức độ hài lòng năm 2023		61.09%	

