



MẶT TRẬN TỔ QUỐC  
VIỆT NAM



BỘ NỘI VỤ



HỘI CỰU CHIẾN BINH  
VIỆT NAM

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

# SIPAS 2021





Số: 352 /QĐ-BNV

Hà Nội, ngày 29 tháng 4 năm 2022

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

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

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

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

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

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

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

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

**QUYẾT ĐỊNH:**

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

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

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

**Nơi nhận:**

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

**BỘ TRƯỞNG**



**Phạm Thị Thanh Trà**



**BỘ NỘI VỤ**

**MẶT TRẬN TỔ QUỐC  
VIỆT NAM**

**HỘI CỰU CHIẾN BINH  
VIỆT NAM**

# **BÁO CÁO**

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

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

**HÀ NỘI, THÁNG 4 NĂM 2022**



## MỤC LỤC

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

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

## DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ

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

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

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

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



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

## VIẾT TẮT

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

## PHẦN I

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

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

### 1. Cơ sở

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

### 2. Mục đích

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

### 3. Nội dung

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

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

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

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

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

b) Đo lường sự hài lòng của NDTC:

Gồm 24 tiêu chí.

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

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

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

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

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

c) Đo lường sự mong đợi của NDTC:

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

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

#### 4. Chọn mẫu điều tra XHH

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

##### a) Đối tượng, phạm vi điều tra XHH:

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

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

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

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

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

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

##### b) Chọn mẫu điều tra XHH:

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

##### c) Phân bổ cỡ mẫu điều tra XHH:

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

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

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

### 5. Triển khai điều tra XHH

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

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

### 6. Tính toán chỉ số

- Chỉ số nhận định, đánh giá:

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

- Chỉ số hài lòng:

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

+ Chỉ số hài lòng thành phần:

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

+ Chỉ số hài lòng yếu tố:

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

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

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

- Chỉ số mong đợi:

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

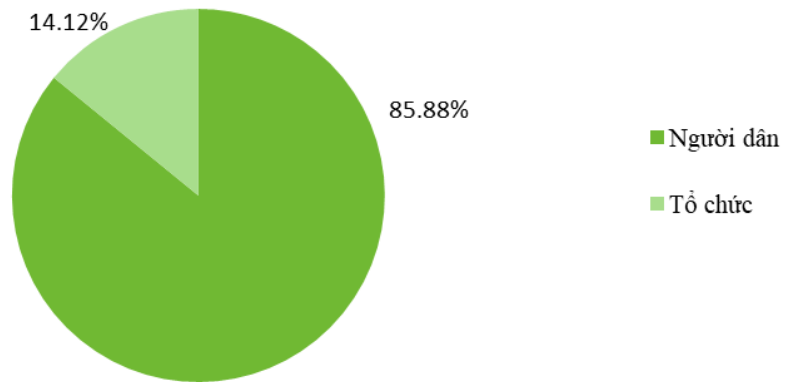
## 7. Tổ chức thực hiện

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

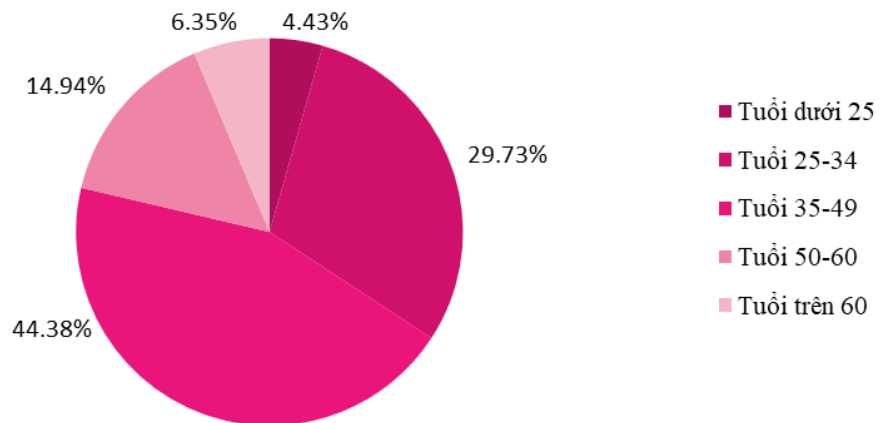
## 8. Kết quả thu phiếu và thành phần người tham gia điều tra XHH

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

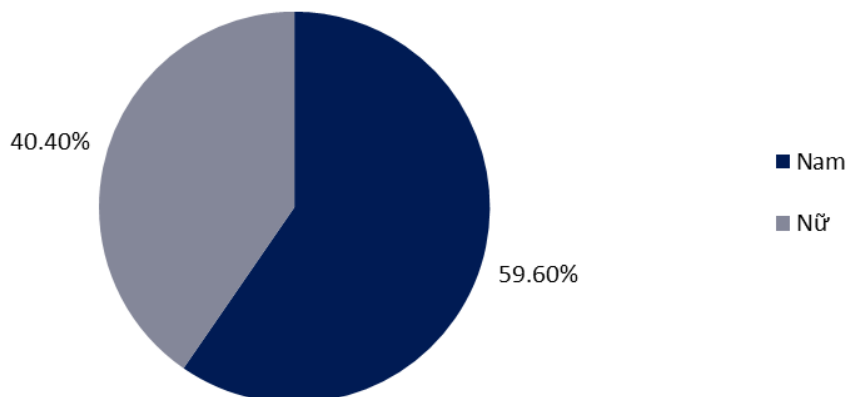
- **Thành phần:** Trong số 28.372 người tham gia điều tra XHH, 85.88% là người dân thực hiện dịch vụ công cho bản thân và 14.12% là người đại diện cho tổ chức thực hiện dịch vụ công (Biểu đồ 1).

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

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

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

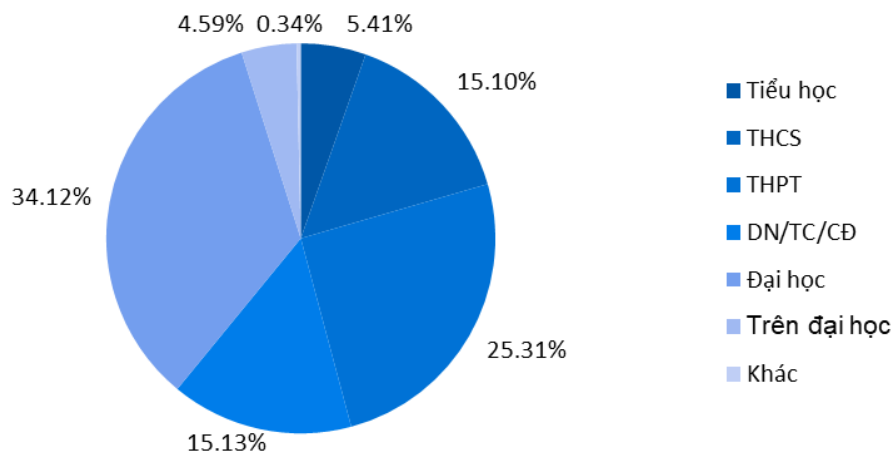
- **Giới tính:** Số người tham gia điều tra XHH là nam giới chiếm 59.60%, nữ giới chiếm 40.40% (Biểu đồ 3).

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



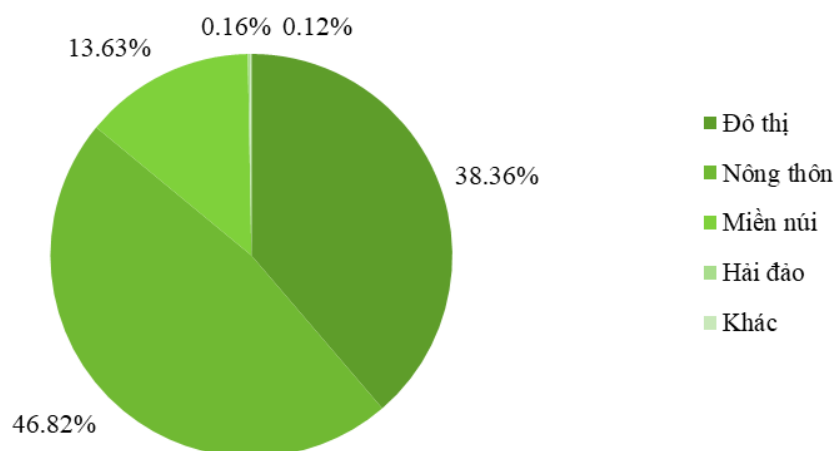
- **Trình độ học vấn:** Trong số người tham gia điều tra XHH, người có trình độ đại học và trên đại học chiếm 38.71%; người có trình độ dạy nghề/trung cấp/cao đẳng chiếm 15.13%; người có trình độ trung học phổ thông chiếm 25.31%; người có trình độ trung học cơ sở và tiểu học chiếm 20.51% và người có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

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

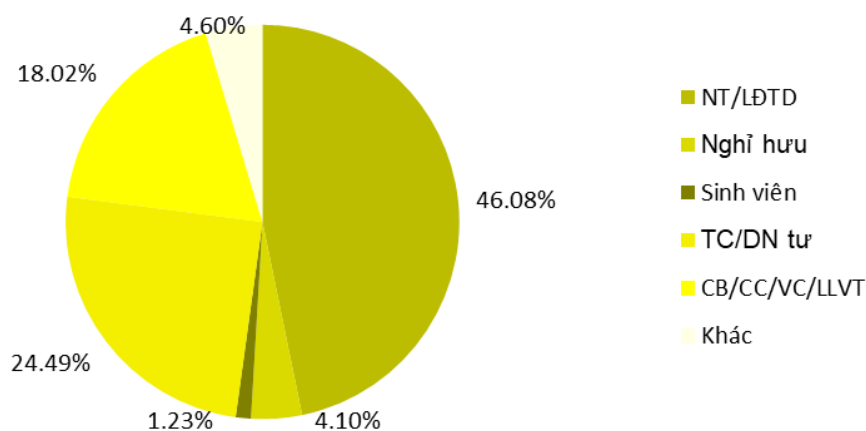


- **Nơi sinh sống:** Người tham gia điều tra XHH sinh sống ở nông thôn chiếm tỷ lệ cao nhất, với 46.82%, tiếp đến là người sinh sống ở đô thị, với 38.36%, ở miền núi là 13.63%, còn lại 0.28% là ở hải đảo và vùng khác (Biểu đồ 5).

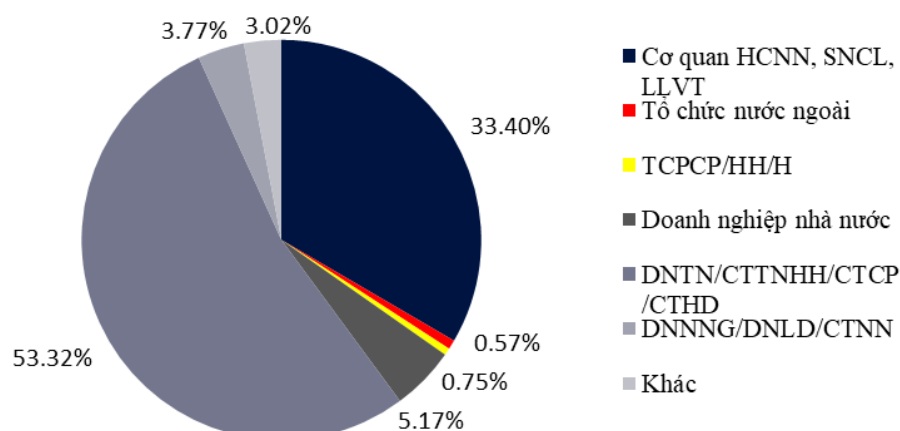
**Biểu đồ 5: Nơi sinh sống của người tham gia điều tra XHH**



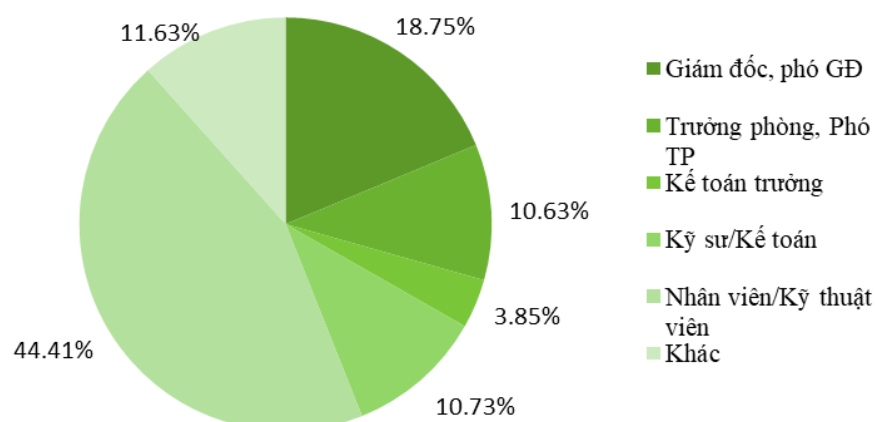
- **Nghề nghiệp:** Trong số những người tham gia điều tra XHH, người làm nghề lao động tự do, nội trợ chiếm 46.08%, người làm việc tại các tổ chức, doanh nghiệp tư nhân chiếm 24.49%, người là cán bộ, công chức, viên chức chiếm 18.02%, người nghỉ hưu chiếm 4.10% và còn lại là sinh viên và ngành nghề khác,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

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

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

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

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

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

## PHẦN II

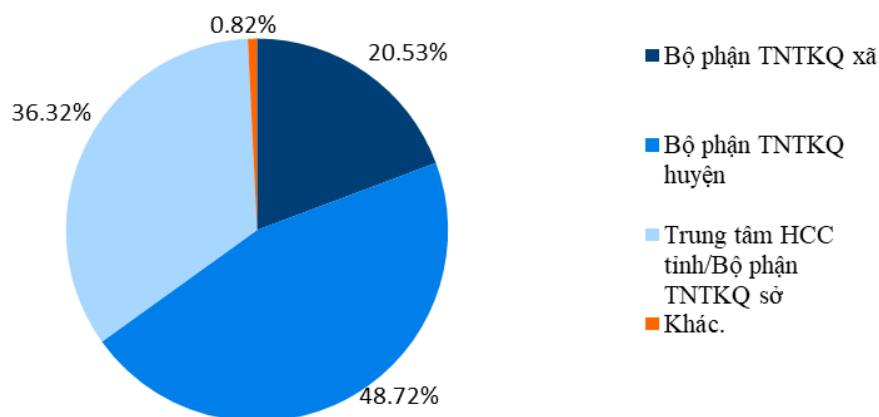
### KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CQHCCN NĂM 2021

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

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

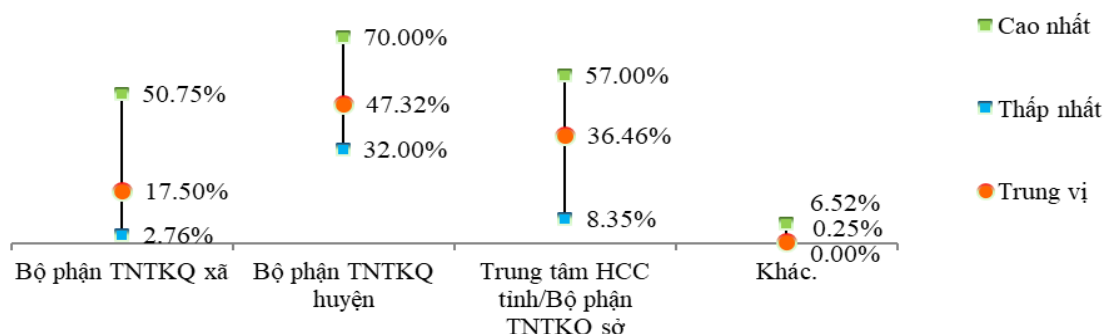
Theo quy định của Chính phủ, dịch vụ công liên quan đến cấp giấy chứng nhận, giấy phép, chứng thực ... cho NDTC được thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của các sở, cơ quan và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của các Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp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

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



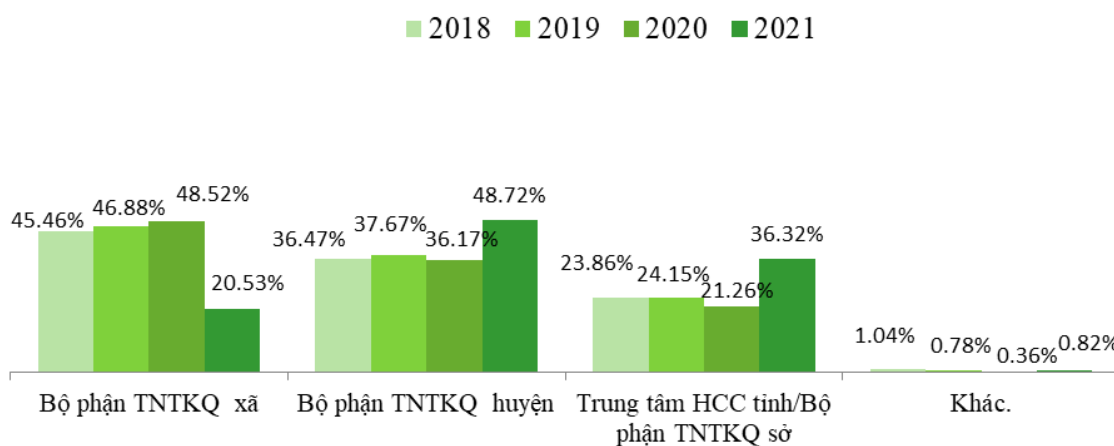
Trong số NDTC tham gia điều tra XHH đo lường sự hài lòng năm 2021, số người thực hiện dịch vụ công ở cấp tỉnh, huyện, xã tại 63 tỉnh có mức độ chênh lệch tương đối. Tỉnh có tỷ lệ NDTC nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh /Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các sở cao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

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



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

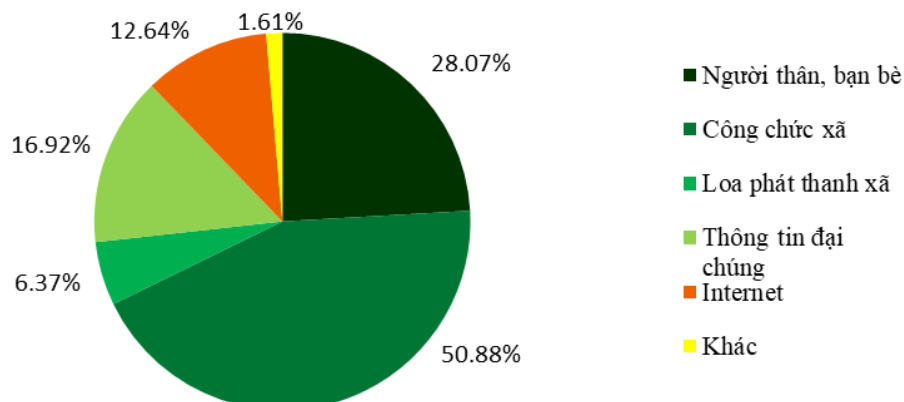
**Biểu đồ 11: Các chỉ số về cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công năm 2018 - 2021**



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

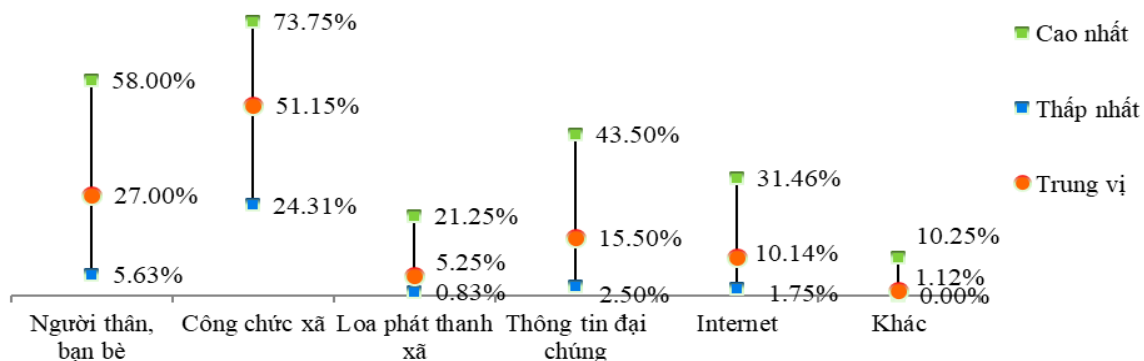
Trong 6 hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công được đánh giá trong điều tra XHH đo lường sự hài lòng năm 2021, hình thức tiếp cận thông tin thông qua công chức cấp xã được NDTC sử dụng nhiều nhất, với tỷ lệ lên tới 50.88%; tiếp đến là hình thức tiếp cận thông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

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



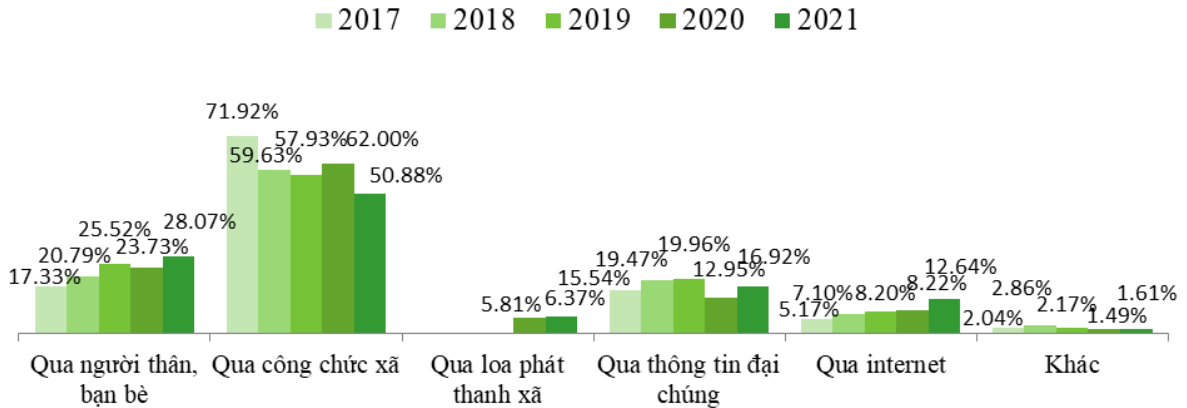
Trong 63 tỉnh, tỉnh có tỷ lệ NDTC tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công thông qua công chức cấp xã cao nhất là 73.75%, trung vị là 51.15% và thấp nhất là 24.31%. Tỉnh có tỷ lệ cao nhất, trung vị, thấp nhất đối với các hình thức còn lại là: 58.00% - 27.00% - 5.63% đối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

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



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

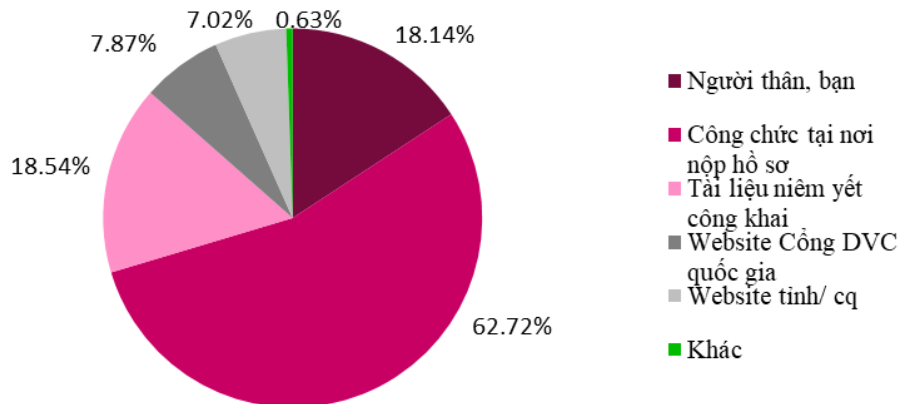
**Biểu đồ 14: Các chỉ số về hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công năm 2017 - 2021**



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

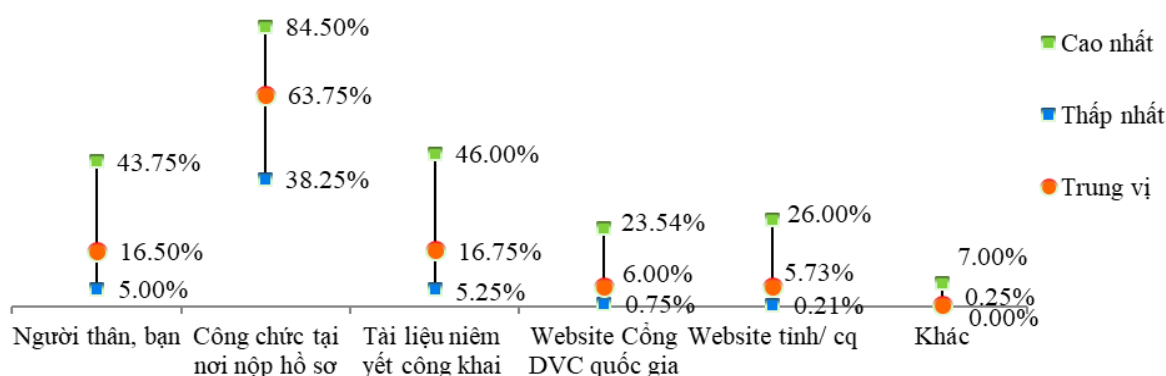
Tiếp cận thông tin về quy định TTHC thông qua công chức tại cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công là hình thức được NDTC sử dụng nhiều nhất trong số 6 hình thức được lựa chọn để điều tra XHH, với tỷ lệ là 62.72%; tiếp đến là hình thức thông qua tài liệu, văn bản niêm yết tại cơ quan giải quyết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

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



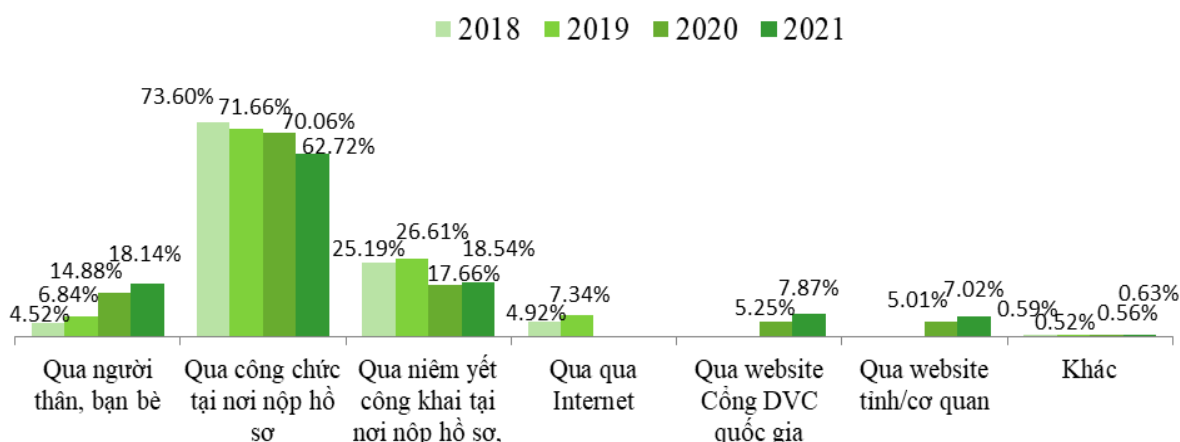
Trong 63 tỉnh, tỉnh có tỷ lệ NDTC tiếp cận thông tin về quy định TTHC thông qua công chức cấp xã cao nhất là 84.50%, trung vị là 63.75% và thấp nhất là 38.25%. Tỉnh có tỷ lệ cao nhất, trung vị, thấp nhất đối với các hình thức còn lại là: 46.00% - 16.75% - 5.25% đối với hình thức tiếp cận thông tin qua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

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



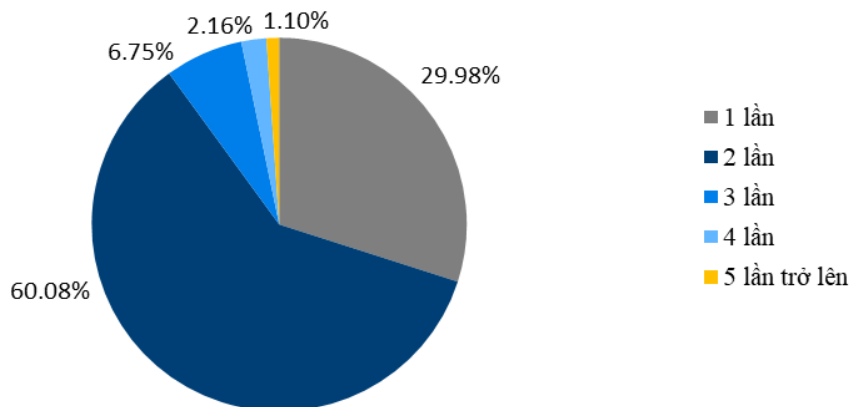
Kể từ năm 2018 đến nay (năm 2017 không đánh giá), NDTC trong cả nước nói chung tiếp cận thông tin về quy định TTHC cũng chủ yếu thông qua công chức và rất ít NDTC tiếp cận thông tin về quy định thủ tục hành chính thông qua mạng internet (Biểu đồ 17). Tỷ lệ NDTC tiếp cận thông tin về quy định TTHC thông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

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

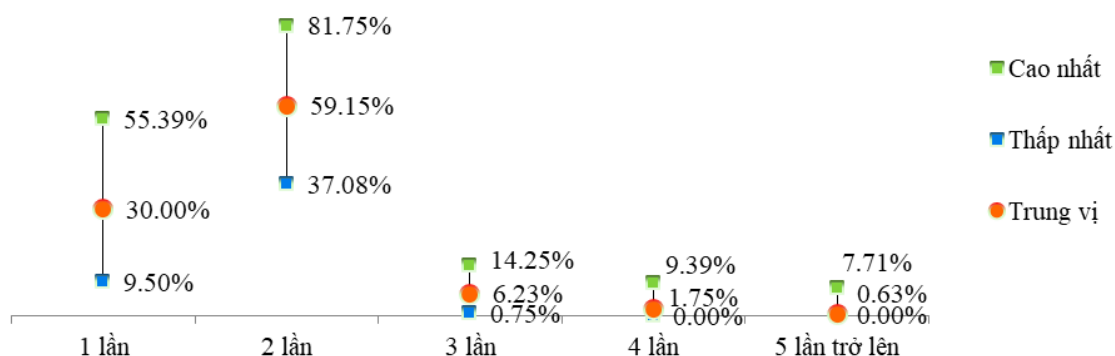


#### 4. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về số lần đi lại để thực hiện dịch vụ công

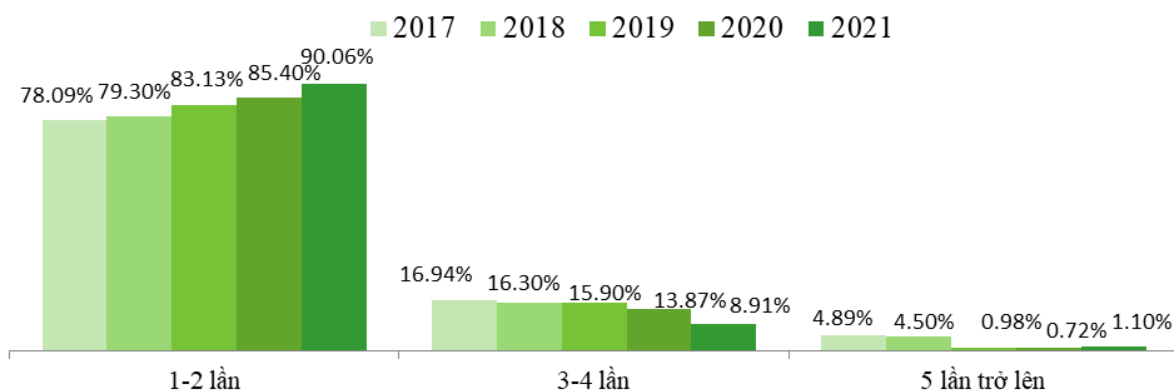
Trong số NDTC tham gia điều tra XHH, 29.98% chỉ cần đi lại 1 lần là nhận được kết quả dịch vụ (lấy kết quả ngay); 60.08% đi lại 2 lần (1 lần đi nộp hồ sơ và 1 lần đi lấy kết quả). Số NDTC phải đi lại nhiều lần hơn so với quy định để nhận được kết quả dịch vụ là 10.01%, trong đó đi lại 3 lần là 6.75%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

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

Ở 63 tỉnh, NDTC chủ yếu đi lại 1 - 2 lần để thực hiện dịch vụ công, tuy nhiên có sự khác biệt tương đối giữa các tỉnh về các tỷ lệ này. Tỉnh có tỷ lệ NDTC đi lại 1 lần cao nhất là 55.39%; trung vị là 30.00% và thấp nhất là 9.50%. Tỉnh có tỷ lệ cao nhất, trung vị, thấp nhất về NDTC đi lại 2 lần là 81.75% - 59.15% - 37.08%; đi lại 3 lần là 14.25% - 6.23% - 0.75%; đi lại từ 4 lần trở lên là 9.29% - 1.75% - 0.00% (Biểu đồ 19). Có 61/63 tỉnh để xảy ra tình trạng NDTC phải đi lại từ 4 lần trở lên.

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

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

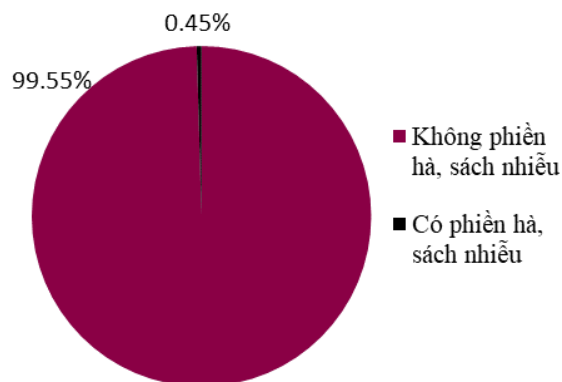
**Biểu đồ 20: Các chỉ số về số lần đi lại thực hiện dịch vụ công năm 2017 - 2021**



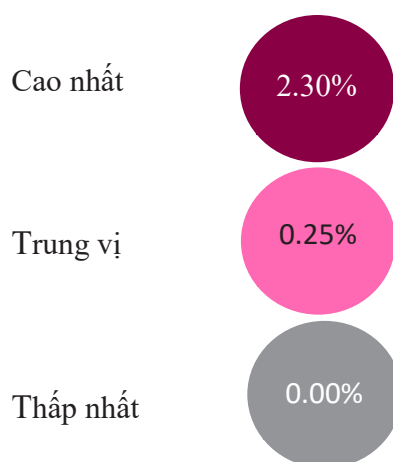
## 5. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu

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

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

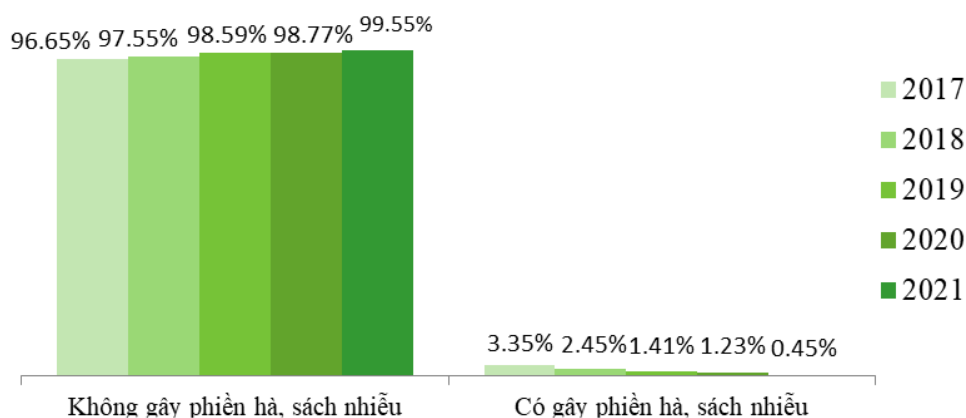


**Biểu đồ 22: Chỉ số về công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**



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

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

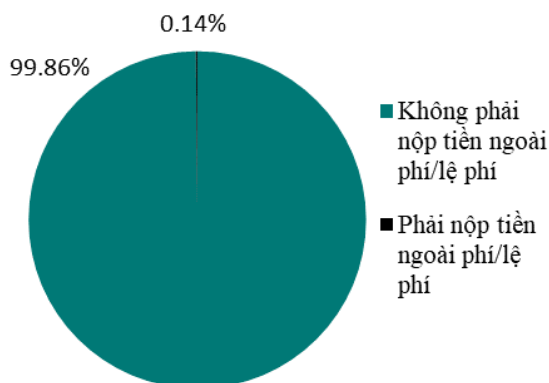


## 6. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí

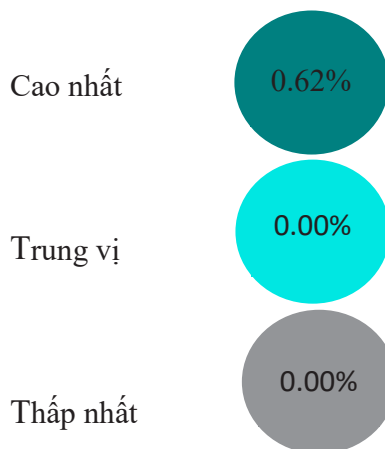
0.14% NDTC tham gia điều tra XHH trả lời phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí khi thực hiện dịch vụ công (Biểu đồ 24). Trong đó, tỉnh có tỷ lệ NDTC trả lời phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí cao nhất là 0.62%, trung vị và thấp nhất đều là 0.00% (Biểu đồ 25). Có

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

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

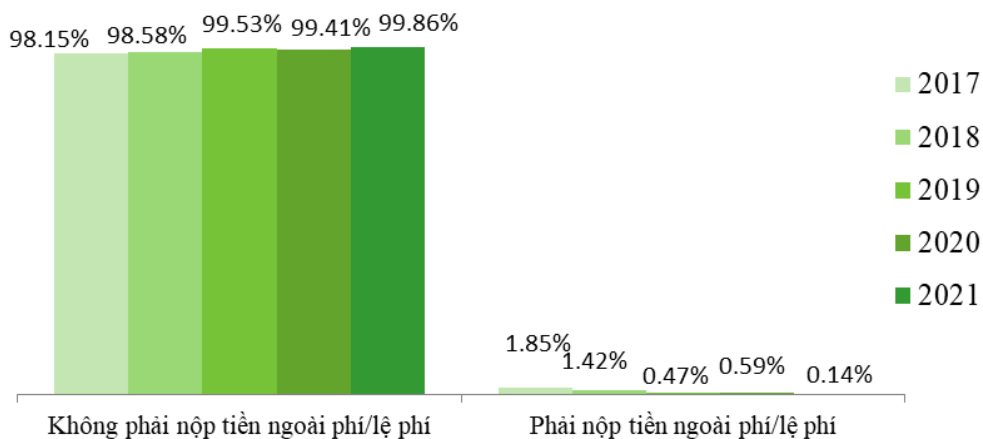


**Biểu đồ 25: Chỉ số về NDTC phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**



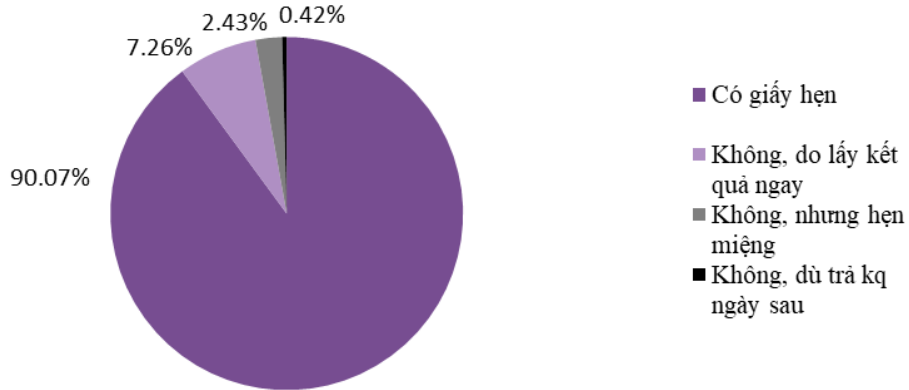
Từ năm 2017 - 2021, tỷ lệ NDTC phải nộp tiền ngoài phí/lệ phí mặc dù thấp nhưng cũng giảm dần (Biểu đồ 26).

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

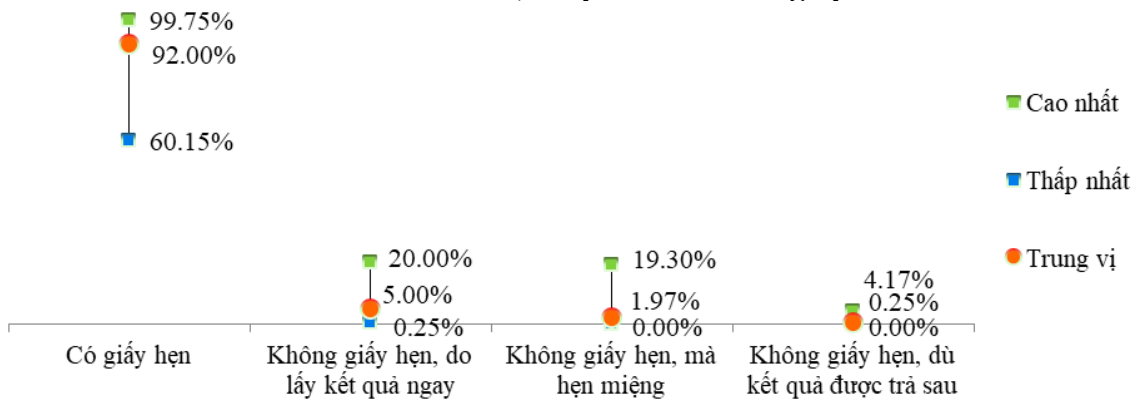


## 7. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả

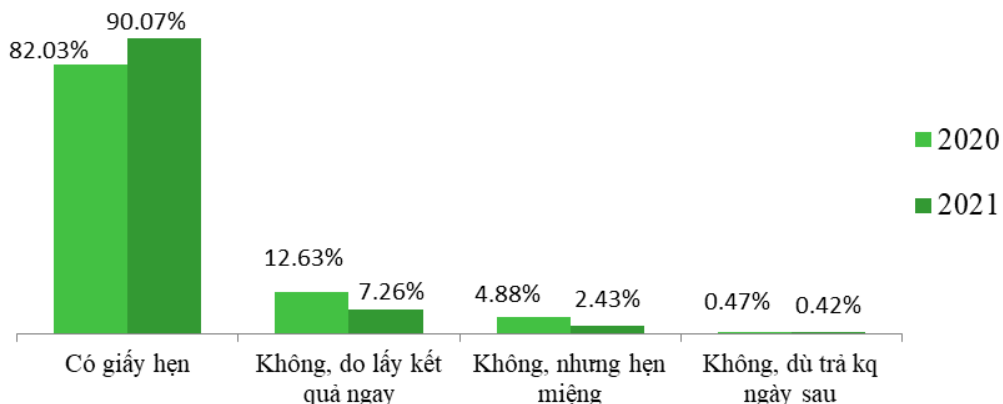
90.07% NDTC nhận được giấy hẹn trả kết quả dịch vụ công từ công chức của Bộ phận Một cửa, Trung tâm phục vụ hành chính công; 7.26% không nhận được giấy hẹn trả kết quả do chờ lấy kết quả ngay; 2.43% nhận hẹn trả kết quả bằng lời; 0.42% không nhận được giấy hẹn trả kết quả (Biểu đồ 27). Có 25/63 tỉnh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

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

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

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

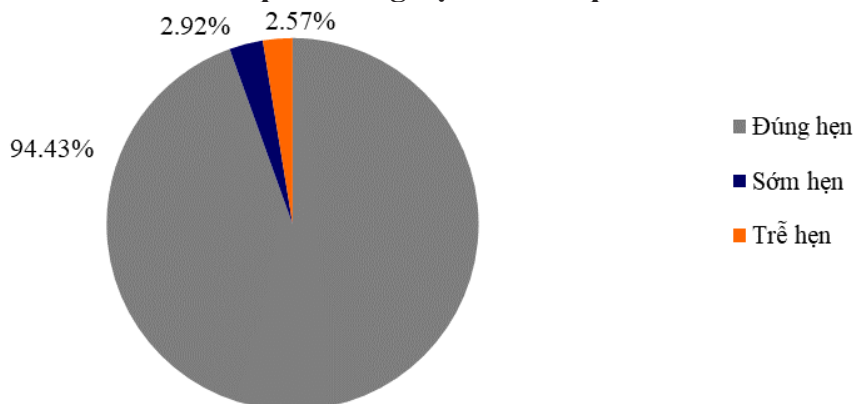
Việc cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả được đưa vào để đo lường cảm nhận của NDTC từ năm 2020. Kết quả cho thấy số NDTC nhận được giấy hẹn trả kết quả tăng lên (Biểu đồ 29).

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

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

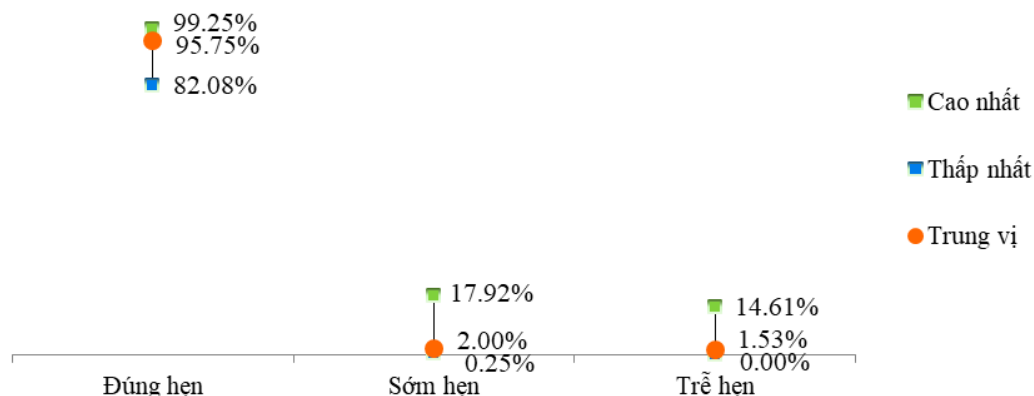
94.43% NDTC tham gia điều tra XHH nhận kết quả dịch vụ công đúng hạn, 2,92% NDTC nhận kết quả sớm hơn hạn và 2.57% NDTC nhận kết quả trễ hạn (Biểu đồ 30).

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



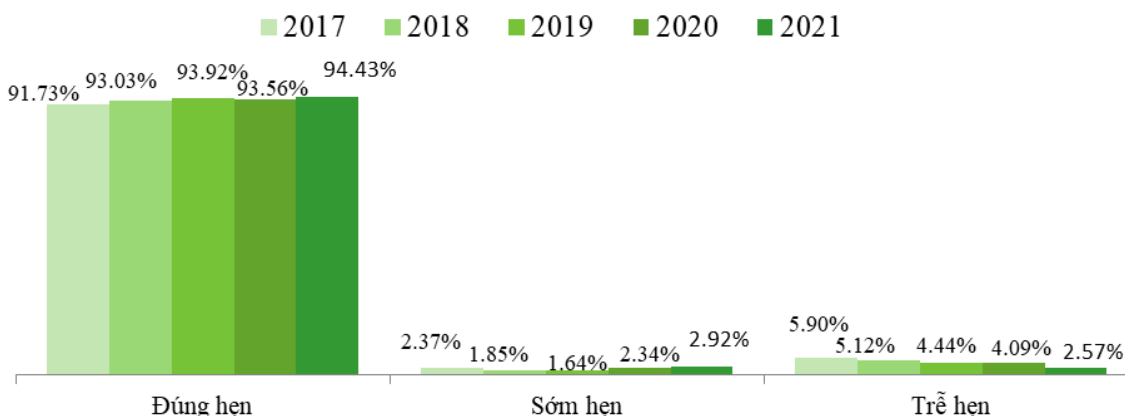
Tỉnh có tỷ lệ NDTC nhận được kết quả dịch vụ đúng hạn cao nhất là 99.25%; trung vị là 95.75% và thấp nhất là 82.08%. Tỉnh có tỷ lệ cao nhất, trung vị, thấp nhất về NDTC nhận kết quả dịch vụ sớm hạn là 17.92% - 2.00% - 0.25%; về NDTC nhận kết quả dịch vụ trễ hạn là 14.61% - 1.53% - 0.00% (Biểu đồ 31).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

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



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

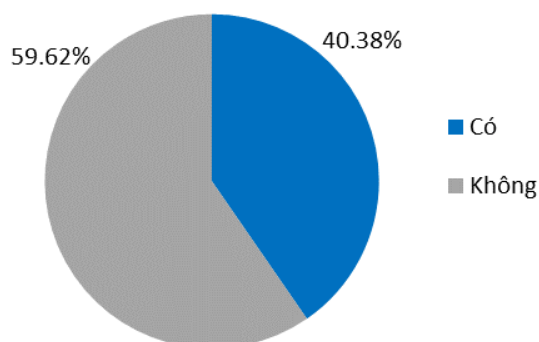
**Biểu đồ 32: Các chỉ số về cơ quan đúng hạn trả kết quả năm 2017 - 2021**



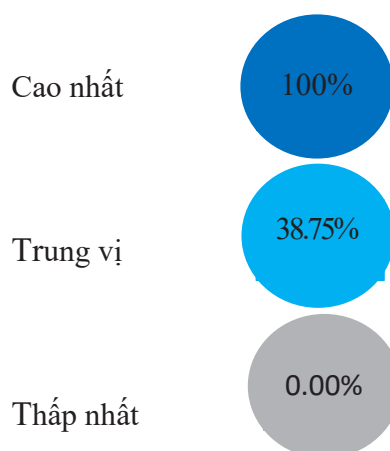
## 9. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc cơ quan thông báo về trả kết quả trễ hạn

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

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

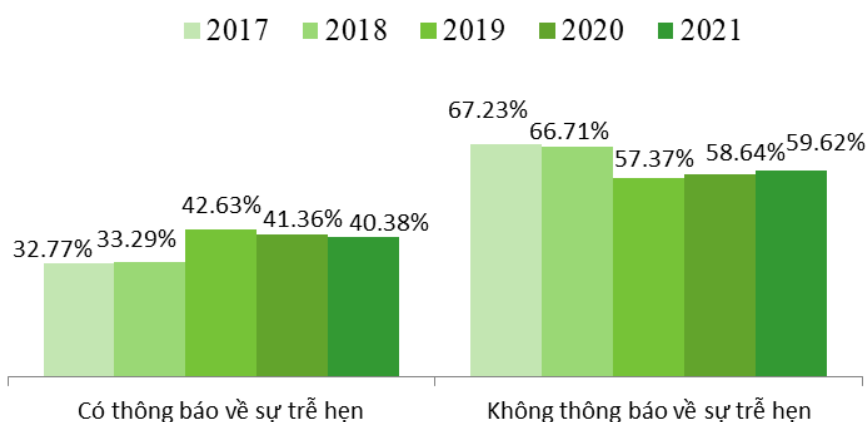


**Biểu đồ 34: Chỉ số về cơ quan thông báo về sự trễ hạn trả kết quả năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**



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

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

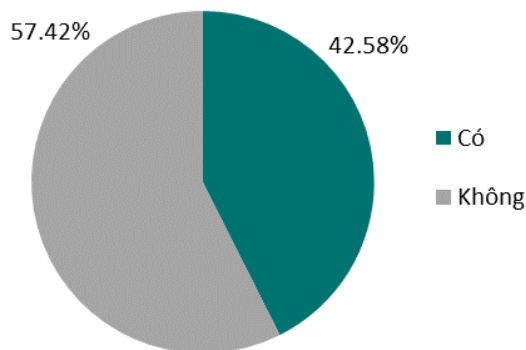


## 10. Nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc cơ quan xin lỗi về trả kết quả trễ hạn

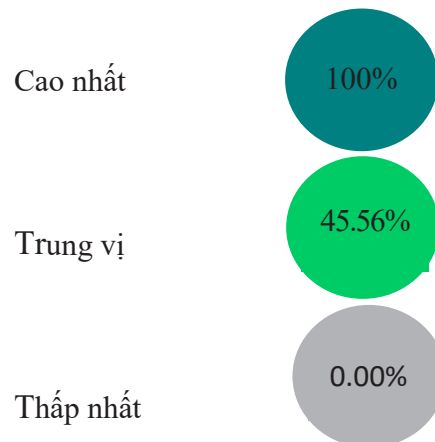
Trong số NDTC bị trễ hạn trả kết quả dịch vụ công năm 2021, chỉ có 40,94% NDTC được cơ quan xin lỗi về việc trễ hạn trả kết quả (Biểu đồ 36). Tỉnh có tỷ lệ NDTC được cơ quan xin lỗi về việc trễ hạn trả kết quả cao nhất là 100%; trung vị là 45.56%,

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

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

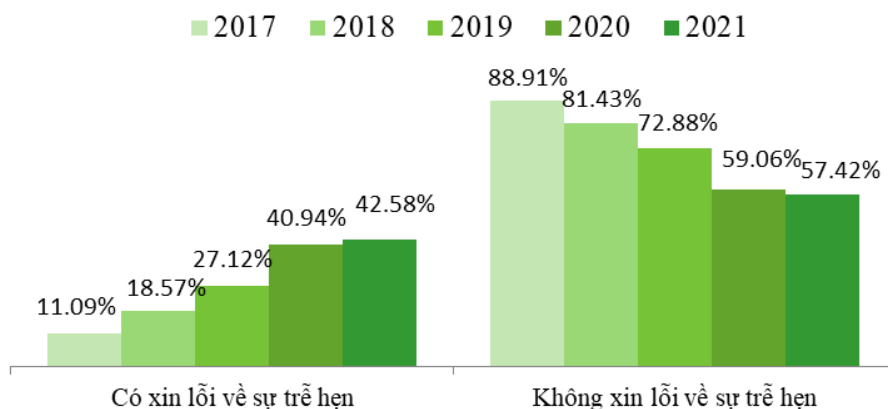


**Biểu đồ 37: Chỉ số về cơ quan xin lỗi vì trả kết trễ hạn năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**



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

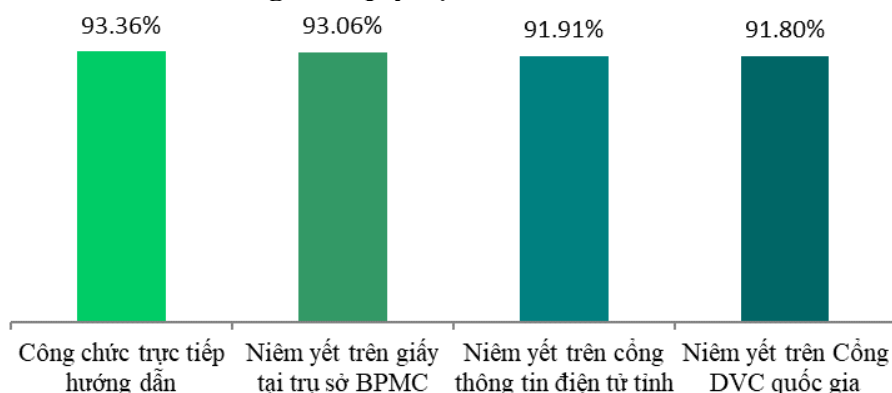
**Biểu đồ 38: Các chỉ số về cơ quan xin lỗi vì trả kết quả trễ hạn năm 2017 - 2021**



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

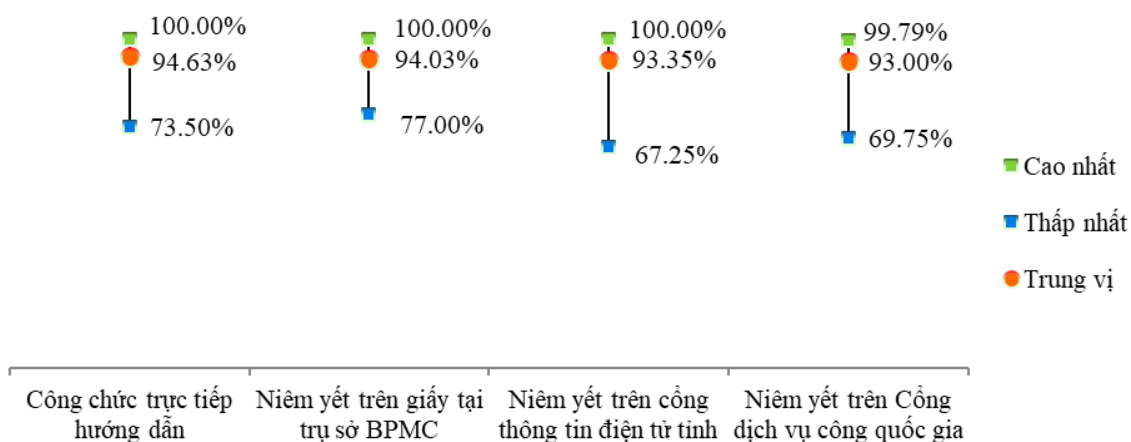
Điều tra XHH đo lường sự hài lòng năm 2021 tìm hiểu mức độ phù hợp của 4 hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC đối với NDTC, gồm: (1) Công chức trực tiếp hướng dẫn; (2) Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC; (3) Niêm yết trên cổng thông tin điện tử của tỉnh; và (4) Niêm yết trên Cổng dịch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

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



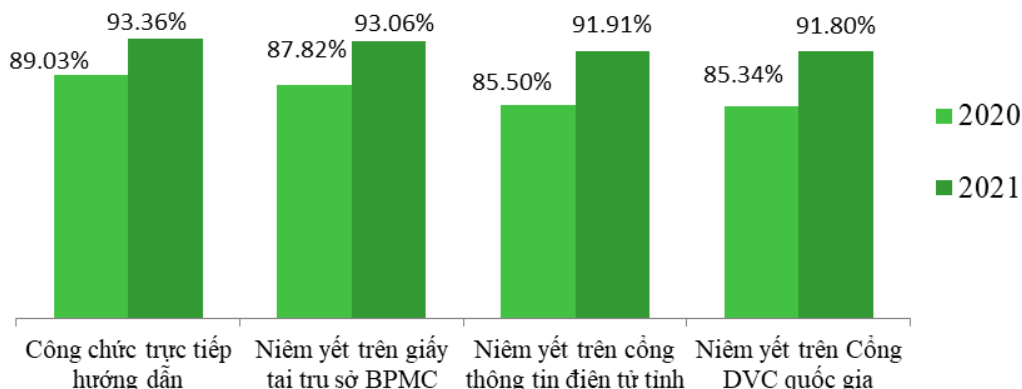
Tuy nhiên, NDTC ở mỗi tỉnh đánh giá rất khác nhau về sự phù hợp của 4 hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC nói trên. Về mức độ phù hợp của hình thức công chức trực tiếp hướng dẫn quy định TTHC, tỉnh có tỷ lệ đánh giá cao nhất là 100%; trung vị là 94.63% và thấp nhất là 73.50%. Tỉnh có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

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



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

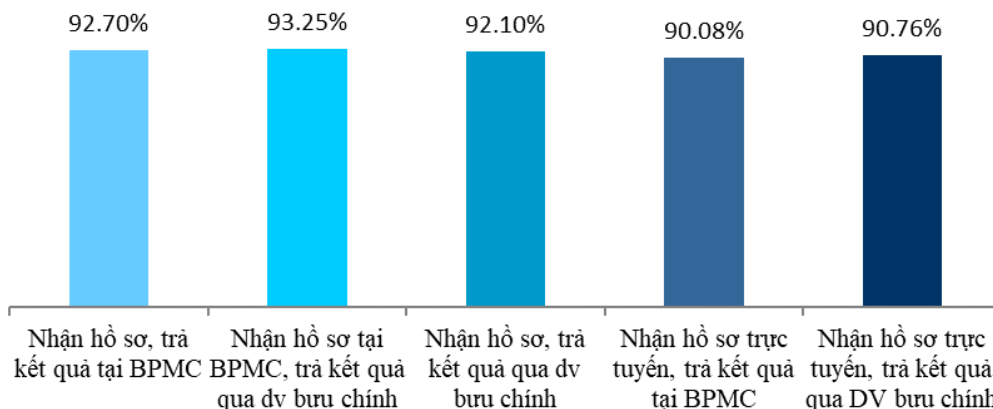
**Biểu đồ 41: Các chỉ số về sự phù hợp của các hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC năm 2020 - 2021**



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

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

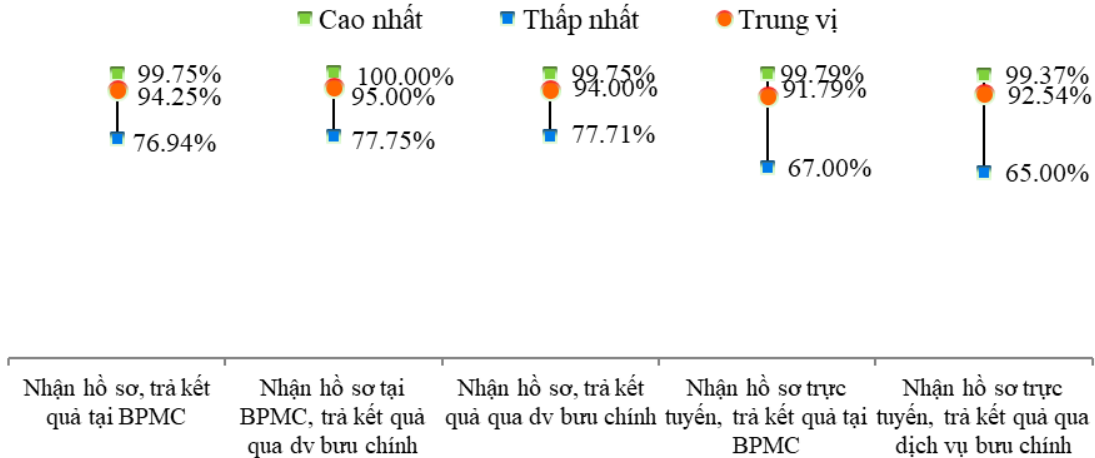
**Biểu đồ 42: Các chỉ số về sự phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ công năm 2021**



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

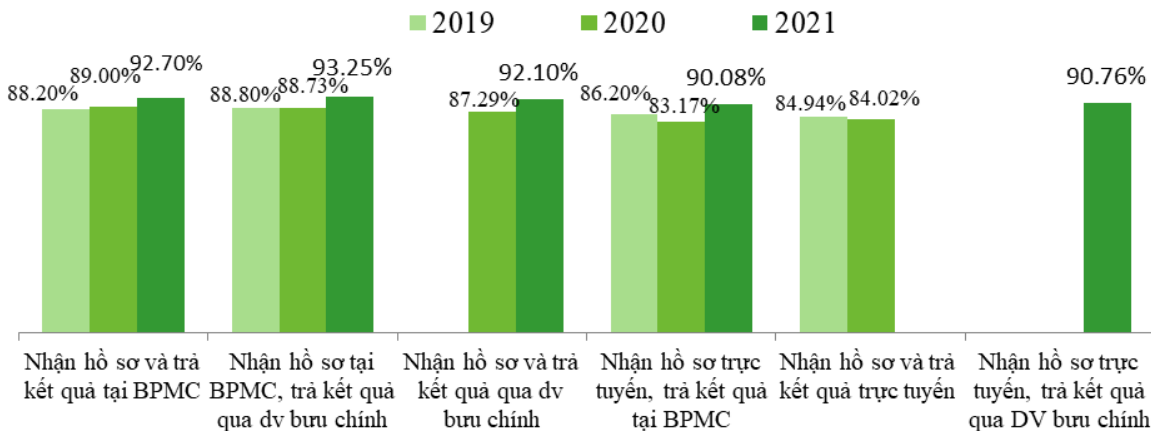


**Biểu đồ 43: Các chỉ số về sự phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ công năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**



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

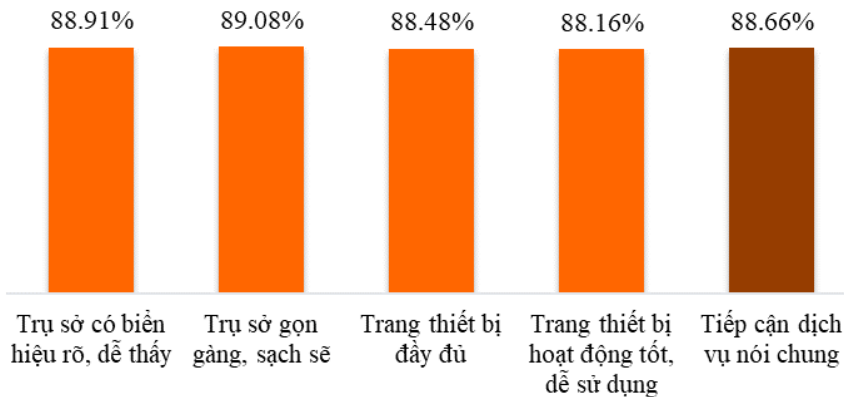
**Biểu đồ 44: Các chỉ số về sự phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ công năm 2019 - 2021**



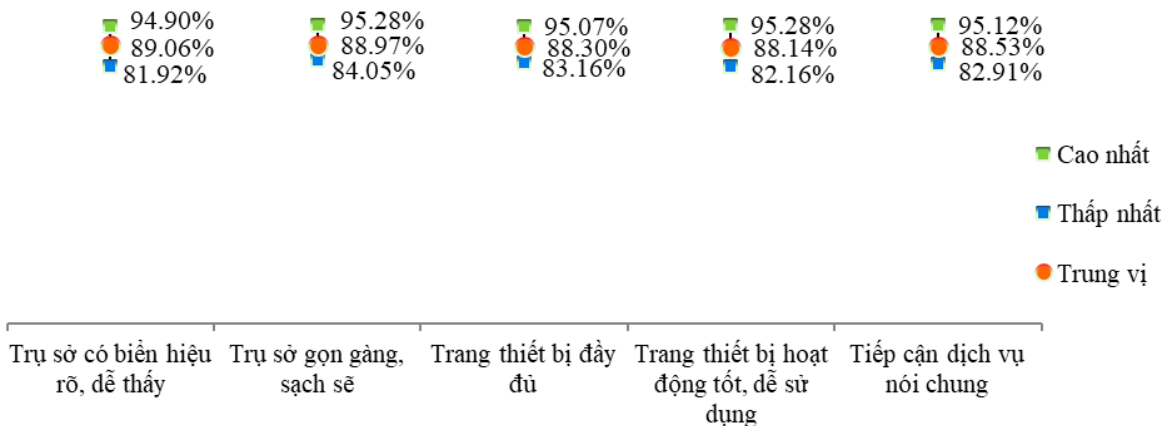
## II. SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

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

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

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

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

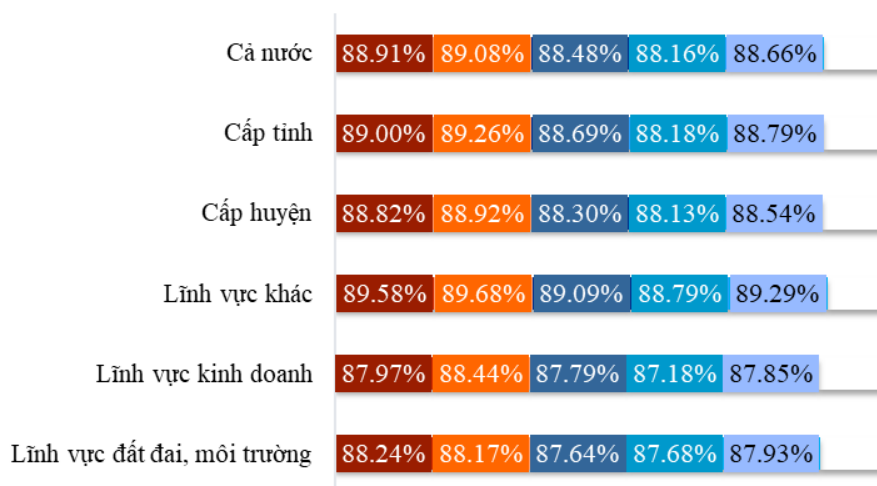
**Biểu đồ 46: Các chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**

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

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

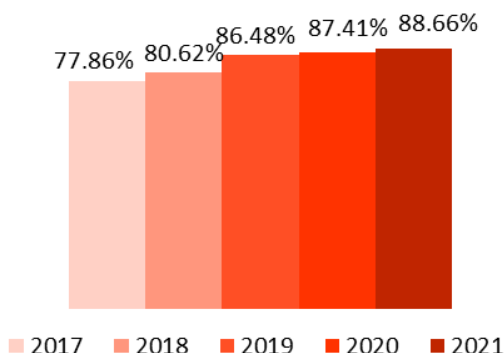
**Biểu đồ 47: Các chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của cả nước, các cấp hành chính, các lĩnh vực năm 2021**

■ Trụ sở có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy      ■ Trụ sở gọn gàng, sạch sẽ  
■ Trang thiết bị đầy đủ      ■ Trang thiết bị hoạt động tốt, dễ sử dụng  
■ Hài lòng về tiếp cận dịch vụ nói chung

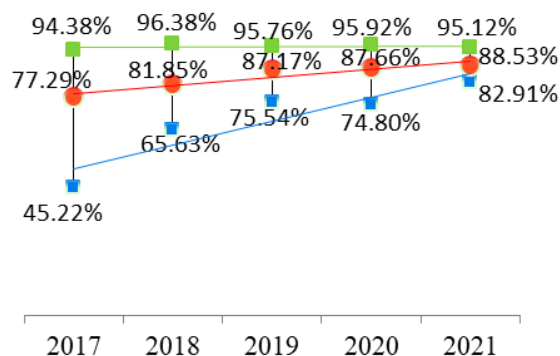


Kể từ năm 2017 đến nay, Chỉ số hài lòng của NDTC về tiếp cận dịch vụ nói chung trong cả nước tăng qua mỗi năm; khoảng cách giữa tỉnh có chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ cao nhất so với tỉnh thấp nhất thu hẹp rất nhiều (Biểu đồ 48, 49).

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



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

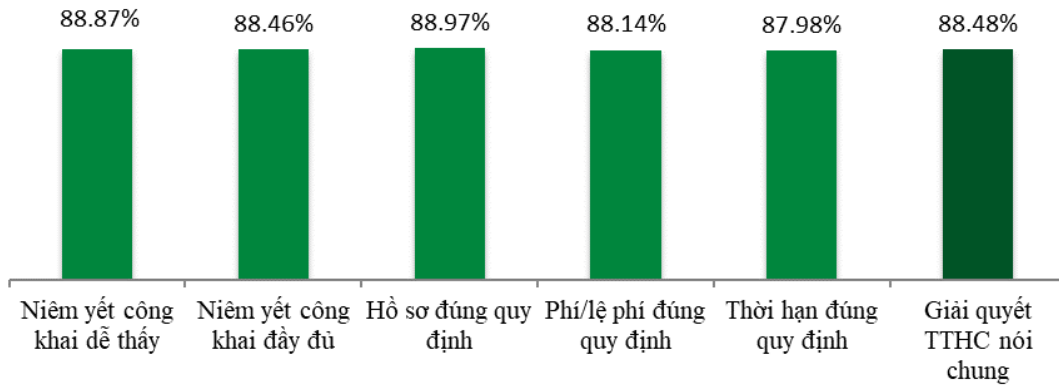


## 2. Sự hài lòng của người dân, tổ chức về thủ tục hành chính

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

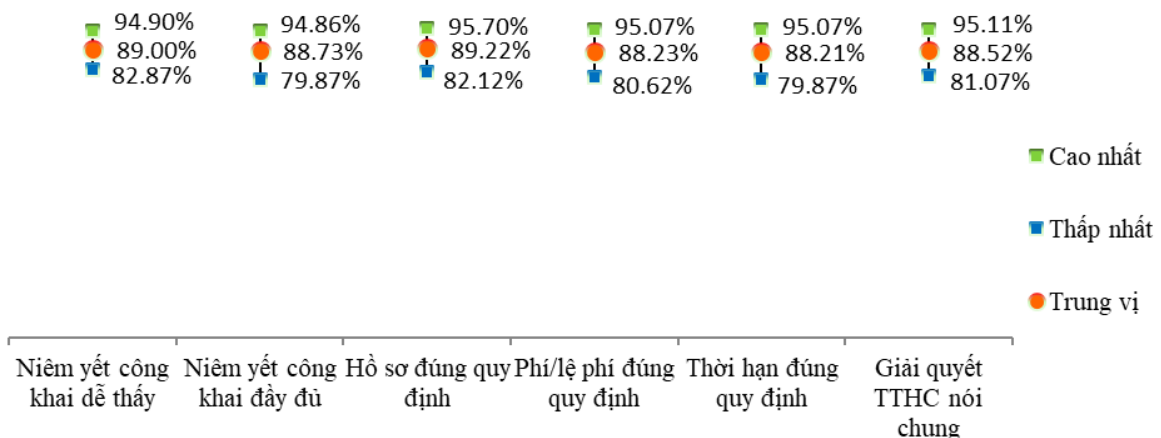
được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu; 88.97% hài lòng về thành phần hồ sơ mà NDTC phải nộp là đúng quy định; 88.14% hài lòng về phí/lệ phí mà NDTC phải nộp là đúng quy định; 87.98% hài lòng về thời hạn giải quyết là đúng quy định. Chỉ số hài lòng về TTHC nói chung là 88.48% (Biểu đồ 50).

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



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

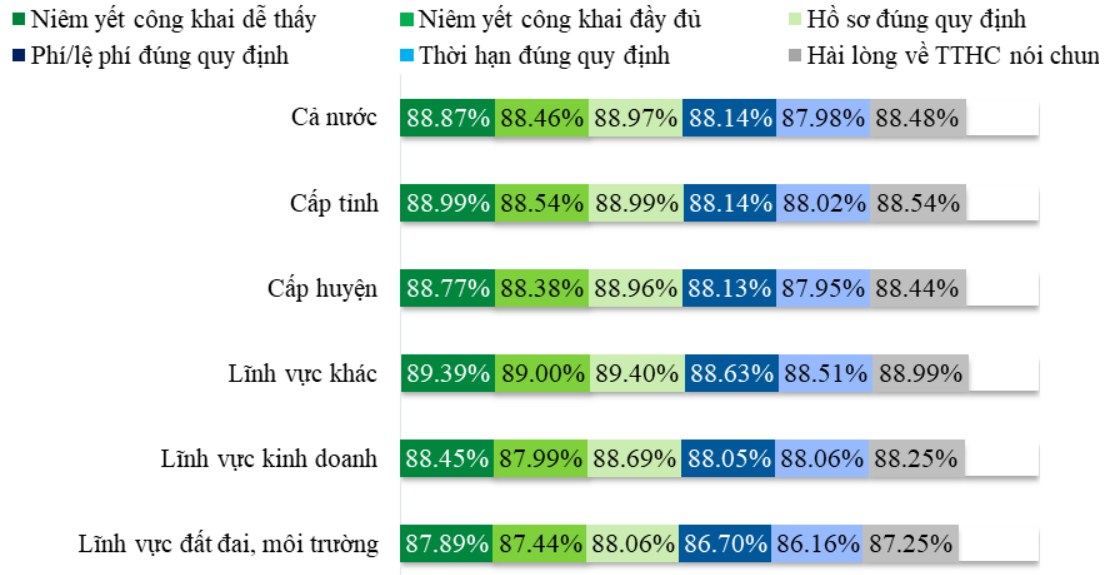
**Biểu đồ 51: Các chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính năm 2021:  
Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**



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

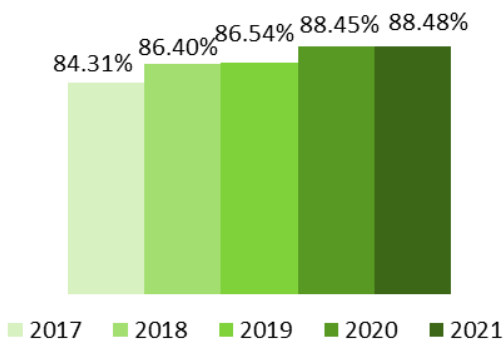
dịch vụ lĩnh vực khác có chỉ số hài lòng về TTHC cao nhất, tiếp đến là nhóm dịch vụ lĩnh vực kinh doanh và thấp nhất là nhóm dịch vụ lĩnh vực đất đai, môi trường (88.99% - 88.25% - 87.25%) (Biểu đồ 52).

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

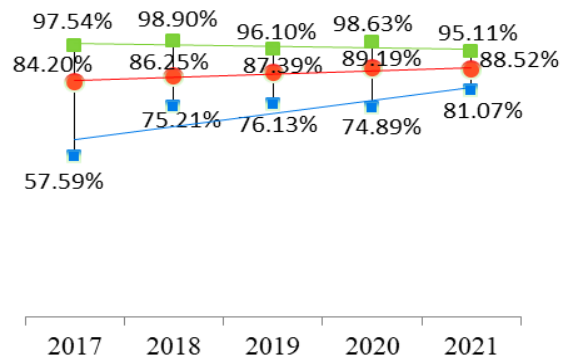


Trong 5 năm qua, chỉ số hài lòng của NDTC về thủ tục hành chính nói chung trong cả nước tăng qua mỗi năm; khoảng cách giữa tỉnh có chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính cao nhất so với tỉnh thấp nhất thu hẹp nhiều (Biểu đồ 53, 54).

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



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

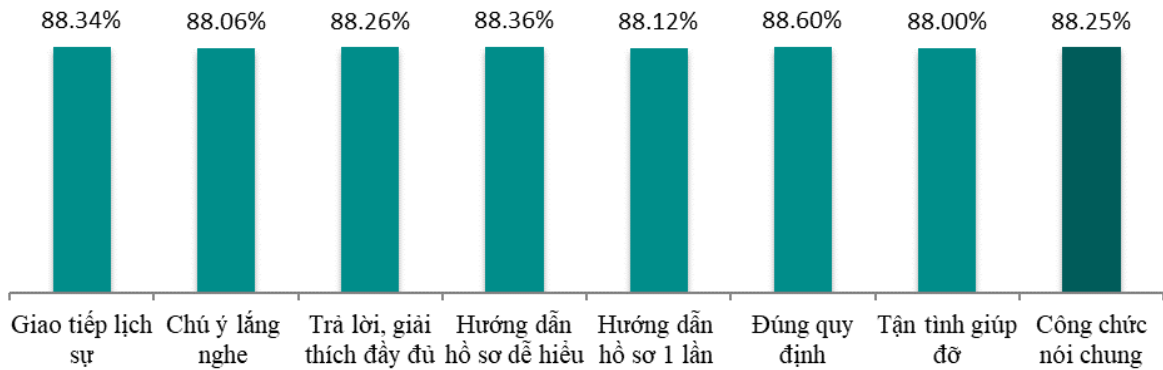


### 3. Sự hài lòng của người dân, tổ chức về công chức

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

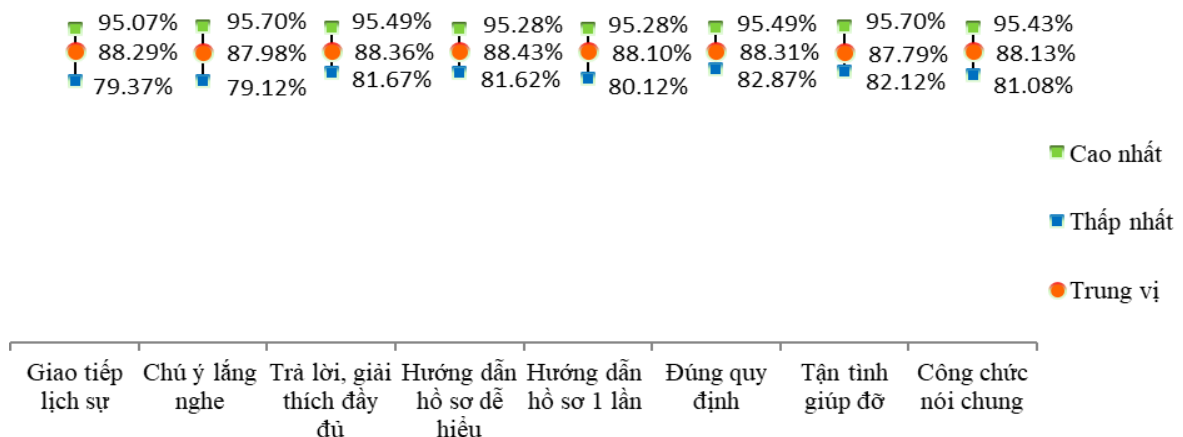
ý kiến của NDTC; 88.26% hài lòng về công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của NDTC; 88.36% hài lòng về công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu; 88.12% hài lòng về công chức hướng dẫn một lần là NDTC có thể hoàn thiện hồ sơ; 88.60% hài lòng về công chức giải quyết công việc đúng quy định;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

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



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

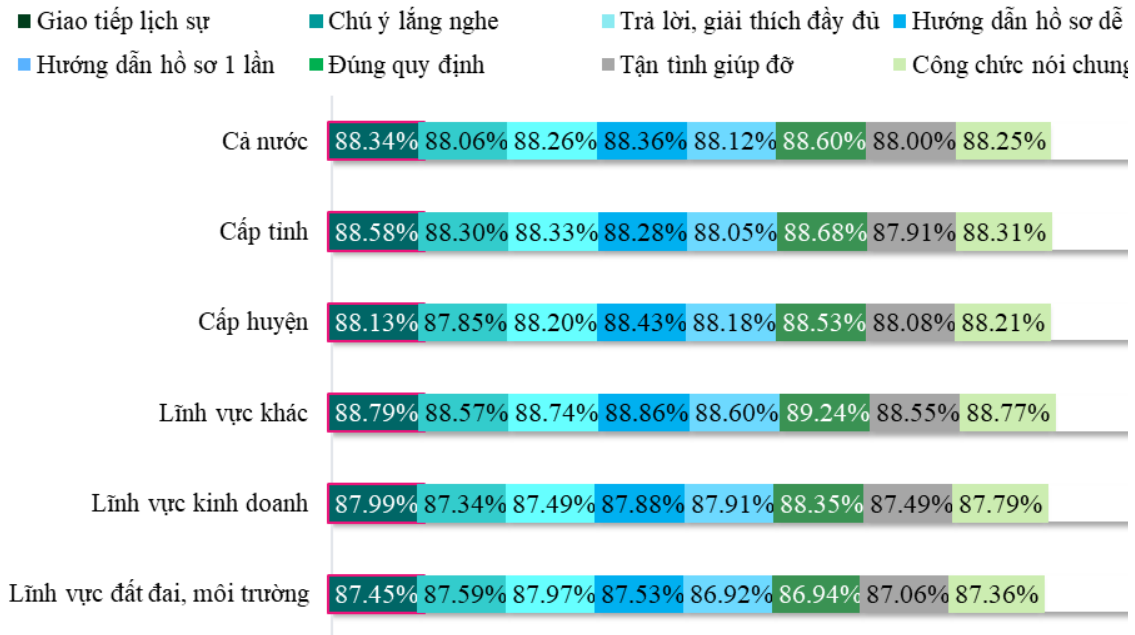
**Biểu đồ 56: Các chỉ số hài lòng về công chức năm 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**





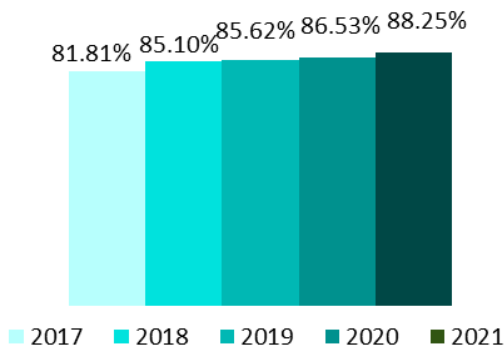
Trong 2 cấp hành chính và 3 nhóm dịch vụ được đánh giá, cấp tỉnh có chỉ số hài lòng về công chức cao hơn cấp huyện (88.31% và 88.21%); nhóm dịch vụ lĩnh vực khác có chỉ số hài lòng về công chức cao nhất, tiếp đến là nhóm dịch vụ lĩnh vực kinh doanh và thấp nhất là nhóm dịch vụ lĩnh vực đất đai, môi trường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

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

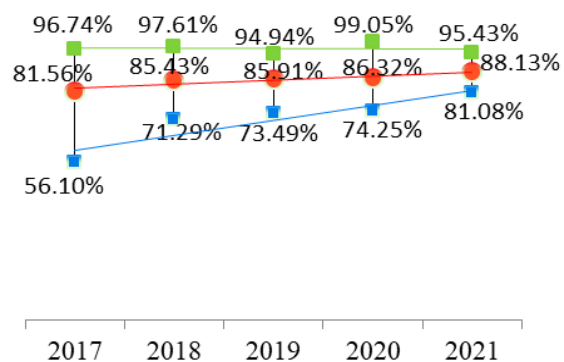


Kết quả đo lường sự hài lòng từ năm 2017 đến nay cho thấy chỉ số hài lòng của NDTC về công chức nói chung trong cả nước tăng qua mỗi năm; khoảng cách giữa tỉnh có chỉ số hài lòng về công chức cao nhất so với tỉnh thấp nhất thu hẹp nhiều (Biểu đồ 58, 59).

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



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

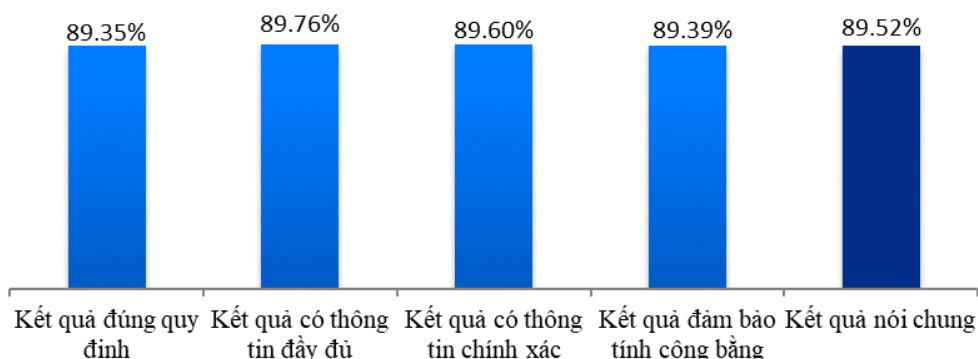


#### 4. Sự hài lòng của người dân, tổ chức về kết quả dịch vụ

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

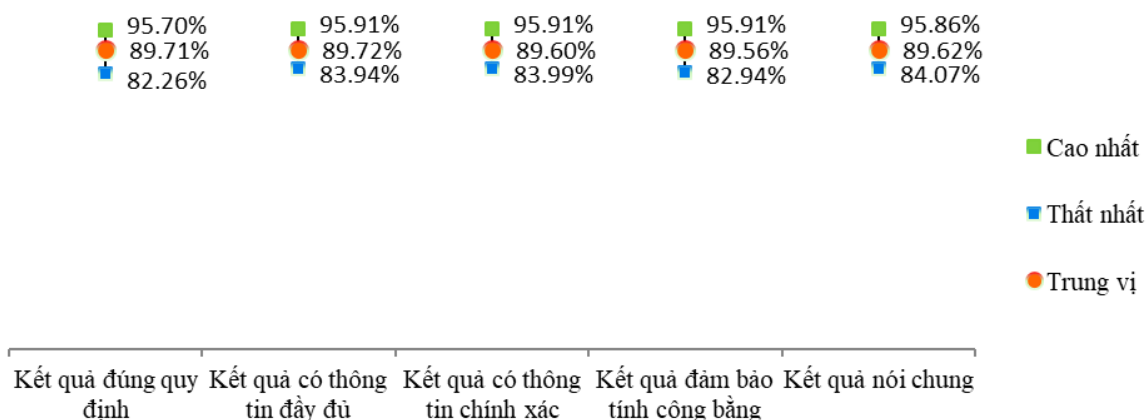
Kết quả dịch vụ có thông tin chính xác; (4) Kết quả dịch vụ đảm bảo tính công bằng. Tỷ lệ hài lòng của NDTC về kết quả dịch vụ phù hợp với quy định là 89.35%; về kết quả dịch vụ có thông tin đầy đủ là 89.76%; về kết quả dịch vụ có thông tin chính xác là 89.60%; về kết quả dịch vụ đảm bảo tính công bằng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

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



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

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

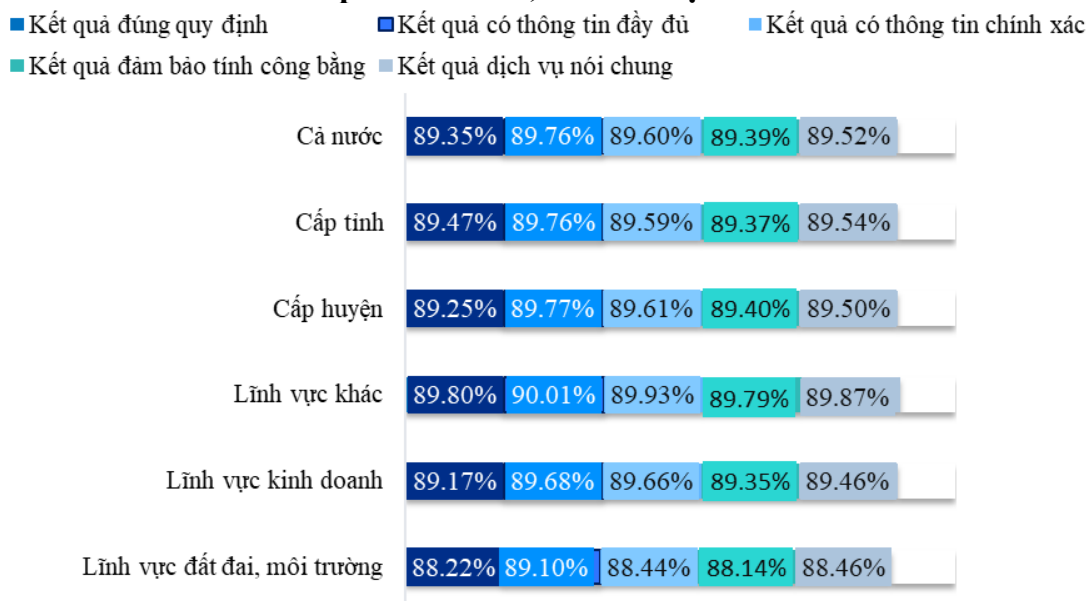


Cấp tỉnh có chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ cao hơn cấp huyện (89.54% và 89.50%); nhóm dịch vụ lĩnh vực khác có chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ cao nhất,



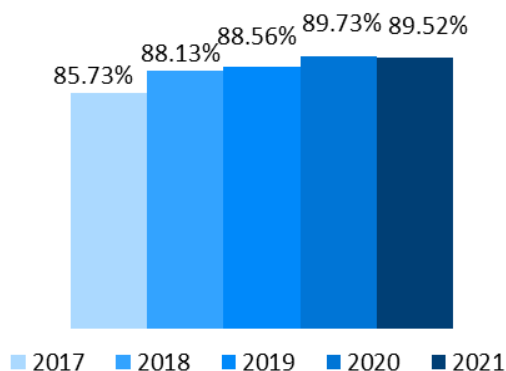
tiếp đến là nhóm dịch vụ lĩnh vực kinh doanh và thấp nhất là nhóm dịch vụ lĩnh vực đất đai, môi trường (89.87% - 89.46% - 88.46%) (Biểu đồ 62).

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

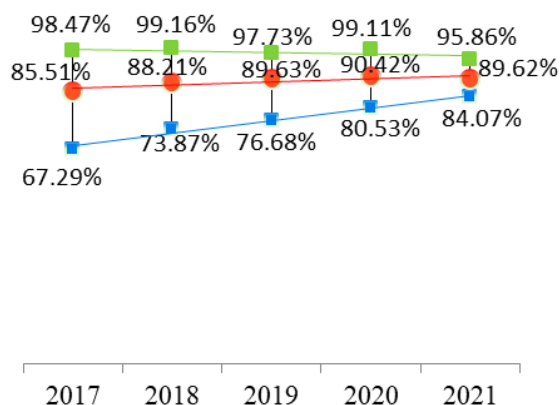


Kể từ năm 2017, chỉ số hài lòng của NDTC về kết quả dịch vụ nói chung trong cả nước tăng qua mỗi năm; khoảng cách giữa tỉnh có chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ cao nhất so với tỉnh thấp nhất thu hẹp đáng kể (Biểu đồ 63, 64).

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



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

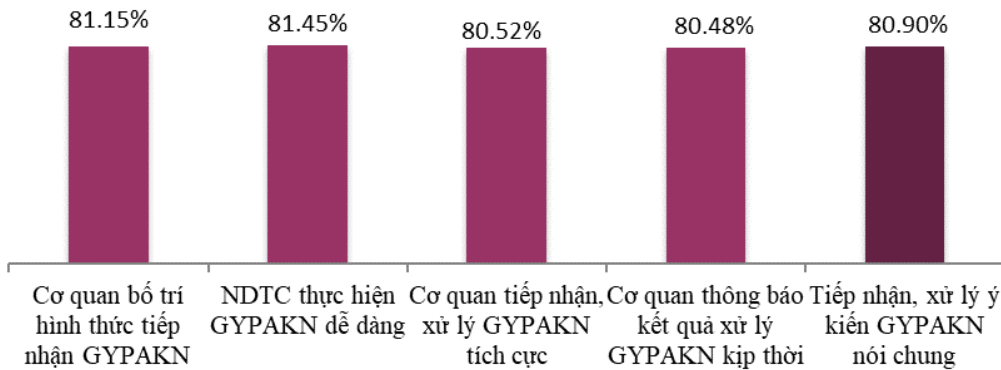


## 5. Sự hài lòng của người dân, tổ chức về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

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

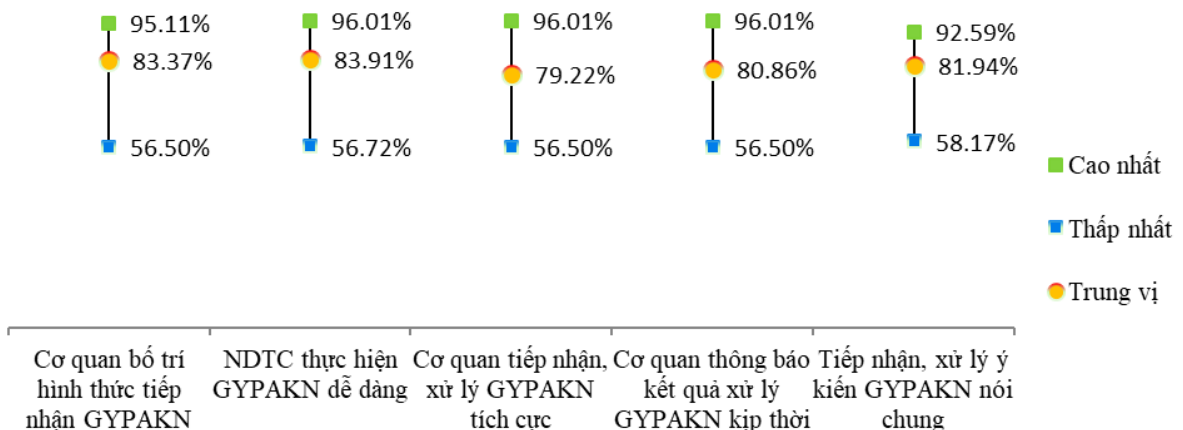
ý, phản ánh, kiến nghị là 81.15%; về NDTC dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị là 81.45%; về cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị là 80.52% và về cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị là 80.48%. Chỉ số hài lòng về việc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

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



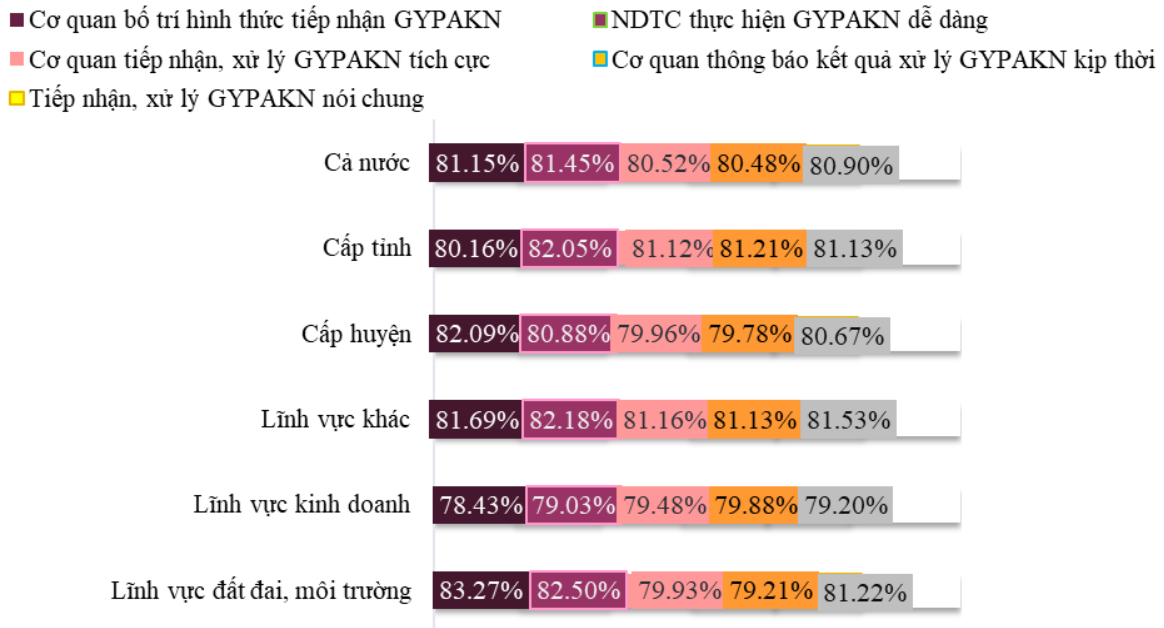
63 tỉnh có sự chênh lệch tương đối lớn về tỷ lệ hài lòng của NDTC về việc tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị. Tỉnh có tỷ lệ NDTC hài lòng cao nhất về cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị là 95.11%; trung vị là 83.37% và thấp nhất là 56.50%, với khoảng cách giữa tỉnh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

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



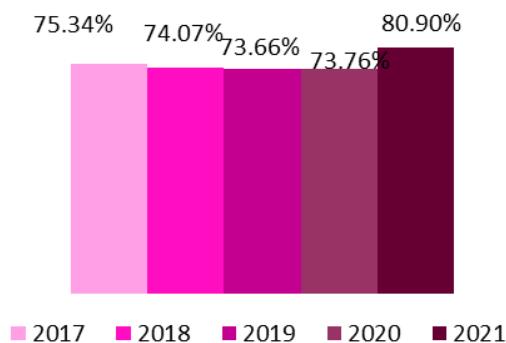
Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của 2 cấp hành chính và 3 nhóm dịch vụ có sự chênh lệch cao hơn so với chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ, TTHC, công chức và kết quả dịch vụ, trong đó cấp tỉnh có chỉ số hài lòng cao hơn cấp huyện (81.13% và 80.67%); nhóm dịch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

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

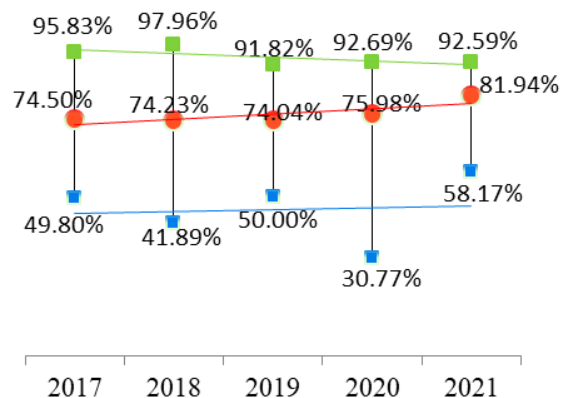


Kể từ năm 2017 đến năm 2020, chỉ số hài lòng của NDTC về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC nói chung trong cả nước giảm qua mỗi năm, tuy nhiên đến năm 2021 tăng lên cao hơn 4 năm trước; khoảng cách giữa tỉnh có chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản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

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



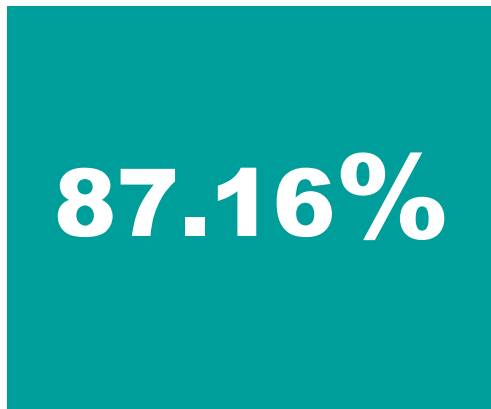
**Biểu đồ 69: Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý YKGYPAKN của cả nước năm 2017 - 2021: Chỉ số cao nhất, thấp nhất, trung vị**



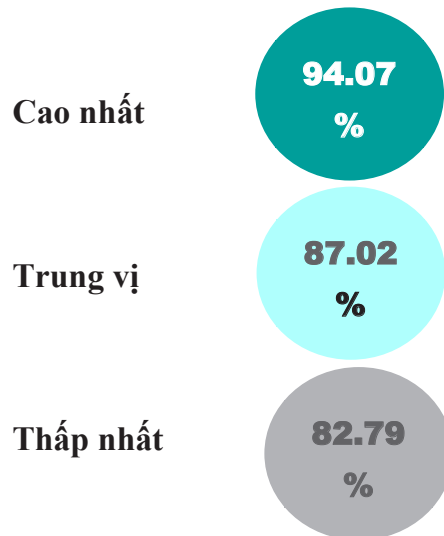
## 6. Sự hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung

Tỷ lệ hài lòng trung bình của NDTC về sự phục vụ của CQHCCNN nói chung trong cả nước năm 2021, hay còn gọi là chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021, là 87.16% (Biểu đồ 70). Trong 63 tỉnh, tỉnh có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cao nhất là 94.07%; trung vị là 87.02% và thấp nhất là 82.79%, với khoảng cách giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 11.28% (Biểu đồ 71).

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

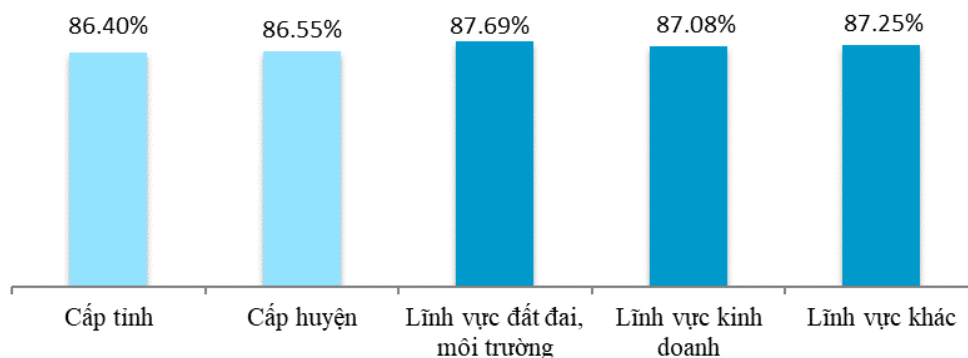


**Biểu đồ 71: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021: Chỉ cao nhất, thấp nhất, trung vị**



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

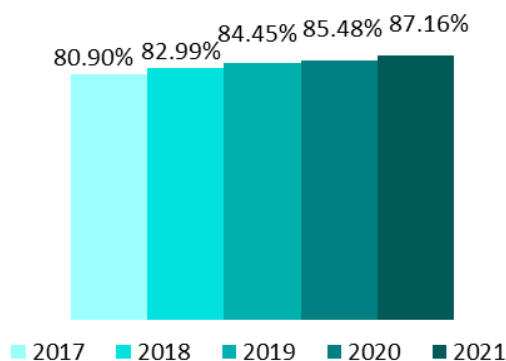
**Biểu đồ 72: Các chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cả nước, các cấp, các lĩnh vực năm 2021**



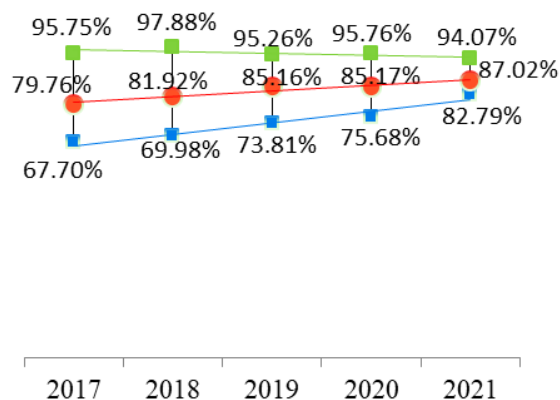
Qua 5 năm kể từ năm 2017 đến nay, chỉ số hài lòng của NDTC về sự phục vụ hành chính nói chung trong cả nước tăng dần; khoảng cách giữa tỉnh có chỉ số hài lòng

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

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



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



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

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

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

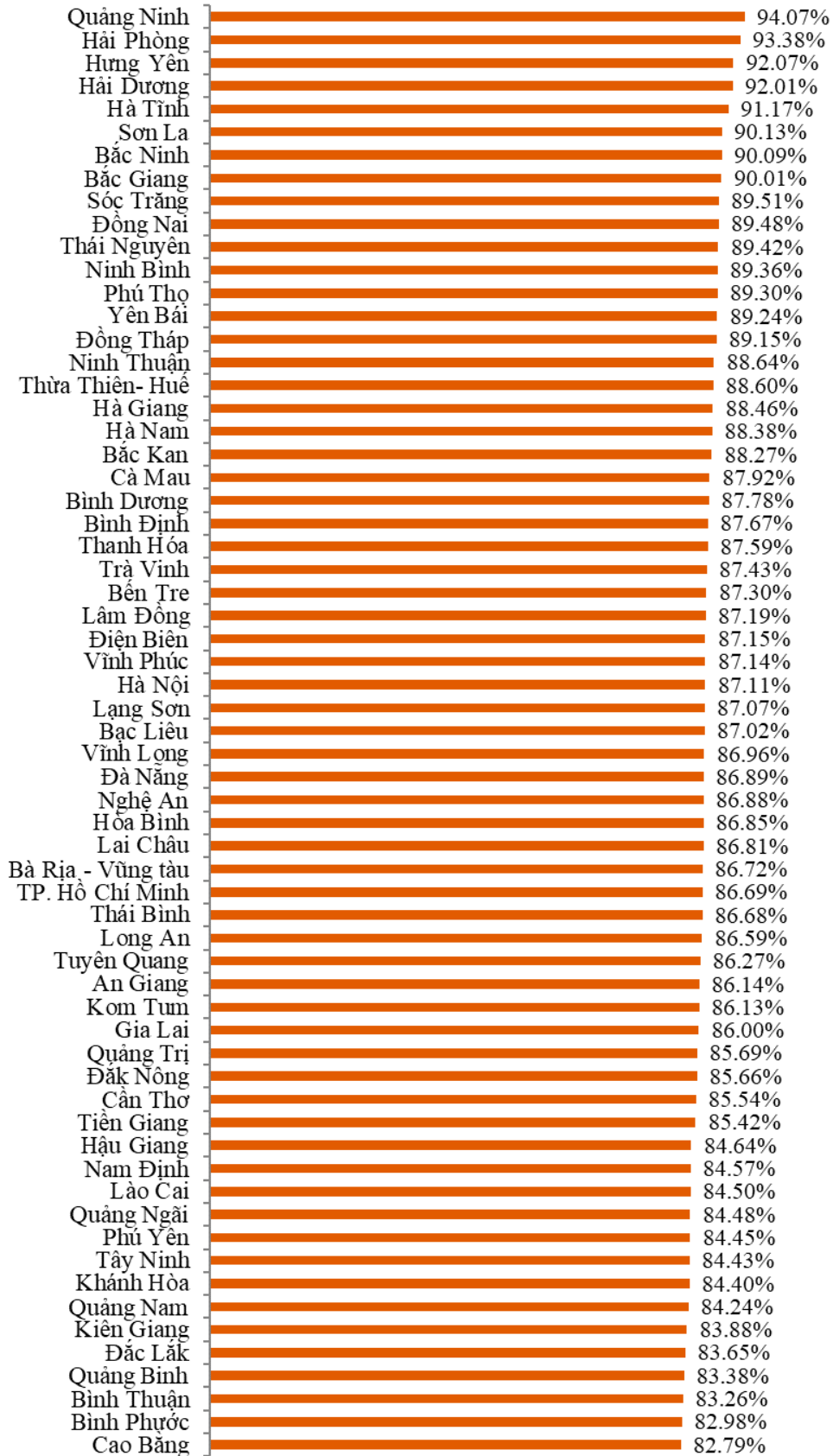
Chỉ số hài lòng về yếu tố thủ tục hành chính của 63 tỉnh nằm trong khoảng 95.11% - 81.07%. Hải Phòng, Quảng Ninh, Kon Tum, Tuyên Quang, Đồng Nai là 5 tỉnh có chỉ số cao nhất và Quảng Bình, Bà Rịa - Vũng Tàu, Quảng Nam, Hậu Giang, Lâm Đồng, Tiền Giang là 5 tỉnh có chỉ số thấp nhất (Biểu đồ 77).

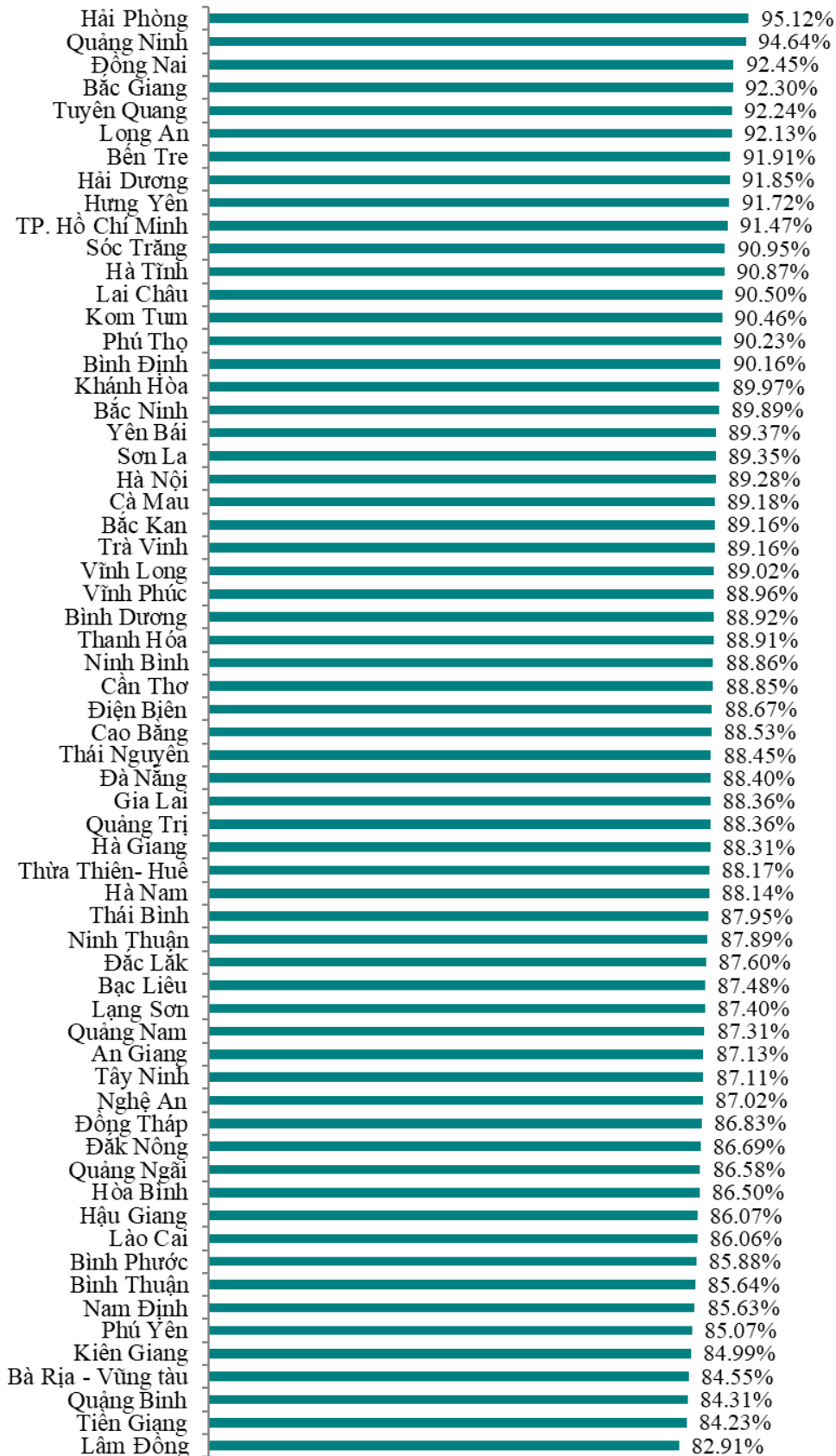
Chỉ số hài lòng về yếu tố công chức của 63 tỉnh nằm trong khoảng 95.43% - 81.08%. Hải Phòng, Quảng Ninh, Kon Tum, Đồng Nai, Tuyên Quang tiếp tục là 5 tỉnh có chỉ số cao nhất và Quảng Bình, Bình Thuận, Phú Yên, Quảng Ngãi là 5 tỉnh có chỉ số thấp nhất (Biểu đồ 78).

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

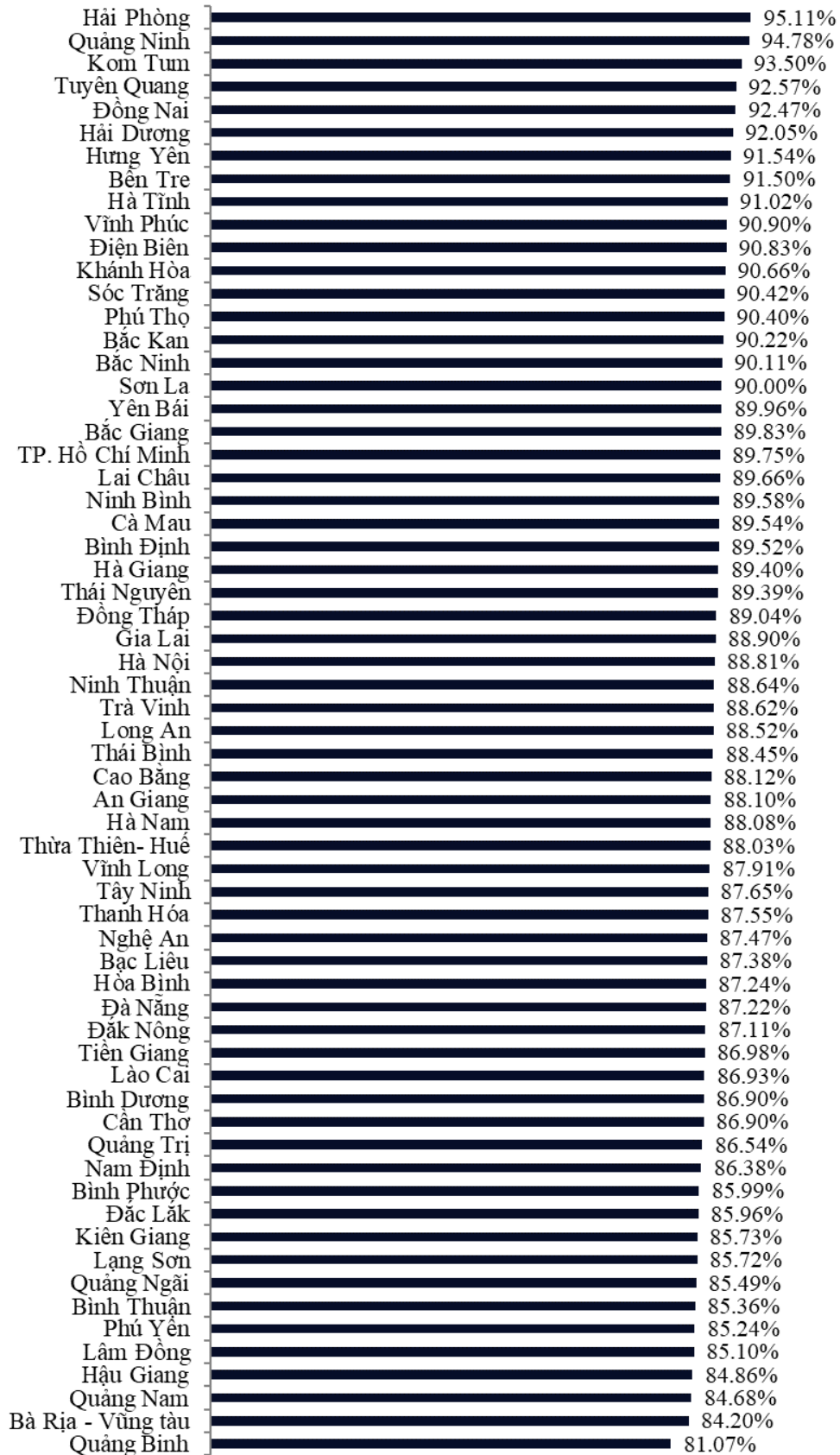
Chỉ số hài lòng về yếu tố việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của 63 tỉnh nằm trong khoảng 92.59% - 58.17%. 5 tỉnh dẫn đầu về chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị là Hà Nam, Hưng Yên, Hải Dương, Sơn La, Hà Tĩnh và 5 tỉnh đứng cuối về chỉ số hài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

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

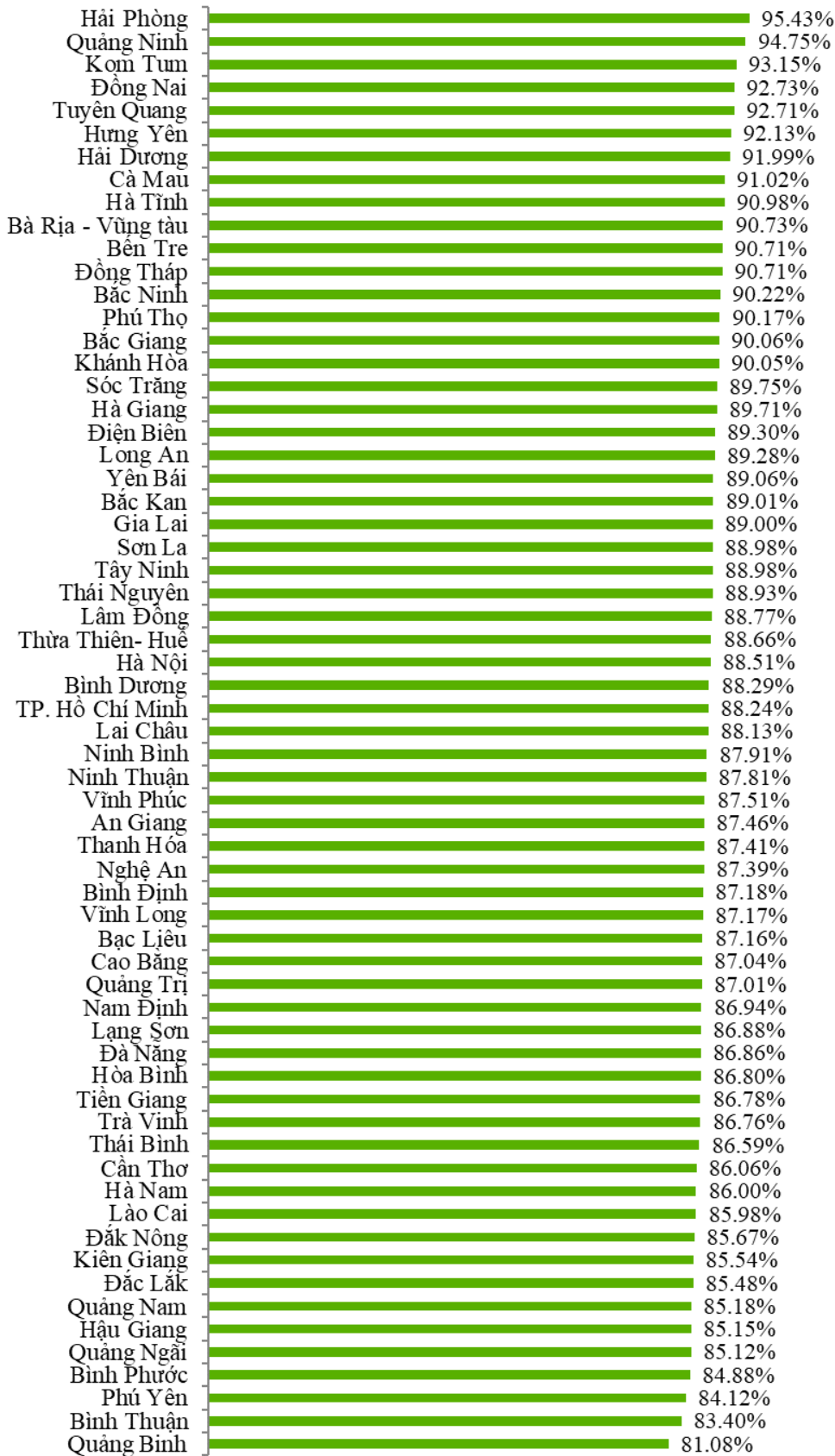


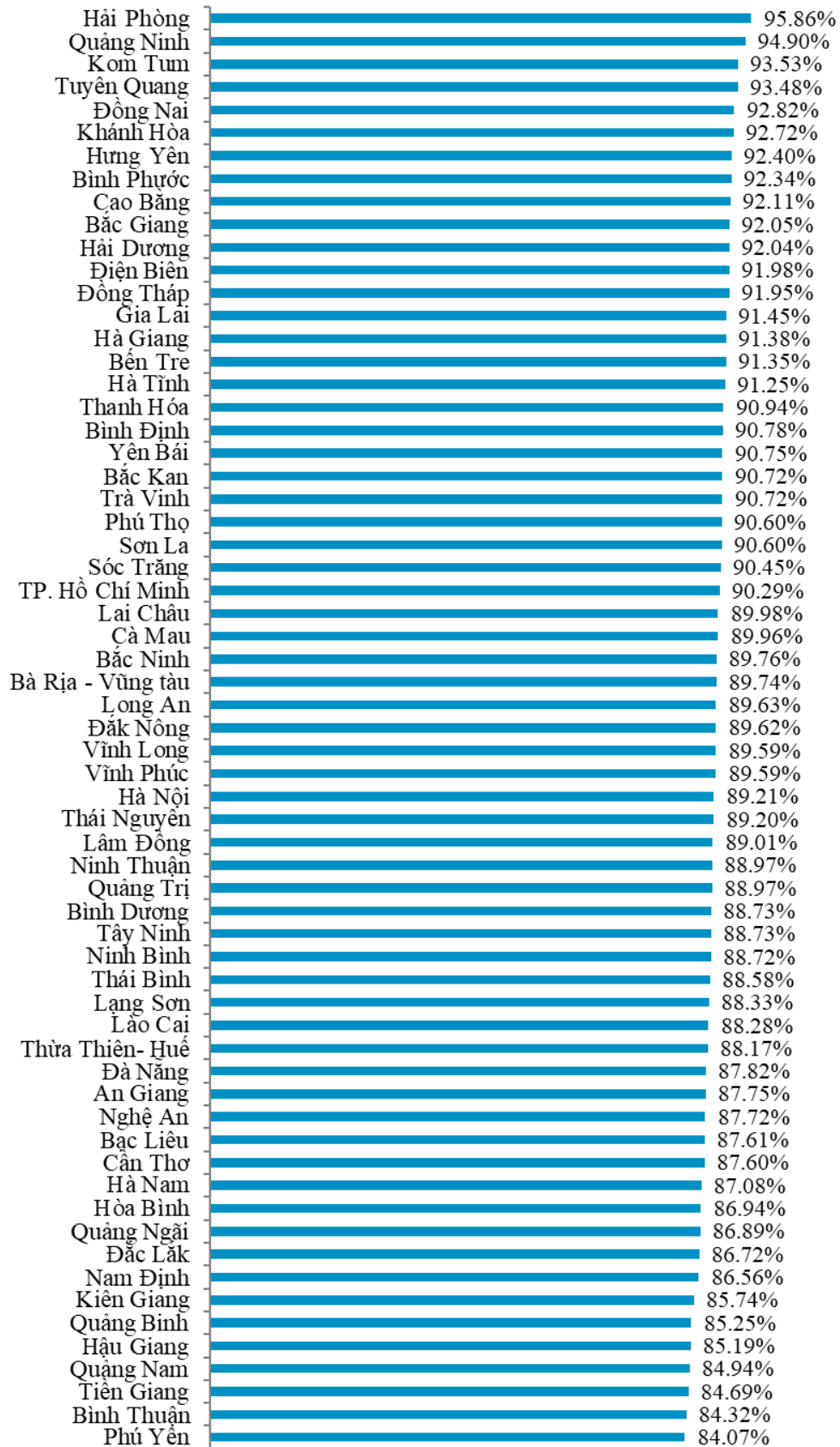
**Biểu đồ 76: Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của 63 tỉnh năm 2021**



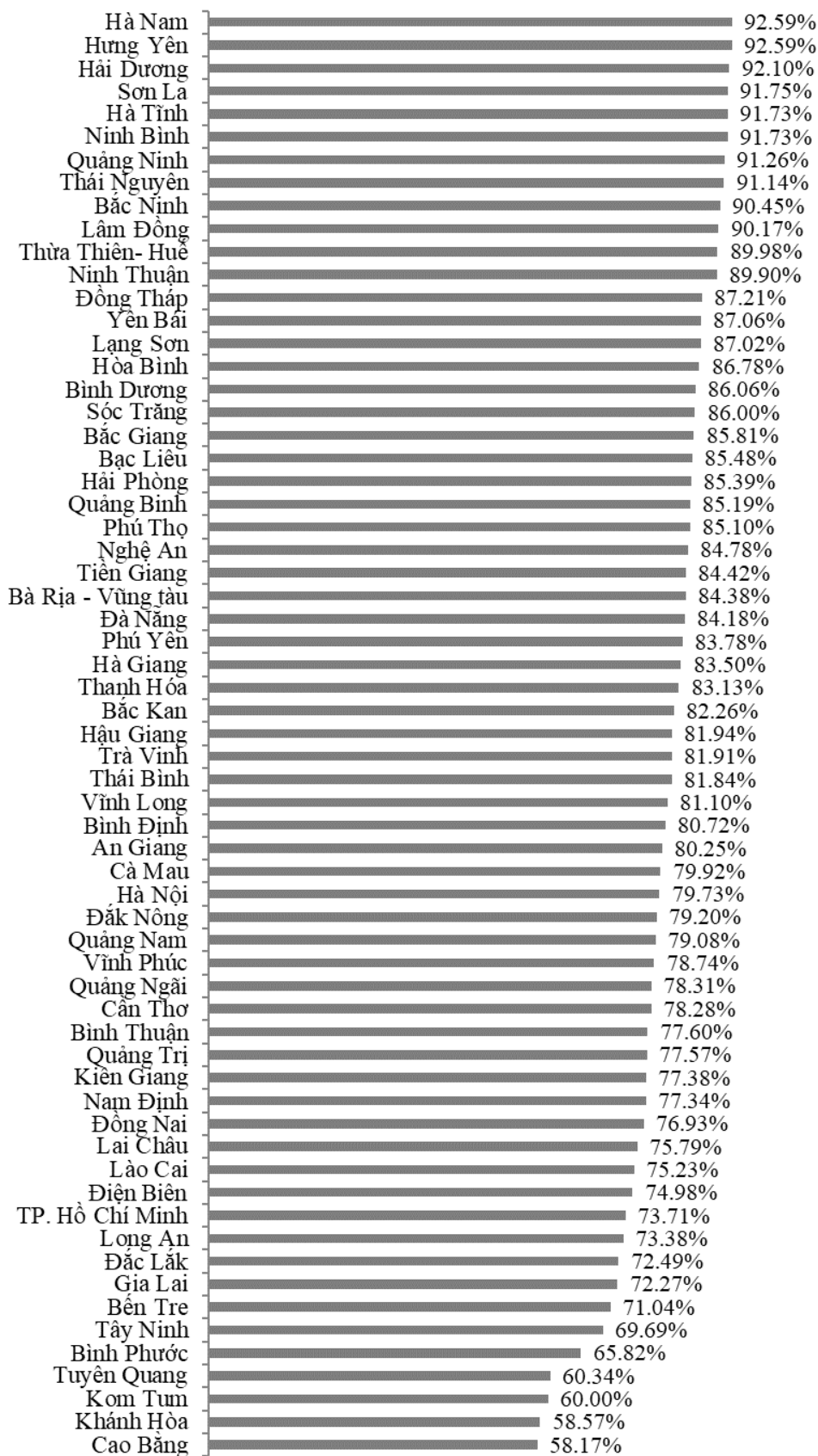
**Biểu đồ 77: Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính của 63 tỉnh năm 2021**

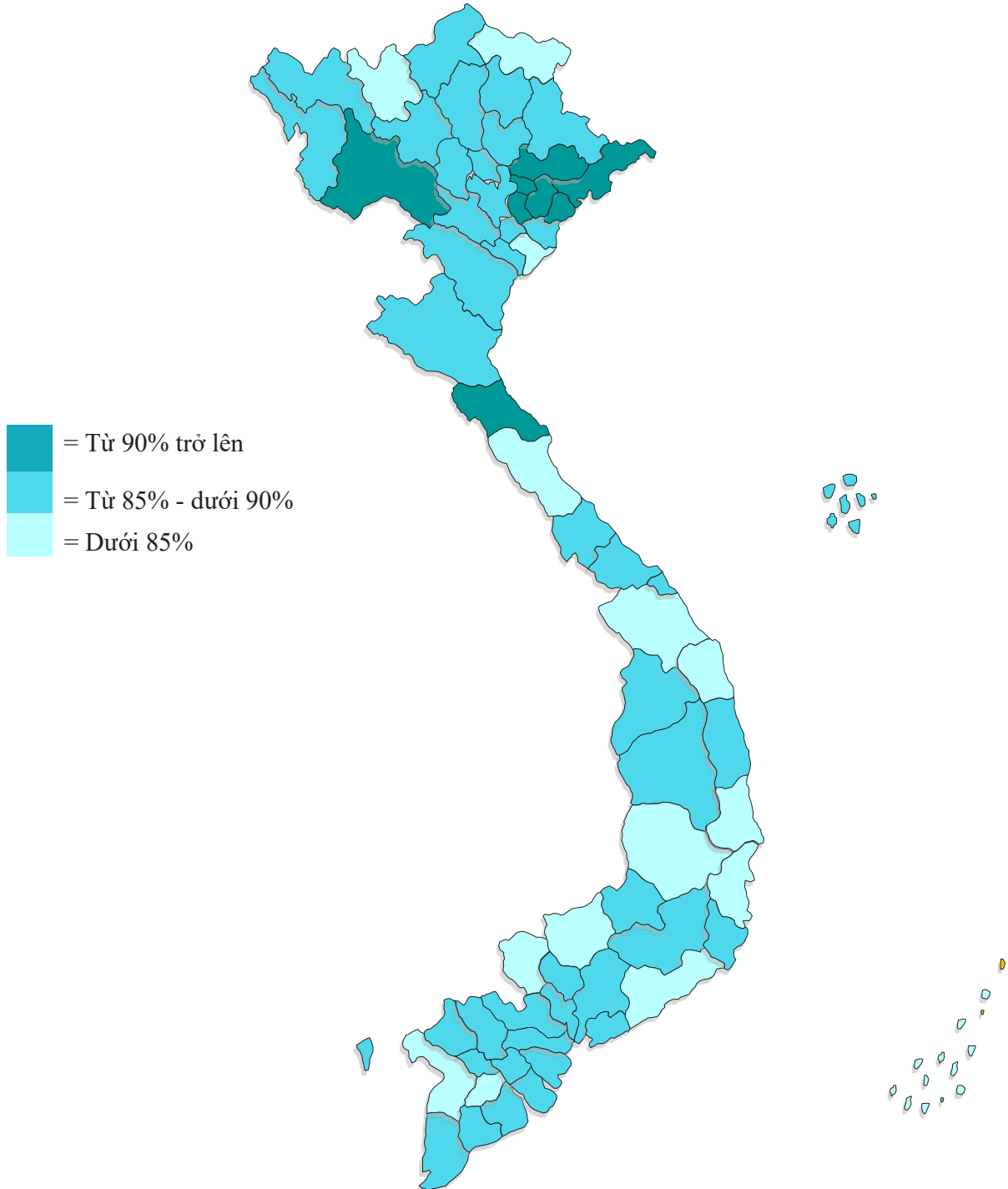


**Biểu đồ 78: Chỉ số hài lòng về công chức của 63 tỉnh năm 2021**

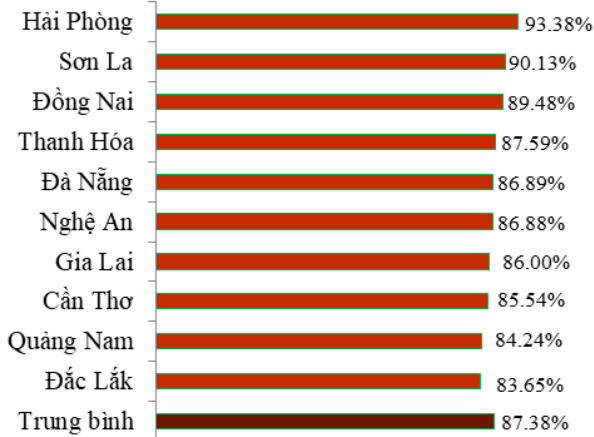
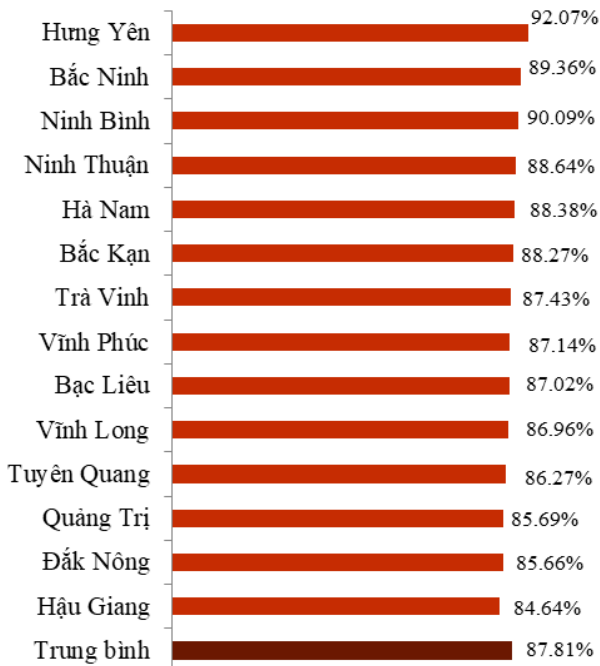
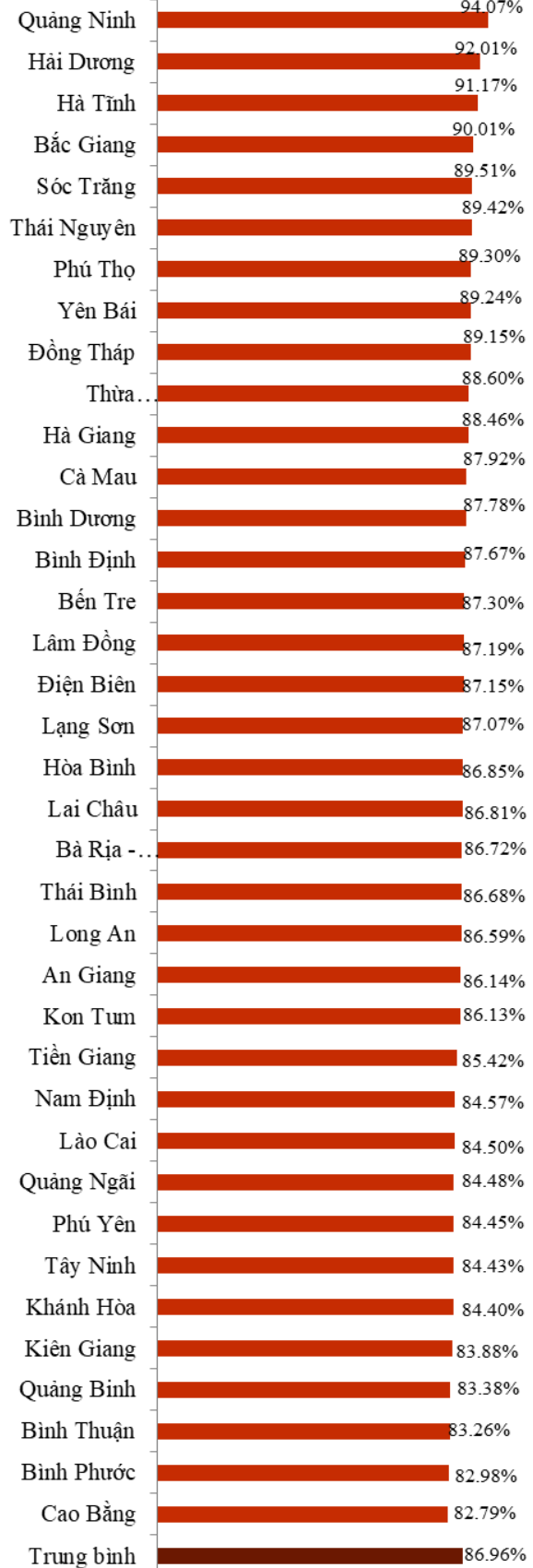
**Biểu đồ 79: Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ của 63 tỉnh năm 2021**

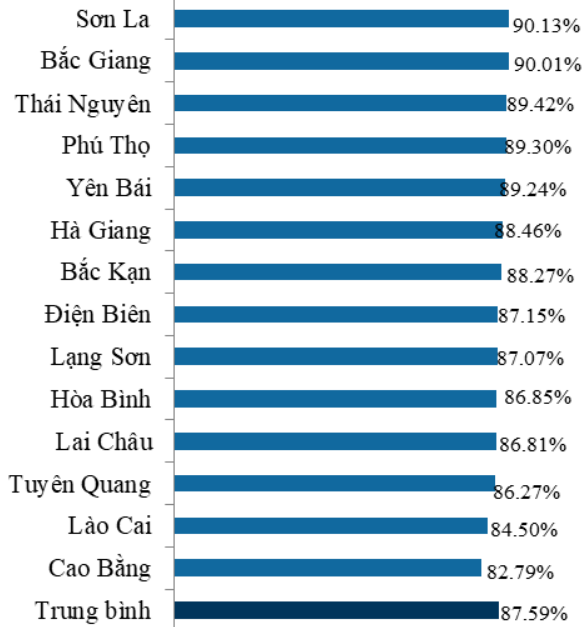
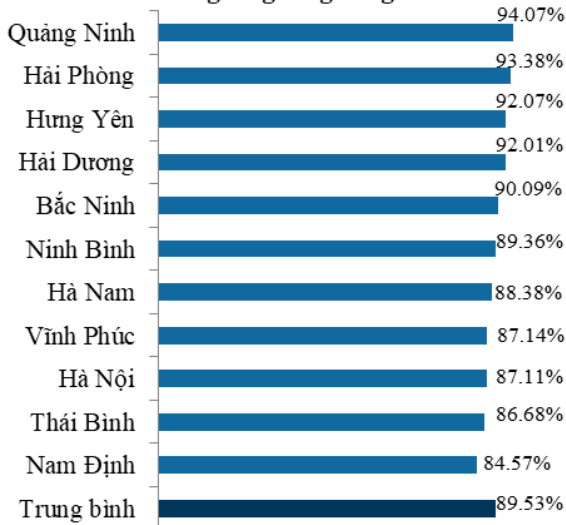
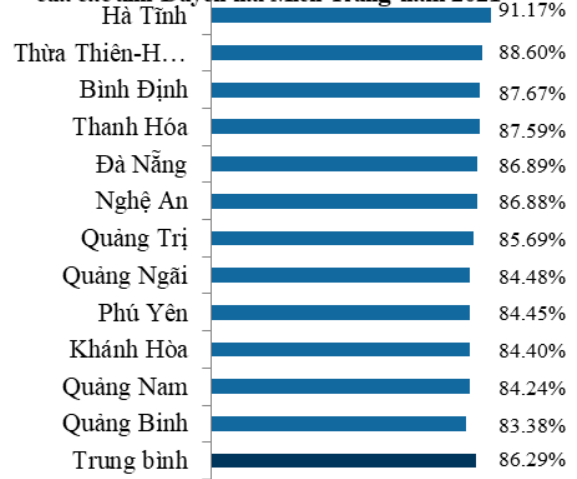
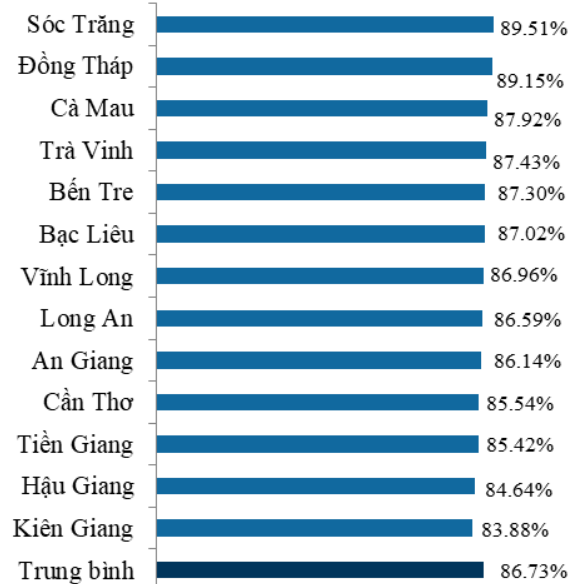
**Biểu đồ 80: Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN của 63 tỉnh năm 2021**



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

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

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

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

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

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

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



TT	Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021	
23.	Ninh Thuận	82.44%	Bình Dương	85.03%	Thái Nguyên	86.26%	Kom Tum	87.70%	Bình Định	87.67%
24.	Vĩnh Long	82.30%	Quảng Bình	84.78%	Hà Tĩnh	86.05%	Thái Nguyên	87.66%	Thanh Hóa	87.59%
25.	Cà Mau	81.84%	Sóc Trăng	84.40%	Phủ Thọ	85.89%	Hà Giang	87.60%	Trà Vinh	87.43%
26.	Bình Định	81.43%	Trà Vinh	83.91%	Tuyên Quang	85.81%	Điện Biên	86.55%	Bến Tre	87.30%
27.	Thừa Thiên-Huế	81.35%	Quảng Nam	83.31%	Long An	85.59%	Long An	86.49%	Lâm Đồng	87.19%
28.	Bắc Ninh	80.79%	Bà Rịa - Vũng Tàu	83.04%	Đà Nẵng	85.49%	Gia Lai	86.41%	Điện Biên	87.15%
29.	Thanh Hóa	80.58%	Hà Nội	83.00%	Hòa Bình	85.35%	Bình Định	86.17%	Vĩnh Phúc	87.14%
30.	Sóc Trăng	80.43%	Bắc Giang	82.45%	Quảng Trị	85.26%	Lâm Đồng	86.06%	Hà Nội	87.11%
31.	Kiên Giang	80.13%	Thừa Thiên-Huế	82.25%	Thái Bình	85.17%	Thừa Thiên-Huế	85.98%	Lạng Sơn	87.07%
32.	Tây Ninh	79.76%	Phủ Yên	82.04%	Bắc Kan	85.16%	Ninh Thuận	85.17%	Bạc Liêu	87.02%
33.	Bình Dương	79.58%	Bắc Ninh	81.92%	Điện Biên	85.00%	Hà Nội	85.15%	Vĩnh Long	86.96%
34.	Hà Giang	79.50%	Nghệ An	81.87%	Bình Phước	84.87%	Quảng Trị	84.60%	Đà Nẵng	86.89%
35.	Son La	79.38%	Kon Tum	81.81%	Hà Giang	84.80%	Thái Bình	84.54%	Nghệ An	86.88%
36.	Điện Biên	79.31%	Tây Ninh	81.24%	Ninh Bình	84.63%	Lai Châu	84.34%	Hòa Bình	86.85%
37.	Tiền Giang	79.18%	Quảng Ngãi	81.07%	Phủ Yên	84.54%	Đắk Nông	84.30%	Lai Châu	86.81%
38.	Lào Cai	79.16%	Kiên Giang	80.35%	Gia Lai	84.45%	Cần Thơ	84.14%	Bà Rịa-Vũng Tàu	86.72%
39.	Nghệ An	78.99%	Đắk Lắk	80.33%	Bà Rịa-Vũng Tàu	83.70%	Lạng Sơn	83.97%	TP. Hồ Chí Minh	86.69%
40.	Quảng Bình	78.71%	Bình Phước	80.25%	Tây Ninh	83.45%	Tây Ninh	83.94%	Thái Bình	86.68%
41.	Hòa Bình	78.58%	Lâm Đồng	80.04%	Quảng Bình	83.43%	Bạc Liêu	83.91%	Long An	86.59%
42.	Đắk Nông	78.15%	Bắc Kan	79.87%	Tiền Giang	83.39%	Bà Rịa-Vũng Tàu	83.85%	Tuyên Quang	86.27%
43.	Yên Bái	77.71%	Khánh Hòa	79.79%	Lào Cai	83.05%	TP. Hồ Chí Minh	83.74%	An Giang	86.14%
44.	Phủ Yên	77.01%	Hòa Bình	79.72%	Lai Châu	82.33%	Vĩnh Long	83.67%	Kom Tum	86.13%
45.	Hà Nội	76.53%	Cần Thơ	79.67%	Bình Định	81.81%	An Giang	83.25%	Gia Lai	86.00%
46.	Cần Thơ	76.47%	Lào Cai	79.45%	Quảng Nam	81.41%	Tiền Giang	83.20%	Quảng Trị	85.69%
47.	Hưng Yên	76.18%	Yên Bái	79.37%	Lạng Sơn	81.17%	Đà Nẵng	82.97%	Đắk Nông	85.66%
48.	Bắc Kan	76.14%	Đắk Nông	77.51%	Bạc Liêu	81.08%	Nghệ An	82.34%	Cần Thơ	85.54%



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

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

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

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

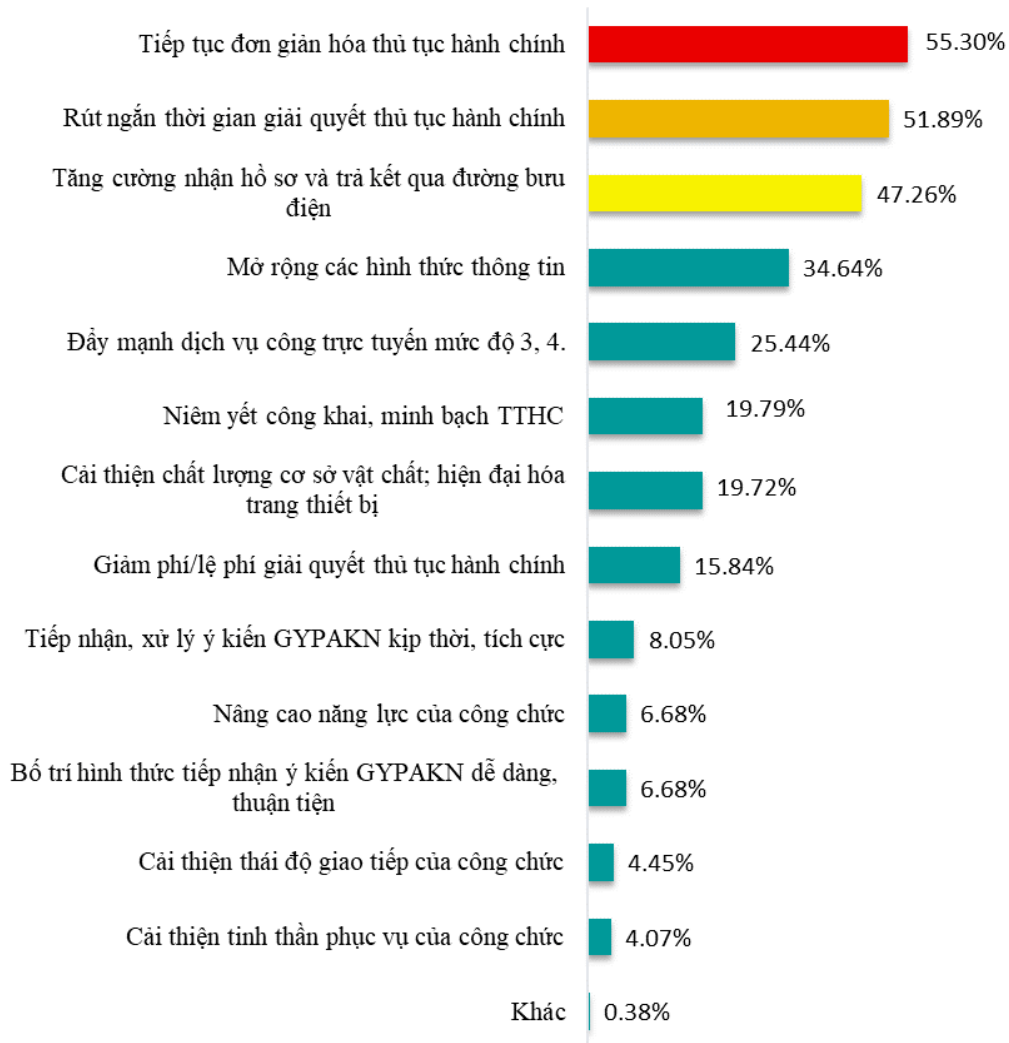
TT	Tỉnh	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021
50.	Quảng Trị	83.13%	73.31%	85.26%	84.60%	85.69%
51.	Sóc Trăng	80.43%	84.40%	88.78%	88.67%	89.51%
52.	Sơn La	79.38%	97.88%	90.61%	89.83%	90.13%
53.	Tây Ninh	79.76%	81.24%	83.45%	83.94%	84.43%
54.	Thái Bình	75.66%	91.62%	85.17%	84.54%	86.68%
55.	Thái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

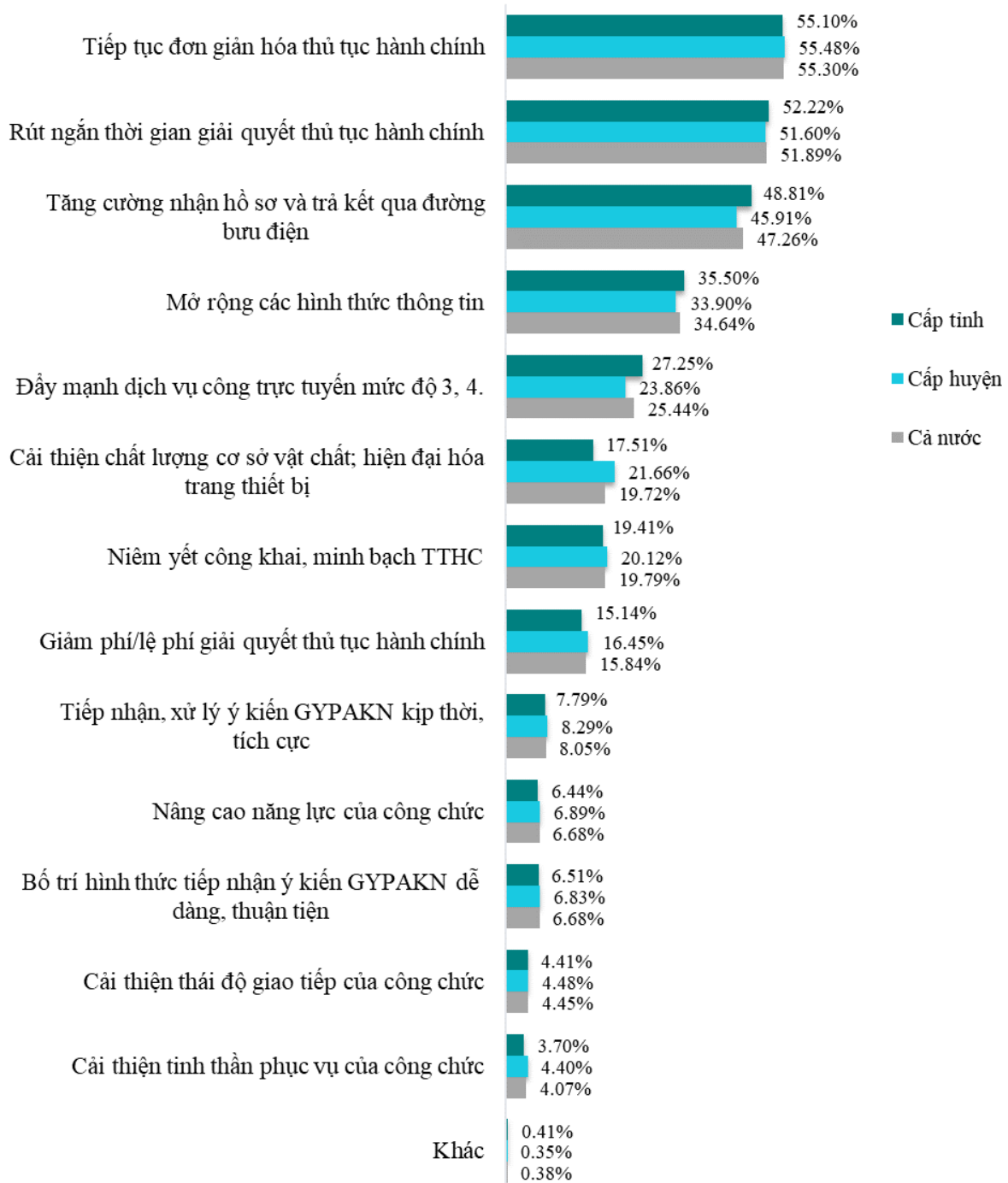
### III. SỰ MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC

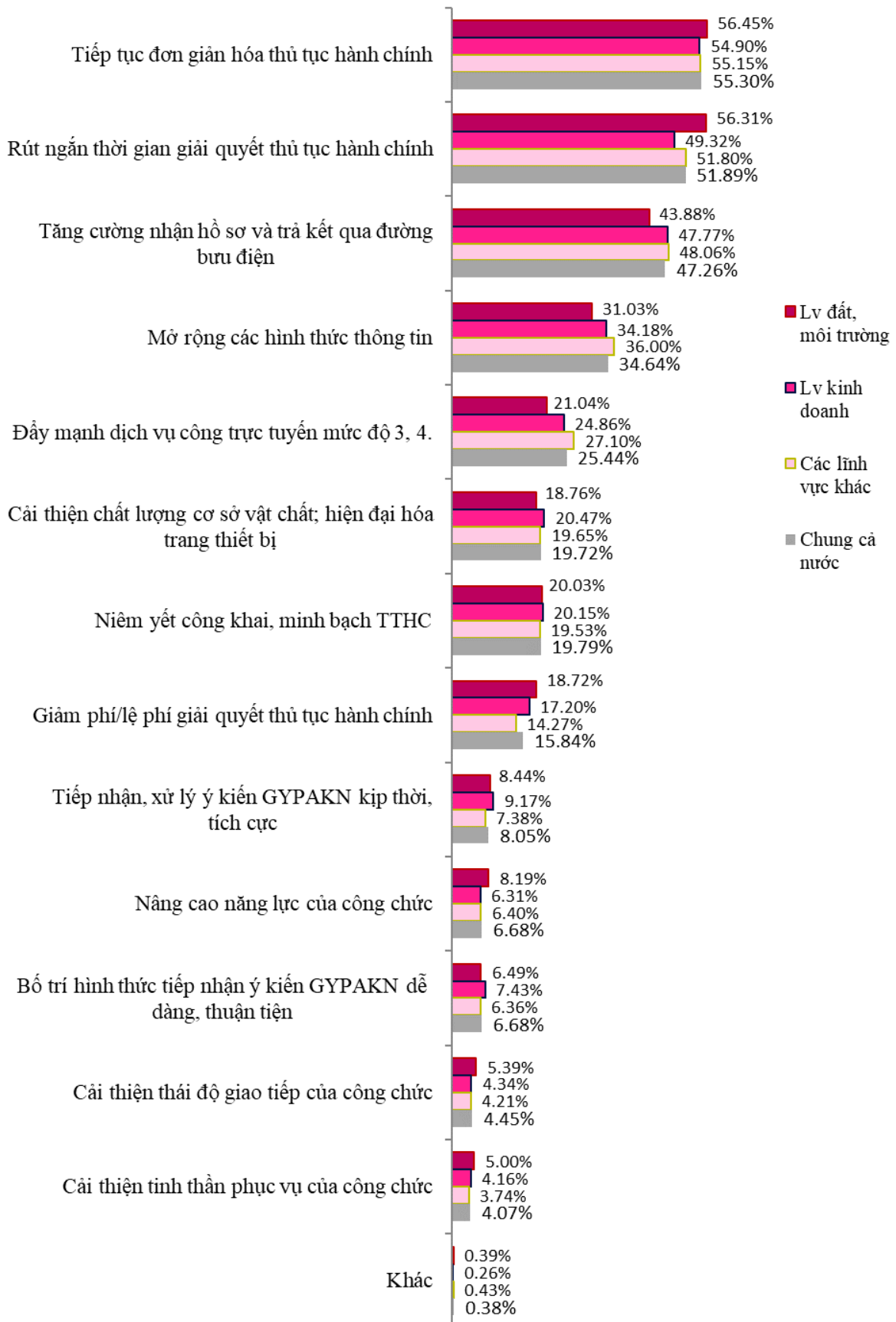
Đo lường sự mong đợi của NDTC đối với dịch vụ công được thực hiện thông qua 13 tiêu chí, gồm: (1) Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; (2) Mở rộng các hình thức thông tin để NDTC biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng; (3) Niêm yết công khai quy định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

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

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

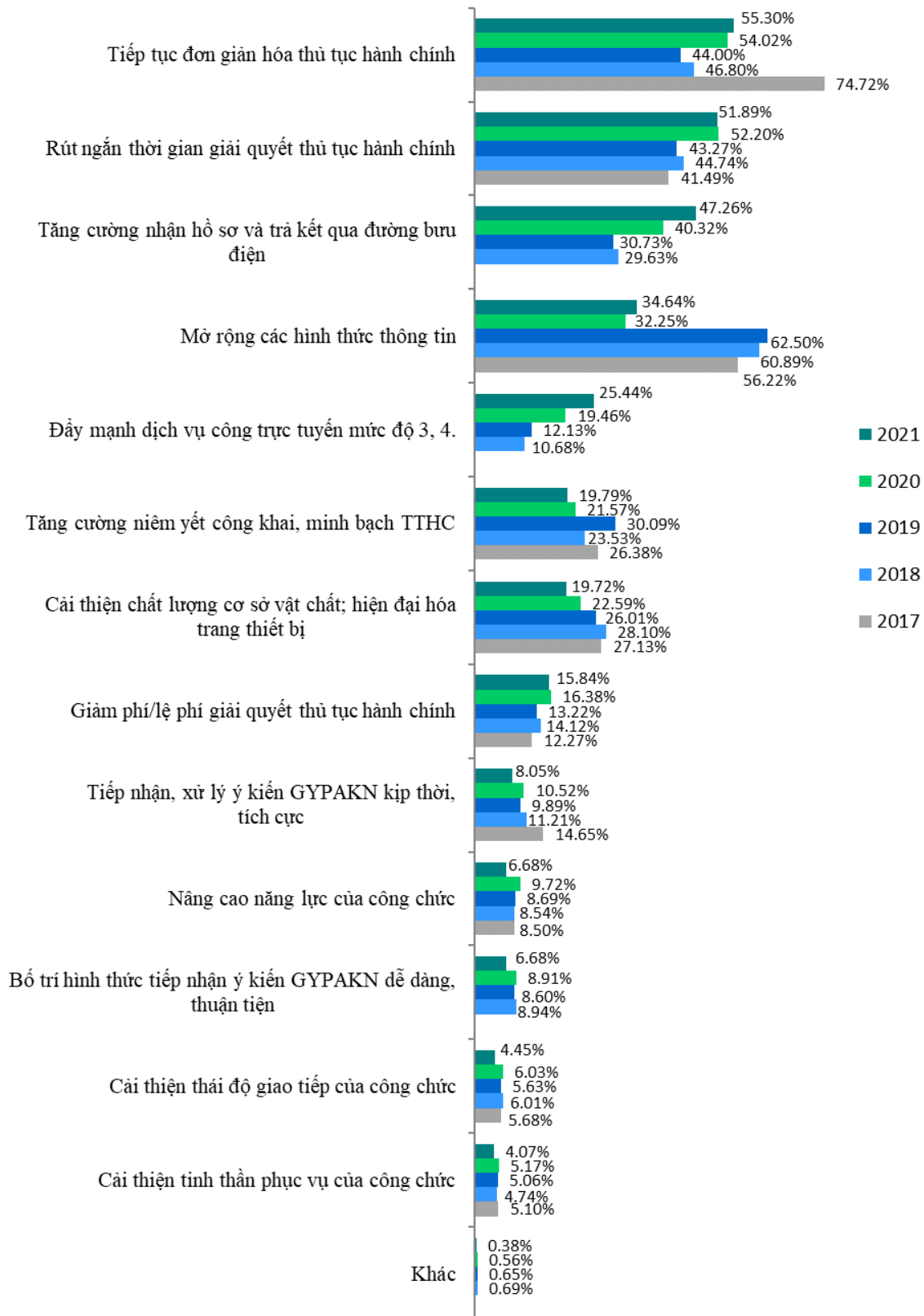
**Biểu đồ 93: Các chỉ số mong đợi của NDTC năm 2021**

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

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



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



## **PHẦN III KẾT LUẬN**

### **I. ĐÁNH GIÁ**

#### **1. Thuận lợi, khó khăn**

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

##### **a) Thuận lợi**

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

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

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

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

##### **b) Khó khăn**

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

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

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

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

## 2. Kết quả

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **II. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 1. AN GIANG

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)	
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	16.00	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	51.00	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	87.50
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	11.25	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	87.25
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	21.50	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	87.50
	Khác	0.50	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	86.25
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	32.25	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>	
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	50.75	<b>87.13</b>	
	Qua loa phát thanh cấp xã	2.50	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	12.50	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	87.50
	Qua mạng internet	2.50	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	88.25
	Khác	1.75	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	88.00
Kênh thông tin đề biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	26.00	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	89.25
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	58.25	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	87.50
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	9.25	<b>Thủ tục hành chính nói chung</b>	
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	3.75	<b>88.10</b>	
	Qua website tỉnh/cơ quan	2.00	<b>III. CÔNG CHỨC</b>	
	Khác	1.25	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	88.75
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	39.25	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	87.00
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	49.75	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	87.25
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	7.75	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	87.00
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	2.75	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	87.25
	Khác	0.25	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	87.25
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.00	16. Công chức tận tình giúp đỡ	87.75
Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00	<b>Công chức nói chung</b>	
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	95.25	<b>87.46</b>	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	3.00	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	2.50	17. Kết quả phù hợp quy định	87.25
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.25	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	88.00
			19. Kết quả có thông tin chính xác	88.00



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

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

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

## 2. BÀ RỊA - VŨNG TÀU

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

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

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

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

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

### 3. BẮC GIANG

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

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

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

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

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



#### 4. BẮC KẠN

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

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

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

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

<b>Chỉ số mong đợi năm 2021 (%)</b>	
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị	22.50
Mở rộng các hình thức thông tin	36.00
Niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính	14.50
Tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả đường bưu điện	47.25
Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	28.00
Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	59.75
Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	53.00
Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	15.50
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	2.25
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3.00
Nâng cao năng lực của công chức	4.50
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện	4.25
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN kịp thời, tích cực	9.25
Khác	0.25

## 5. BẠC LIÊU

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

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



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

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

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

## 6. BẮC NINH

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)	
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	17.25	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	55.75	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	89.26
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	5.00	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	91.51
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	47.25	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	90.26
	Khác	0.25	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	88.51
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	27.75	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>	
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	36.00	<b>89.89</b>	
	Qua loa phát thanh cấp xã	2.75	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	22.00	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	91.01
	Qua mạng internet	17.25	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	89.76
	Khác	4.00	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	91.01
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	16.50	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	90.76
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	52.75	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	88.01
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	15.00	<b>Thủ tục hành chính nói chung</b>	
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	15.50	<b>90.11</b>	
	Qua website tỉnh/cơ quan	10.00	<b>III. CÔNG CHỨC</b>	
	Khác	0.50	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	90.51
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	32.50	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	90.01
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	57.25	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	90.51
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	7.00	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	89.51
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	2.25	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	89.76
	Khác	1.00	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	90.76
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.50	16. Công chức tận tình giúp đỡ	90.51
Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí	C	0.00	<b>Công chức nói chung</b>	
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	91.00	<b>90.22</b>	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	8.25	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	0.75	17. Kết quả phù hợp quy định	91.26
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.25	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	88.51
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	97.00	19. Kết quả có thông tin chính xác	89.01
	Sớm hẹn	2.75	20. Kết quả đảm bảo công bằng	90.26
			<b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>	
			<b>89.76</b>	

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

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

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

## 7. BẾN TRE

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)	
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	22.50	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	50.00	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	91.35
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	17.25	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	92.10
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	15.00	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	92.35
	Khác	0.00	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	91.85
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	17.75	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>	
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	51.25	<b>91.91</b>	
	Qua loa phát thanh cấp xã	10.50	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	16.00	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	92.10
	Qua mạng internet	10.25	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	91.35
	Khác	0.00	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	91.35
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	13.50	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	91.60
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	58.50	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	91.10
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	23.00	<b>Thủ tục hành chính nói chung</b>	
	Qua website Công dịch vụ công quốc gia	9.25	<b>91.50</b>	
	Qua website tỉnh/cơ quan	3.50	<b>III. CÔNG CHỨC</b>	
	Khác	0.00	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	90.85
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	36.75	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	90.60
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	54.50	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	90.85
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	5.75	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	90.35
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	3.00	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	91.10
	Khác	0.00	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	90.35
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.00	16. Công chức tận tình giúp đỡ	90.85
Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí	Có	0.00	<b>Công chức nói chung</b>	
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	91.50	<b>90.71</b>	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	6.50	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	1.25	17. Kết quả phù hợp quy định	91.60
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.75	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	91.10
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	97.50	19. Kết quả có thông tin chính xác	91.35
	Sớm hẹn	1.25	20. Kết quả đảm bảo công bằng	91.35
			<b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>	
			<b>91.35</b>	

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

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

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



## 8. BÌNH ĐỊNH

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)	
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	32.75	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	40.00	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	90.97
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	18.25	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	90.47
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	30.25	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	89.97
	Khác	0.00	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	89.22
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	58.00	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>	
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	51.25	<b>90.16</b>	
	Qua loa phát thanh cấp xã	13.50	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	26.75	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	90.47
	Qua mạng internet	18.75	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	89.47
	Khác	0.50	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	89.72
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	23.25	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	88.22
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	84.50	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	89.72
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	44.50	<b>Thủ tục hành chính nói chung</b>	
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	12.75	<b>89.52</b>	
	Qua website tỉnh/cơ quan	26.00	<b>III. CÔNG CHỨC</b>	
	Khác	0.00	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	87.22
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	20.75	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	87.22
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	70.00	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	87.22
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	7.50	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	87.97
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	1.50	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	86.72
	Khác	0.25	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	87.22
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.00	16. Công chức tận tình giúp đỡ	86.72
Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00	<b>Công chức nói chung</b>	
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	97.00	<b>87.18</b>	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	2.75	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	0.25	17. Kết quả phù hợp quy định	90.22
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.00	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	91.47
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	85.00	19. Kết quả có thông tin chính xác	90.97
	Sớm hẹn	14.25	20. Kết quả đảm bảo công bằng	90.47
			<b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>	
			<b>90.78</b>	

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

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

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

## 9. BÌNH DƯƠNG

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



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

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

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

## 10. BÌNH PHƯỚC

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

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

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

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

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

## 11. BÌNH THUẬN

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

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

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

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

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

## 12. CÀ MAU

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

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



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

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

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

## 13.CÀN THƠ

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

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



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

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

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

## 14. CAO BẰNG

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

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

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

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

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

## 15. ĐÀ NẴNG

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)		
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	3.96	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>		
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	46.88	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	87.93	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	20.83	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	88.55	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	28.54	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	88.97	
	Khác	3.54	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	88.14	
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	24.38	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>		
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	26.88	<b>88.40</b>		
	Qua loa phát thanh cấp xã	0.83	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>		
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	28.54	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	86.68	
	Qua mạng internet	24.38	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	86.68	
	Khác	4.58	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	87.09	
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	13.75	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	87.30	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	44.58	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	88.34	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	13.13	<b>Thủ tục hành chính nói chung</b>		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	23.54	<b>87.22</b>		
	Qua website tỉnh/cơ quan	14.17	<b>III. CÔNG CHỨC</b>		
	Khác	1.88	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	86.68	
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	30.83	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	85.84	
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	54.38	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	86.89	
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	5.83	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	87.72	
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	1.25	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	86.47	
	Khác	7.71	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	87.93	
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.63	16. Công chức tận tình giúp đỡ	86.47	
Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00	<b>Công chức nói chung</b>		
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	92.08	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>		
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	3.54	17. Kết quả phù hợp quy định	87.51	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	0.63	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	88.14	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	4.17	19. Kết quả có thông tin chính xác	88.14	
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	92.92	20. Kết quả đảm bảo công bằng	87.51	
	Sớm hẹn	3.54	<b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>		
			<b>87.82</b>		

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

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

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



## 16. ĐẮK LẮK

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

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

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

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

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



## 17. ĐẮK NÔNG

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

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

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

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

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

## 18. ĐIỆN BIÊN

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)		
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	15.50	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>		
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	53.25	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	90.23	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	29.50	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	89.23	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	1.25	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	87.48	
	Khác	6.00	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	87.73	
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	15.50	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>		
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	46.00	<b>88.67</b>		
	Qua loa phát thanh cấp xã	2.50	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>		
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	40.25	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	90.48	
	Qua mạng internet	3.25	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	90.23	
	Khác	2.25	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	91.98	
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	7.75	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp đúng quy định.	91.23	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	75.25	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	90.23	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	8.25	<b>Thủ tục hành chính nói chung</b>		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	2.25	<b>90.83</b>		
	Qua website tỉnh/cơ quan	7.00	<b>III. CÔNG CHỨC</b>		
	Khác	1.25	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	87.98	
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	32.00	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	89.23	
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	54.50	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	88.73	
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	10.50	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	89.73	
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	1.50	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	89.73	
	Khác	1.50	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	89.98	
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.25	16. Công chức tận tình giúp đỡ	89.73	
Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.25	<b>Công chức nói chung</b>		
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	75.75	<b>89.30</b>		
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	20.00	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>		
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	4.25	17. Kết quả phù hợp quy định	90.98	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.00	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	92.23	
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	96.25	19. Kết quả có thông tin chính xác	91.98	
	Sớm hẹn	1.50	20. Kết quả đảm bảo công bằng	92.73	
			<b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>		
			<b>91.98</b>		

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

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

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

## 19. ĐỒNG NAI

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

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



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

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

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

## 20. ĐƠN HỒ TẠP

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)		
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	42.75	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>		
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	42.50	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	83.14	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	6.50	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	86.14	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	19.00	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	89.14	
	Khác	0.00	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	88.89	
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	33.50	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>		
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	49.50	<b>86.83</b>		
	Qua loa phát thanh cấp xã	4.50	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>		
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	15.50	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	84.14	
	Qua mạng internet	7.25	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	89.39	
	Khác	2.50	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	92.64	
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	17.00	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	89.89	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	68.75	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	89.14	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	13.75	<b>Thủ tục hành chính nói chung</b>		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	5.75	<b>89.04</b>		
	Qua website tỉnh/cơ quan	6.25	<b>III. CÔNG CHỨC</b>		
	Khác	0.25	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	91.14	
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	37.50	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	89.64	
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	53.50	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	90.39	
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	5.25	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	90.14	
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	1.75	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	90.89	
	Khác	1.75	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	91.64	
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.50	16. Công chức tận tình giúp đỡ	91.14	
Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí	Có	0.25	<b>Công chức nói chung</b>		
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	89.50	<b>90.71</b>		
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	8.50	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>		
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	2.00	17. Kết quả phù hợp quy định	91.39	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.00	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	92.14	
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	89.75	19. Kết quả có thông tin chính xác	92.14	
	Sớm hẹn	8.25	20. Kết quả đảm bảo công bằng	92.14	
			<b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>		
			<b>91.95</b>		



	Trễ hẹn	2.25	<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>		
	<i>Trễ hẹn có thông báo</i>	66.67		1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	87.47
	<i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>	66.67		2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	86.43
Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định T HC	Công chức trực tiếp hướng dẫn	93.25		3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	87.47
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh	92.00	4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	87.47	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh	85.75	<b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>	<b>87.21</b>	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia	84.00	<b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>	<b>89.15</b>	
Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh	94.50			
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính	93.75			
	TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính	91.25			
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC	83.25			
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính	86.25			

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

## 21. GIA LAI

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)	
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	33.26	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	47.28	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	91.45
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	6.90	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	88.94
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	14.85	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	87.68
	Khác	1.05	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	85.38
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	27.41	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung 88.36</b>	
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	41.21	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	
	Qua loa phát thanh cấp xã	6.69	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	91.24
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	21.97	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	89.57
	Qua mạng internet	3.97	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	88.94
	Khác	2.51	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	87.89
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	16.11	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	86.85
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	51.46	<b>Thủ tục hành chính nói chung 88.90</b>	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	29.92	<b>III. CÔNG CHỨC</b>	
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	1.88	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	88.10
	Qua website tỉnh/cơ quan	4.39	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	88.52
	Khác	0.21	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	87.89
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	54.18	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	89.57
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	39.33	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	87.68
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	4.18	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	90.61
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	0.63	16. Công chức tận tình giúp đỡ	90.61
	Khác	1.67	<b>Công chức nói chung 89.00</b>	
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.84	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>	
Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí	Có	0.00	17. Kết quả phù hợp quy định	91.24
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	94.35	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	92.08
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	4.81	19. Kết quả có thông tin chính xác	91.24
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	0.84	20. Kết quả đảm bảo công bằng	91.24
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.00	<b>Kết quả dịch vụ nói chung 91.45</b>	
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	92.68		
	Sớm hẹn	1.46		

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

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

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

## 22. HÀ GIANG

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)		
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	23.25	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>		
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	51.00	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	89.50	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	6.50	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	88.25	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	29.75	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	88.25	
	Khá	0.25	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	87.25	
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	34.00	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>		<b>88.31</b>
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	48.00	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>		
	Qua loa phát thanh cấp xã	4.50	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	89.00	
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	21.50	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	89.50	
	Qua mạng internet	23.75	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	90.50	
	Khác	1.75	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	89.00	
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	30.25	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	89.00	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	51.25	<b>Thủ tục hành chính nói chung</b>		<b>89.40</b>
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	22.50	<b>III. CÔNG CHỨC</b>		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	9.50	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	89.25	
	Qua website tỉnh/cơ quan	17.25	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	88.75	
	Khác	0.50	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	90.25	
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	39.50	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	90.50	
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	50.75	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	89.25	
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	7.25	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	90.50	
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	1.75	16. Công chức tận tình giúp đỡ	89.50	
	Khác	0.75	<b>Công chức nói chung</b>		<b>89.71</b>
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.00	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>		
Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00	17. Kết quả phù hợp quy định	90.75	
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	90.00	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	92.00	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	3.50	19. Kết quả có thông tin chính xác	91.50	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	6.50	20. Kết quả đảm bảo công bằng	91.25	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.00	<b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>		<b>91.38</b>
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	95.75			
	Sớm hẹn	2.50			

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

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

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



## 23. HÀ NAM

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)		
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	12.28	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>		
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	45.61	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	89.83	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	11.78	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	89.08	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	30.33	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	86.32	
	Khác	0.00	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	87.33	
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	40.85	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>		<b>88.14</b>
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	36.84	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>		
	Qua loa phát thanh cấp xã	7.77	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	89.58	
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	9.27	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	88.58	
	Qua mạng internet	4.51	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	86.83	
	Khác	1.25	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	88.58	
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn b	35.09	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	86.83	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	42.36	<b>Thủ tục hành chính nói chung</b>		<b>88.08</b>
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	18.30	<b>III. CÔNG CHỨC</b>		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	2.76	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	87.08	
	Qua website tỉnh/cơ quan	2.76	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	84.57	
	Khác	0.00	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	86.07	
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	32.83	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	85.82	
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	59.15	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	87.08	
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	8.02	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	86.32	
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	0.00	16. Công chức tận tình giúp đỡ	85.07	
	Khác	0.00	<b>Công chức nói chung</b>		<b>86.00</b>
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.00	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>		
Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.50	17. Kết quả phù hợp quy định	87.58	
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	85.46	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	87.33	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	12.28	19. Kết quả có thông tin chính xác	86.32	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	1.50	20. Kết quả đảm bảo công bằng	87.08	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.75	<b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>		<b>87.08</b>
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	99.25			
	Sớm hẹn	0.25			

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

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

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



## 24. HÀ NỘI

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

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

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

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

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

## 25. HÀ TĨNH

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)	
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	25.50	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	52.00	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	90.87
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	6.50	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	91.62
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	36.50	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	90.62
	Khác	0.00	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	90.37
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	12.25	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>	
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	67.50	<b>90.87</b>	
	Qua loa phát thanh cấp xã	20.00	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	43.50	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	91.37
	Qua mạng internet	8.50	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	91.62
	Khác	0.00	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	91.37
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	7.00	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp đúng quy định.	90.62
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	65.25	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	90.12
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	46.00	<b>Thủ tục hành chính nói chung</b>	
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	18.75	<b>91.02</b>	
	Qua website tỉnh/cơ quan	9.75	<b>III. CÔNG CHỨC</b>	
	Khác	0.00	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	91.37
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	21.95	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	91.12
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	69.33	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	91.37
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	6.98	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	90.87
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	1.50	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	90.62
	Khác	0.00	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	90.62
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.00	16. Công chức tận tình giúp đỡ	90.87
Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00	<b>Công chức nói chung</b>	
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	94.26	<b>90.98</b>	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	4.49	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	0.50	17. Kết quả phù hợp quy định	91.87
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.50	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	91.62
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	97.76	19. Kết quả có thông tin chính xác	91.12
	Sớm hẹn	0.75	20. Kết quả đảm bảo công bằng	90.37
			<b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>	
			<b>91.25</b>	

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

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

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

## 26. HẢI DƯƠNG

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)		
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	2.76	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>		
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	49.12	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	91.35	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	22.56	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	92.10	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	27.57	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	92.10	
	Khác	0.00	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	91.85	
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	43.36	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>		
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	24.31	<b>91.85</b>		
	Qua loa phát thanh cấp xã	6.27	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>		
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	33.83	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	92.10	
	Qua mạng internet	1.75	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	92.10	
	Khác	0.00	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	91.85	
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	20.30	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	92.10	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	49.62	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	92.10	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	33.33	<b>Thủ tục hành chính nói chung</b>		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	5.26	<b>92.05</b>		
	Qua website tỉnh/cơ quan	1.25	<b>III. CÔNG CHỨC</b>		
	Khác	0.00	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	92.10	
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	55.39	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	91.85	
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	40.60	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	91.85	
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	3.26	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	92.10	
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	0.75	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	91.85	
	Khác	0.00	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	92.10	
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.00	16. Công chức tận tình giúp đỡ	92.10	
Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00	<b>Công chức nói chung</b>		
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	99.75	<b>91.99</b>		
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	0.25	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>		
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	0.00	17. Kết quả phù hợp quy định	92.10	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.00	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	92.10	
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	98.75	19. Kết quả có thông tin chính xác	92.10	
	Sớm hẹn	1.00	20. Kết quả đảm bảo công bằng	91.85	
			<b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>		
			<b>92.04</b>		

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

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

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



## 27. HẢI PHÒNG

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

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



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

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

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

## 28. HẬU GIANG

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)	
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	33.33	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	41.35	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	86.76
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	12.78	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	86.51
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	7.27	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	86.01
	Khác	6.52	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	85.01
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	18.80	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>	
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	58.15	<b>86.07</b>	
	Qua loa phát thanh cấp xã	6.27	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	13.03	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	84.00
	Qua mạng internet	3.26	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	85.01
	Khác	8.52	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	85.51
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	8.77	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	84.51
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	60.90	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	85.26
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	17.29	<b>Thủ tục hành chính nói chung</b>	
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	8.02	<b>84.86</b>	
	Qua website tỉnh/cơ quan	4.01	<b>III. CÔNG CHỨC</b>	
	Khác	6.77	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	85.01
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	37.59	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	85.76
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	50.63	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	85.26
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	8.52	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	84.76
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	2.76	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	85.01
	Khác	0.75	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	85.76
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.00	16. Công chức tận tình giúp đỡ	84.51
Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.25	<b>Công chức nói chung</b>	
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	90.73	<b>85.15</b>	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	5.76	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	3.01	17. Kết quả phù hợp quy định	84.76
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.50	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	85.51
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	91.23	19. Kết quả có thông tin chính xác	85.26
	Sớm hẹn	3.76	20. Kết quả đảm bảo công bằng	85.26
			<b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>	
			<b>85.19</b>	

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

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

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

## 29. THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)		
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	27.80	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>		
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	54.12	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	91.56	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	25.39	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	93.11	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	8.11	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	90.63	
	Khác	1.36	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	90.57	
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	34.61	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>		<b>91.47</b>
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	48.30	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>		
	Qua loa phát thanh cấp xã	5.70	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	88.96	
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	10.96	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	87.91	
	Qua mạng internet	20.87	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	91.19	
	Khác	2.85	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	90.69	
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	28.54	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	90.01	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	57.83	<b>Thủ tục hành chính nói chung</b>		<b>89.75</b>
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	18.95	<b>III. CÔNG CHỨC</b>		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	10.53	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	90.01	
	Qua website tỉnh/cơ quan	5.63	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	87.72	
	Khác	1.49	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	88.78	
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	28.73	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	88.03	
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	51.76	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	87.17	
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	14.24	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	89.33	
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	4.09	16. Công chức tận tình giúp đỡ	86.67	
	Khác	1.36	<b>Công chức nói chung</b>		<b>88.24</b>
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.61	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>		
Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.62	17. Kết quả phù hợp quy định	90.57	
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	91.46	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	90.32	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	5.94	19. Kết quả có thông tin chính xác	90.63	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	2.60	20. Kết quả đảm bảo công bằng	89.64	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.68	<b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>		<b>90.29</b>
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	91.64			
	Sớm hẹn	1.92			

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

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

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



## 30. HÒA BÌNH

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

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

	Trễ hẹn	0.50	<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>		
	<i>Trễ hẹn có thông báo</i>	50.00		1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	84.81
	<i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>	50.00		2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	87.44
Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn	99.25	3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	87.44	
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh	99.50	4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	87.44	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh	99.00	<b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>	<b>86.78</b>	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia	99.00	<b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>	<b>86.85</b>	
Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh	98.50			
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính	99.00			
	TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính	99.00			
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC	98.50			
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính	98.00			

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



## 31. HƯNG YÊN

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)		
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	8.50	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>		
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	61.50	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	91.34	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	4.25	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	92.09	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	47.25	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	92.09	
	Khác	0.00	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	91.34	
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	38.00	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>		
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	25.75	<b>91.72</b>		
	Qua loa phát thanh cấp xã	4.50	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>		
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	28.25	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	92.09	
	Qua mạng internet	13.50	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	92.09	
	Khác	0.75	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	92.09	
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	24.25	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	89.59	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	55.25	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	91.84	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	19.00	<b>Thủ tục hành chính nói chung</b>		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	7.00	<b>91.54</b>		
	Qua website tỉnh/cơ quan	4.50	<b>III. CÔNG CHỨC</b>		
	Khác	0.00	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	92.09	
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	24.75	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	92.59	
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	68.25	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	92.34	
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	5.00	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	91.59	
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	0.75	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	91.84	
	Khác	1.00	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	92.34	
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.00	16. Công chức tận tình giúp đỡ	92.09	
Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00	<b>Công chức nói chung</b>		
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	94.75	<b>92.13</b>		
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	4.75	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>		
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	0.50	17. Kết quả phù hợp quy định	92.34	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.00	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	92.34	
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	95.50	19. Kết quả có thông tin chính xác	92.59	
	Sớm hẹn	3.00	20. Kết quả đảm bảo công bằng	92.34	
			<b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>		
			<b>92.40</b>		

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

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

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

## 32. KHÁNH HÒA

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)		
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	20.00	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>		
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	48.50	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	87.91	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	37.00	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	91.66	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	6.75	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	89.91	
	Khác	0.00	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	90.41	
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	42.00	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>		
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	44.50	<b>89.97</b>		
	Qua loa phát thanh cấp xã	9.00	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>		
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	25.50	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	88.91	
	Qua mạng internet	14.50	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	89.16	
	Khác	4.00	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	90.91	
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	30.25	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	92.16	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	65.00	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	92.16	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	18.50	<b>Thủ tục hành chính nói chung</b>		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	9.75	<b>90.66</b>		
	Qua website tỉnh/cơ quan	6.75	<b>III. CÔNG CHỨC</b>		
	Khác	0.75	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	91.66	
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	30.00	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	89.91	
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	59.75	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	89.91	
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	4.25	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	90.66	
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	3.00	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	89.91	
	Khác	3.50	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	90.91	
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.00	16. Công chức tận tình giúp đỡ	87.41	
Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00	<b>Công chức nói chung</b>		
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	96.00	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>		
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	3.75	17. Kết quả phù hợp quy định	92.41	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	1.25	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	93.41	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	1.00	19. Kết quả có thông tin chính xác	92.41	
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	96.50	20. Kết quả đảm bảo công bằng	92.66	
	Sớm hẹn	1.50	<b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>		
			<b>92.72</b>		

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

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

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

## 33. KIÊN GIANG

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)	
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	37.75	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	38.25	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	85.18
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	16.75	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	85.18
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	7.00	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	85.43
	Khác	0.75	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	84.18
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	12.50	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>	
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	73.75	<b>84.99</b>	
	Qua loa phát thanh cấp xã	1.00	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	8.25	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	86.43
	Qua mạng internet	3.25	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	85.68
	Khác	1.25	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	84.93
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	5.50	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	86.18
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	84.00	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	85.43
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	8.00	<b>Thủ tục hành chính nói chung</b>	
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	0.75	<b>85.73</b>	
	Qua website tỉnh/cơ quan	1.75	<b>III. CÔNG CHỨC</b>	
	Khác	0.00	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	85.43
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	21.25	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	85.43
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	66.25	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	85.68
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	10.00	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	85.68
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	2.50	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	85.93
	Khác	0.00	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	84.93
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.25	16. Công chức tận tình giúp đỡ	85.68
Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00	<b>Công chức nói chung</b>	
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	91.75	<b>85.54</b>	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	3.75	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	4.00	17. Kết quả phù hợp quy định	85.18
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.50	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	85.93
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	94.75	19. Kết quả có thông tin chính xác	86.18
	Sớm hẹn	0.50	20. Kết quả đảm bảo công bằng	85.68
			<b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>	
			<b>85.74</b>	



	Trễ hẹn	4.75	<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>	
	<i>Trễ hẹn có thông báo</i>	63.16		
	<i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>	68.42		
Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn	92.25		
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh	92.50	2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	77.74
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh	90.75	3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	76.29
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia	90.75	4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	77.74
Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh	91.75	<b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>	<b>77.38</b>
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính	89.50	<b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>	<b>83.88</b>
	TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính	90.50		
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC	88.00		
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính	88.75		

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



## 34. KON TUM

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

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

	Trễ hẹn	0.50	<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>		
	<i>Trễ hẹn có thông báo</i>	100.00		1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	60.00
	<i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>	100.00		2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	60.00
Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn	99.00		3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	60.00
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh	99.75		4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	60.00
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh	99.75	<b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>	<b>60.00</b>	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia	99.75	<b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>	<b>86.13</b>	
Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh	99.50			
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính	99.75			
	TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính	99.75			
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC	99.75			
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính	99.25			

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

## 35. LAI CHÂU

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

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

	Trễ hẹn	1.30	<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>	
	<i>Trễ hẹn có thông báo</i>	0.00		
	<i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>	40.00		
Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn	95.32		1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh	94.03	2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	78.24
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh	93.77	3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	78.24
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia	92.47	4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	74.32
Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh	94.55	<b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>	<b>75.79</b>
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính	94.03	<b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>	<b>86.81</b>
	TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính	94.55		
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC	90.91		
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính	90.13		

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

## 36. LÂM ĐỒNG

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)	
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	27.86	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	49.00	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	81.92
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	6.97	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	84.40
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	22.89	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	83.16
	Khác	0.25	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	82.16
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	19.15	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung 82.91</b>	
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	69.40	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	
	Qua loa phát thanh cấp xã	9.95	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	84.40
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	11.69	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	85.15
	Qua mạng internet	8.71	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	86.39
	Khác	0.50	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	83.91
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	13.43	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	85.65
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	74.13	<b>Thủ tục hành chính nói chung 85.10</b>	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	17.91	<b>III. CÔNG CHỨC</b>	
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	4.73	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	88.88
	Qua website tỉnh/cơ quan	4.23	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	88.13
	Khác	0.25	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	88.38
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	34.83	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	88.63
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	57.46	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	88.88
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	5.72	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	89.38
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	1.74	16. Công chức tận tình giúp đỡ	89.13
	Khác	0.50	<b>Công chức nói chung 88.77</b>	
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.00	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>	
Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00	17. Kết quả phù hợp quy định	89.13
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	90.05	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	90.62
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	7.46	19. Kết quả có thông tin chính xác	88.88
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	2.24	20. Kết quả đảm bảo công bằng	87.39
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.50	<b>Kết quả dịch vụ nói chung 89.01</b>	
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	97.01		
	Sớm hẹn	1.00		



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

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

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



## 37. LẠNG SON

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

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

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

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

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

## 38. LÀO CAI

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

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

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

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

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

## 39. LONG AN

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

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



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

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

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



## 40. NAM ĐỊNH

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

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

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

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

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

## 41. NGHỆ AN

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

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

	Trễ hẹn	1.46	<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>		
	<i>Trễ hẹn có thông báo</i>	14.29		1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	82.28
	<i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>	42.86		2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	83.95
Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn	95.61		3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	87.28
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh	94.36	4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	85.61	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh	91.67	<b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>	<b>84.78</b>	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia	92.50	<b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>	<b>86.88</b>	
Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh	96.04			
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính	95.83			
	TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính	95.62			
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC	91.84			
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính	93.96			

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

## 42. NINH BÌNH

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)	
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	17.50	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	44.25	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	89.73
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	11.50	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	88.98
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	28.00	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	87.73
	Khác	0.25	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	88.98
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	18.75	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung 88.86</b>	
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	49.75	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	
	Qua loa phát thanh cấp xã	5.25	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	89.73
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	17.75	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	88.98
	Qua mạng internet	13.00	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	89.48
	Khác	3.75	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	89.48
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	10.25	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	90.23
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	57.00	<b>Thủ tục hành chính nói chung 89.58</b>	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	24.75	<b>III. CÔNG CHỨC</b>	
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	3.00	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	87.23
	Qua website tỉnh/cơ quan	11.25	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	87.98
	Khác	1.25	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	88.73
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	43.00	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	88.48
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	50.50	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	88.48
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	3.75	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	87.98
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	2.00	16. Công chức tận tình giúp đỡ	86.48
	Khác	0.50	<b>Công chức nói chung 87.91</b>	
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.75	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>	
Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí	Có	0.00	17. Kết quả phù hợp quy định	88.97
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	83.50	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	88.47
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	13.50	19. Kết quả có thông tin chính xác	87.72
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	3.00	20. Kết quả đảm bảo công bằng	89.72
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.00	<b>Kết quả dịch vụ nói chung 88.72</b>	
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	92.75		
	Sớm hẹn	6.00		



	Trễ hẹn	0.75	<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>		
	<i>Trễ hẹn có thông báo</i>	33.33		1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	91.73
	<i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>	66.67		2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	91.73
Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn	97.24		3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	91.73
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh	96.24		4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	91.73
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh	96.24	<b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>	<b>91.73</b>	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia	96.74	<b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>	<b>89.36</b>	
Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh	98.25			
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính	96.74			
	TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính	94.99			
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC	93.48			
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính	95.49			

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



## 43. NINH THUẬN

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

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

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

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

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

## 44. PHỤ THỌ

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)		
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	12.75	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>		
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	55.75	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	90.85	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	6.50	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	90.35	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	50.50	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	89.60	
	Khác	0.50	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	90.10	
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	43.25	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>		
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	48.75	<b>90.23</b>		
	Qua loa phát thanh cấp xã	5.00	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>		
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	25.75	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	90.85	
	Qua mạng internet	22.00	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	90.85	
	Khác	0.75	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	90.60	
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	29.25	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	89.60	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	70.25	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	90.10	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	22.00	<b>Thủ tục hành chính nói chung</b>		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	8.00	<b>90.40</b>		
	Qua website tỉnh/cơ quan	12.00	<b>III. CÔNG CHỨC</b>		
	Khác	0.00	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	91.10	
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	25.75	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	90.10	
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	69.50	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	89.60	
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	2.75	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	90.10	
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	1.75	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	90.35	
	Khác	0.25	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	90.35	
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.00	16. Công chức tận tình giúp đỡ	89.60	
Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00	<b>Công chức nói chung</b>		
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	95.00	<b>90.17</b>		
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	3.75	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>		
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	1.25	17. Kết quả phù hợp quy định	90.85	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.00	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	91.35	
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	84.75	19. Kết quả có thông tin chính xác	89.60	
	Sớm hẹn	14.75	20. Kết quả đảm bảo công bằng	90.60	
			<b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>		
			<b>90.60</b>		

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

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

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

## 45. PHÚ YÊN

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)	
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	32.75	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	35.25	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	85.44
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	14.00	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	85.44
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	19.25	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	85.69
	Khác	1.75	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	83.69
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	32.50	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung 85.07</b>	
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	53.75	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	
	Qua loa phát thanh cấp xã	3.25	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	85.19
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	12.00	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	85.44
	Qua mạng internet	5.75	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	84.94
	Khác	0.25	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	85.69
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	28.00	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	84.94
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	56.25	<b>Thủ tục hành chính nói chung 85.24</b>	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	11.25	<b>III. CÔNG CHỨC</b>	
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	4.50	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	83.69
	Qua website tỉnh/cơ quan	5.50	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	83.94
	Khác	0.25	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	83.44
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	35.00	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	84.94
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	49.75	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	84.44
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	9.25	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	83.19
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	3.25	16. Công chức tận tình giúp đỡ	85.19
	Khác	2.75	<b>Công chức nói chung 84.12</b>	
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.75	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>	
Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00	17. Kết quả phù hợp quy định	84.44
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	94.50	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	83.94
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	3.25	19. Kết quả có thông tin chính xác	84.94
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	2.25	20. Kết quả đảm bảo công bằng	82.94
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.25	<b>Kết quả dịch vụ nói chung 84.07</b>	
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	94.50		
	Sớm hẹn	4.00		

	Trễ hẹn	1.25	<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>	
	<i>Trễ hẹn có thông báo</i>	60.00		
	<i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>	40.00		
Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn	93.25		
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh	92.00	2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	81.74
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh	89.25	3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	87.86
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia	88.75	4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	81.74
Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh	91.50	<b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>	<b>83.78</b>
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính	93.50	<b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>	<b>84.45</b>
	TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính	94.00		
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC	91.50		
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính	91.50		

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



## 46. QUẢNG BÌNH

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)	
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	14.75	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	43.75	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	85.12
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	9.50	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	85.62
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	32.00	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	83.87
	Khác	0.75	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	82.62
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	22.75	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung 84.31</b>	
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	38.25	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	
	Qua loa phát thanh cấp xã	2.25	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	82.87
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	25.50	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	79.87
	Qua mạng internet	14.75	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	82.12
	Khác	2.25	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	80.62
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	15.25	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	79.87
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	63.25	<b>Thủ tục hành chính nói chung 81.07</b>	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	9.75	<b>III. CÔNG CHỨC</b>	
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	6.00	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	79.37
	Qua website tỉnh/cơ quan	9.00	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	79.12
	Khác	0.75	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	82.37
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	25.00	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	81.62
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	70.25	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	80.12
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	3.75	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	82.87
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	0.50	16. Công chức tận tình giúp đỡ	82.12
	Khác	0.50	<b>Công chức nói chung 81.08</b>	
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.00	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>	
Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00	17. Kết quả phù hợp quy định	84.37
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	92.00	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	85.62
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	6.50	19. Kết quả có thông tin chính xác	85.12
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	1.25	20. Kết quả đảm bảo công bằng	85.87
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.25	<b>Kết quả dịch vụ nói chung 85.25</b>	
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	95.25		
	Sớm hẹn	3.25		

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

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

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

## 47. QUẢNG NAM

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)	
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	25.05	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	69.52	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	88.41
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	1.88	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	87.78
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	6.47	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	87.37
	Khác	0.21	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	85.70
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	16.28	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung 87.31</b>	
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	66.81	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	
	Qua loa phát thanh cấp xã	2.51	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	87.78
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	11.27	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	86.30
	Qua mạng internet	2.30	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	86.09
	Khác	1.25	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	81.94
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	11.90	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	81.31
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	66.81	<b>Thủ tục hành chính nói chung 84.68</b>	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	19.62	<b>III. CÔNG CHỨC</b>	
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	1.04	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	86.32
	Qua website tỉnh/cơ quan	0.21	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	84.86
	Khác	0.63	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	85.07
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	19.83	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	87.97
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	56.99	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	83.19
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	13.57	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	83.82
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	9.39	16. Công chức tận tình giúp đỡ	85.04
	Khác	0.00	<b>Công chức nói chung 85.18</b>	
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2.30	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>	
Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.21	17. Kết quả phù hợp quy định	85.04
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	88.73	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	86.09
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	2.92	19. Kết quả có thông tin chính xác	83.99
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	7.72	20. Kết quả đảm bảo công bằng	84.62
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.21	<b>Kết quả dịch vụ nói chung 84.94</b>	
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	83.92		
	Sớm hẹn	1.46		

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

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

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

## 48. QUẢNG NGÃI

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

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



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

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

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



## 49. QUẢNG NINH

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

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

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

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

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

## 50. QUẢNG TRỊ

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)		
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	6.50	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>		
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	54.50	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	88.80	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	0.75	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	88.55	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	44.50	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	88.30	
	Khác	0.00	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	87.80	
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	17.75	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung 88.36</b>		
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	52.75	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>		
	Qua loa phát thanh cấp xã	1.75	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	90.30	
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	26.50	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	89.30	
	Qua mạng internet	6.25	7.Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	86.55	
	Khác	0.50	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	83.05	
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	11.50	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	83.52	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	73.25	<b>Thủ tục hành chính nói chung 86.54</b>		
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	11.00	<b>III. CÔNG CHỨC</b>		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	3.00	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	88.55	
	Qua website tỉnh/cơ quan	4.25	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	86.80	
	Khác	0.00	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	88.55	
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	34.50	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	86.30	
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	57.75	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	86.30	
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	6.75	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	86.05	
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	1.25	16. Công chức tận tình giúp đỡ	86.55	
	Khác	0.00	<b>Công chức nói chung 87.01</b>		
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.25	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>		
Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00	17. Kết quả phù hợp quy định	88.03	
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	95.50	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	89.03	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	4.00	19. Kết quả có thông tin chính xác	90.03	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	0.50	20. Kết quả đảm bảo công bằng	88.78	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.00	<b>Kết quả dịch vụ nói chung 88.97</b>		
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	97.75			
	Sớm hẹn	1.25			

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

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

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

## 51. SỐC TRẮNG

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)	
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	40.25	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	36.50	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	90.82
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	16.50	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	91.32
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	7.00	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	90.57
	Khác	0.00	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	91.07
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	27.75	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>	
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	61.50	<b>90.95</b>	
	Qua loa phát thanh cấp xã	7.50	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	9.75	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	90.82
	Qua mạng internet	2.00	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	90.82
	Khác	0.00	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	90.82
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	12.56	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	90.57
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	77.14	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	89.07
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	13.57	<b>Thủ tục hành chính nói chung</b>	
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	0.75	<b>90.42</b>	
	Qua website tỉnh/cơ quan	2.26	<b>III. CÔNG CHỨC</b>	
	Khác	0.00	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	90.07
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	25.50	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	90.07
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	56.75	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	90.07
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	14.25	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	89.57
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	3.00	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	88.82
	Khác	0.50	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	90.07
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.25	16. Công chức tận tình giúp đỡ	89.57
Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00	<b>Công chức nói chung</b>	
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	94.75	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	2.25	17. Kết quả phù hợp quy định	90.32
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	1.50	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	90.57
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.25	19. Kết quả có thông tin chính xác	90.57
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	95.75	20. Kết quả đảm bảo công bằng	90.32
	Sớm hẹn	2.00	<b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>	
			<b>90.45</b>	



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

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

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



## 52. SƠN LA

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

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

	Trễ hẹn	1.04	<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>		
	<i>Trễ hẹn có thông báo</i>	60.00		1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	91.75
	<i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>	40.00		2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	91.75
Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn	97.29		3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	91.75
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh	97.49	4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	91.75	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh	95.62	<b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>	<b>91.75</b>	
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia	95.62	<b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>	<b>90.13</b>	
Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh	93.74			
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính	97.70			
	TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính	97.08			
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC	92.69			
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính	94.99			

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

## 53. TÂY NINH

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

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

	Trễ hẹn	9.30	<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>	
	<i>Trễ hẹn có thông báo</i>	42.42		
	<i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>	42.42		
Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn	93.24		
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh	91.83	2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	71.30
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh	91.83	3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	71.30
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia	91.27	4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	71.30
Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh	93.24	<b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>	<b>69.69</b>
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính	89.30	<b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>	<b>84.43</b>
	TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính	89.01		
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC	86.48		
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính	85.92		

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

## 54. THÁI BÌNH

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

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



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

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

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



## 55. THÁI NGUYÊN

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)		
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	8.00	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>		
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	41.75	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	87.64	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	1.00	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	88.14	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	49.25	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	89.14	
	Khác	0.00	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	88.89	
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	26.25	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung 88.45</b>		
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	48.75	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>		
	Qua loa phát thanh cấp xã	7.00	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	89.14	
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	18.00	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	88.89	
	Qua mạng internet	12.25	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	89.64	
	Khác	0.00	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	89.89	
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	16.00	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	89.39	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	70.00	<b>Thủ tục hành chính nói chung 89.39</b>		
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	13.50	<b>III. CÔNG CHỨC</b>		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	8.25	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	89.14	
	Qua website tỉnh/cơ quan	3.75	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	88.64	
	Khác	0.00	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	89.39	
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	9.50	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	88.64	
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	81.75	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	88.39	
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	6.25	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	89.64	
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	2.25	16. Công chức tận tình giúp đỡ	88.64	
	Khác	0.50	<b>Công chức nói chung 88.93</b>		
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.00	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>		
Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00	17. Kết quả phù hợp quy định	88.64	
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	96.00	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	89.64	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	3.00	19. Kết quả có thông tin chính xác	89.64	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	1.00	20. Kết quả đảm bảo công bằng	88.89	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.00	<b>Kết quả dịch vụ nói chung 89.20</b>		
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	98.25			
	Sớm hẹn	1.75			

	Trễ hẹn	0.00	<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN</b>	
	<i>Trễ hẹn có thông báo</i>	25.00		
	<i>Trễ hẹn có xin lỗi</i>	0.00		
Sự phù hợp của hình thức niêm yết công khai, hướng dẫn quy định TTHC	Công chức trực tiếp hướng dẫn	97.50		
	Niêm yết trên giấy tại trụ sở BPMC/TTHCC tỉnh	97.75	2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	91.14
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử cấp tỉnh	97.75	3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	91.14
	Niêm yết trên Cổng thông tin điện tử quốc gia	97.75	4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	91.14
Sự phù hợp của các hình thức tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	TNHS, TKQ tại BPMC/TTPVHCC tỉnh	97.25	<b>Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung</b>	<b>91.14</b>
	TNHS tại BPMC/TTPVHCC, TKQ qua dịch vụ bưu chính	98.75	<b>HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>	<b>89.42</b>
	TNHS, TKQ qua dịch vụ bưu chính	98.50		
	TNHS qua internet, TKQ tại BPMC/TTPVHCC	97.50		
	TNHS qua internet, TKQ qua dịch vụ bưu chính	97.25		

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

## 56. THANH HÓA

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)		
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	16.04	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>		
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	50.42	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	89.17	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	4.79	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	89.59	
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	35.21	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	88.55	
	Khác	0.42	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	88.34	
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	41.46	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung 88.91</b>		
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	39.79	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>		
	Qua loa phát thanh cấp xã	21.25	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	88.96	
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	11.04	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	90.42	
	Qua mạng internet	16.67	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	90.84	
	Khác	0.42	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	86.05	
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	20.63	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	81.46	
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	52.08	<b>Thủ tục hành chính nói chung 87.55</b>		
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	24.58	<b>III. CÔNG CHỨC</b>		
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	7.92	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	85.42	
	Qua website tỉnh/cơ quan	6.67	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	88.55	
	Khác	0.83	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	88.13	
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	28.33	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	83.34	
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	66.25	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	87.50	
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	3.54	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	90.42	
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	1.88	16. Công chức tận tình giúp đỡ	88.55	
	Khác	0.00	<b>Công chức nói chung 87.41</b>		
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.04	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>		
Phải đưa tiền ngoài phí/lệ phí	Có	0.42	17. Kết quả phù hợp quy định	92.09	
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	95.63	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	90.00	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	2.92	19. Kết quả có thông tin chính xác	91.05	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	1.46	20. Kết quả đảm bảo công bằng	90.63	
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.00	<b>Kết quả dịch vụ nói chung 90.94</b>		
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	97.71			
	Sớm hẹn	1.46			

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

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

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

## 57. THỪA THIÊN - HUẾ

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)	
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	14.25	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	58.50	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	88.23
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	5.25	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	87.98
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	24.75	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	88.48
	Khác	0.50	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	87.98
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	27.00	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung 88.17</b>	
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	59.75	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	
	Qua loa phát thanh cấp xã	5.50	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	87.98
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	14.50	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	88.48
	Qua mạng internet	5.25	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	87.98
	Khác	1.00	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	87.98
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	17.25	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	87.73
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	66.00	<b>Thủ tục hành chính nói chung 88.03</b>	
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	19.00	<b>III. CÔNG CHỨC</b>	
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	3.75	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	88.48
	Qua website tỉnh/cơ quan	5.25	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	89.23
	Khác	0.50	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	88.48
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	23.00	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	88.98
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	69.75	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	88.23
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	4.50	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	88.23
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	1.25	16. Công chức tận tình giúp đỡ	88.98
	Khác	1.50	<b>Công chức nói chung 88.66</b>	
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.25	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>	
Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00	17. Kết quả phù hợp quy định	87.98
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	90.50	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	88.23
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	5.00	19. Kết quả có thông tin chính xác	88.23
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	3.25	20. Kết quả đảm bảo công bằng	88.23
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	1.25	<b>Kết quả dịch vụ nói chung 88.17</b>	
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	96.25		
	Sớm hẹn	1.25		

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

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

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



## 58. TIỀN GIANG

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)	
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	35.88	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	41.22	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	88.56
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	8.40	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	87.03
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	21.88	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	86.52
	Khác	0.51	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	87.67
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	39.69	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>	
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	46.56	<b>84.23</b>	
	Qua loa phát thanh cấp xã	2.29	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	12.72	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	84.49
	Qua mạng internet	7.63	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	82.96
	Khác	1.27	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	83.98
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	19.08	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	84.23
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	64.63	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	83.98
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	14.76	<b>Thủ tục hành chính nói chung</b>	
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	4.58	<b>86.98</b>	
	Qua website tỉnh/cơ quan	7.89	<b>III. CÔNG CHỨC</b>	
	Khác	0.00	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	84.49
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	25.19	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	85.25
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	61.07	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	83.22
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	7.12	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	83.22
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	2.29	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	84.23
	Khác	4.33	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	83.98
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.25	16. Công chức tận tình giúp đỡ	84.49
Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.25	<b>Công chức nói chung</b>	
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	92.37	<b>86.78</b>	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	4.33	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	3.31	17. Kết quả phù hợp quy định	86.52
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.00	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	85.51
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	95.42	19. Kết quả có thông tin chính xác	84.74
	Sớm hẹn	3.05	20. Kết quả đảm bảo công bằng	85.89
			<b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>	
			<b>84.69</b>	

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

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

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

## 59. TRÀ VINH

Chỉ số nhận định năm 2021(%)			Chỉ số hài lòng năm 2021 (%)	
Cơ quan tiếp nhận hồ sơ (TNHS) và trả kết quả (TKQ) giải quyết TTHC	Bộ phận TNHS,TKQ cấp xã	13.25	<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>	
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp huyện	42.50	1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	89.22
	Bộ phận TNHS,TKQ cấp tỉnh	5.25	2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn, sạch.	88.22
	Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh	39.50	3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	89.47
	Khác	0.25	4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng.	89.72
Hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan TNHS, TKQ giải quyết TTHC	Qua người thân, bạn bè	31.25	<b>Tiếp cận dịch vụ nói chung</b>	
	Qua cán bộ, công chức cấp xã	55.50	<b>89.16</b>	
	Qua loa phát thanh cấp xã	1.25	<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>	
	Qua phương tiện thông tin đại chúng	5.75	5. Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	88.47
	Qua mạng internet	4.50	6. Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	85.72
	Khác	2.00	7. Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	89.72
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua người thân, bạn bè	20.00	8. Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định.	89.72
	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	70.75	9. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	89.47
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả	5.25	<b>Thủ tục hành chính nói chung</b>	
	Qua website Cổng dịch vụ công quốc gia	2.00	<b>88.62</b>	
	Qua website tỉnh/cơ quan	2.00	<b>III. CÔNG CHỨC</b>	
	Khác	0.25	10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	85.72
Số lần đi lại để giải quyết TTHC	1 lần (chờ nhận kết quả ngay)	29.25	11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	86.97
	2 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)	59.75	12. Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	86.97
	3 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).	7.00	13. Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	87.22
	4 lần( bổ sung hồ sơ nhiều lần).	2.75	14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	86.47
	Khác	1.25	15. Công chức giải quyết công việc đúng quy định	87.72
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.75	16. Công chức tận tình giúp đỡ	86.22
Phải đưa tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00	<b>Công chức nói chung</b>	
Cơ quan viết giấy hẹn trả kết quả	Có giấy hẹn	87.00	<b>86.76</b>	
	Không có giấy hẹn, do lấy kết quả ngay	9.00	<b>IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ</b>	
	Không có giấy hẹn, nhưng công chức hẹn miệng	3.75	17. Kết quả phù hợp quy định	89.72
	Không có giấy hẹn, mặc dù trả kết quả vào ngày sau đó	0.25	18. Kết quả có thông tin đầy đủ	91.22
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	93.00	19. Kết quả có thông tin chính xác	91.22
	Sớm hẹn	3.00	20. Kết quả đảm bảo công bằng	90.72
			<b>Kết quả dịch vụ nói chung</b>	
			<b>90.72</b>	

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

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

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

## 60. TUYÊN QUANG

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

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



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

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

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



## 61. VĨNH LONG

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

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

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

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

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

## 62. VĨNH PHÚC

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

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

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

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

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

## 63. YÊN BÁI

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

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

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

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

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



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

Tỉnh: .....

Quận/huyện/TX/TP: .....

**PHIẾU KHẢO SÁT  
SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA  
CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2021****Dịch vụ hành chính công:** .....**Địa bàn quận/huyện/thành phố/thị xã điều tra XHH:** .....**A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG****I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

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

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

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

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

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

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

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

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

**3. Đối với các câu hỏi khác**

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

**Điều tra viên**

Họ tên: .....

Số điện thoại: .....

### III. THÔNG TIN CÁ NHÂN

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

1. Cho bản thân, gia đình Ông/Bà.

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

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

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

HỘP 1	HỘP 2
<p><b>Giới tính:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Nam</li> <li>Nữ</li> </ol> <p><b>Dân tộc:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kinh</li> <li>Khác (<i>xin viết cụ thể</i>): .....</li> </ol> <p><b>Độ tuổi:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Dưới 25 tuổi</li> <li>25 - 34 tuổi</li> <li>35 - 49 tuổi</li> <li>50 - 60 tuổi</li> <li>Trên 60 tuổi</li> </ol> <p><b>Trình độ học vấn:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tiểu học (cấp I)</li> <li>Trung học cơ sở (cấp II)</li> <li>Trung học phổ thông (cấp III)</li> <li>Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng</li> <li>Đại học/ trên Đại học</li> <li>Khác (<i>xin viết cụ thể</i>): .....</li> </ol> <p><b>Nghề nghiệp:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Làm nội trợ/Lao động tự do</li> <li>Nghỉ hưu</li> <li>Sinh viên</li> <li>Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư</li> <li>Cán bộ/công chức/viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang</li> <li>Khác (<i>xin viết cụ thể</i>): .....</li> </ol> <p><b>Nơi sinh sống:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Đô thị</li> <li>Nông thôn</li> <li>Miền núi</li> <li>Hải đảo</li> <li>Khác (<i>xin viết cụ thể</i>): .....</li> </ol>	<p><b>Loại hình cơ quan/tổ chức nơi đang làm việc:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cơ quan hành chính nhà nước /Đơn vị sự nghiệp công/Cơ quan lực lượng vũ trang/Tổ chức chính trị xã hội.</li> <li>Tổ chức nước ngoài.</li> <li>Tổ chức phi chính phủ/Hiệp hội/Hội.</li> <li>Doanh nghiệp nhà nước.</li> <li>Doanh nghiệp tư nhân/Công ty TNHH/Công ty cổ phần/Công ty hợp danh.</li> <li>Doanh nghiệp nước ngoài/Doanh nghiệp liên doanh/Công ty nước ngoài.</li> <li>Khác (<i>xin viết cụ thể</i>): .....</li> </ol> <p><b>Vị trí công việc:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Giám đốc/Phó Giám đốc.</li> <li>Trưởng phòng/Phó trưởng phòng hoặc tương đương.</li> <li>Kế toán trưởng.</li> <li>Kỹ sư/Kế toán</li> <li>Nhân viên văn phòng/kỹ thuật viên</li> <li>Khác (<i>xin viết cụ thể</i>): .....</li> </ol> <p><b>Trình độ học vấn:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tiểu học (cấp I)</li> <li>Trung học cơ sở (cấp II)</li> <li>Trung học phổ thông (cấp III)</li> <li>Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng</li> <li>Đại học</li> <li>Trên Đại học</li> <li>Khác (<i>xin viết cụ thể</i>): .....</li> </ol>

## B. PHẦN CÂU HỎI

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

1. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã/phường/thị trấn.
2. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của huyện/quận/thị xã/thành phố thuộc tỉnh.
3. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở.
4. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh/thành phố.

5. Khác (xin viết cụ thể): .....

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

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

6. Khác (xin viết cụ thể): .....

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

1. Thông qua người thân, bạn bè.
2. Thông qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả.
3. Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại cơ quan nơi nộp hồ sơ, trả kết quả.
4. Thông qua website Công dịch vụ công Quốc gia;
5. Thông qua website thông tin của tỉnh/ cơ quan liên quan.

6. Khác (xin viết cụ thể): .....

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

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

5. Khác (xin viết cụ thể): .....

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

1. Không

2. Có

Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:.....

.....

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

1. Không

2. Có

Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:.....

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



***Câu 13. Xin Ông/Bà cho biết 03 nội dung quan trọng nhất trong các nội dung dưới đây mà Ông/Bà muốn CQHCCNN ưu tiên cải thiện để mang lại sự hài lòng cao hơn cho Ông/Bà?***

1. Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất tại cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính..
2. Mở rộng các hình thức thông tin về cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và các quy định thủ tục hành chính
3. Niêm yết công khai quy định thủ tục hành chính kịp thời, đầy đủ, rõ ràng hơn nữa.
4. Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện.
5. Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.
6. Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính.
7. Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
8. Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
9. Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
10. Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
11. Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
12. Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện.
13. Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực.
14. Khác (*xin viết cụ thể*):

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ !**

# SIPAS 2021

