

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-SNV ngày/.../2024 của Sở Nội vụ)

Nội dung	BQL các khu công nghiệp		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I.VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	83.89%	16.11%	0%
A.Trách nhiệm giải trình của cơ quan	86.67%	13.33%	0%
1.Cơ quan cung cấp, giải thích thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	93.33%	6.67%	0%
2.Cơ quan cung cấp thông tin về các quy định đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	80%	20%	0%
B.Sự tham gia của người dân	83.33%	16.67%	0%
1.Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	76.67%	23.33%	0%
2.Cơ quan tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	90%	10%	0%
C.Kết quả, tác động của các quy định	81.67%	18.33%	0%
1.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	80%	20%	0%
2.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	83.33%	16.67%	0%
II.VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	85%	15%	0%
A.Thủ tục hành chính	80.83%	19.17%	0%
1.Các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ.	76.67%	23.33%	0%
2.Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định.	80%	20%	0%
3.Mức phí/lệ phí người dân phải nộp (nếu có) là đúng quy định.	83.33%	16.67%	0%
4.Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	83.33%	16.67%	0%
B.Công chức trực tiếp giải quyết công việc	83.33%	16.67%	0%
1.Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/bà.	80%	20%	0%
2.Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/bà.	83.33%	16.67%	0%
3.Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai một lần là Ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ.	86.67%	13.33%	0%
4.Công chức tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc.	83.33%	16.67%	0%
C.Kết quả giải quyết công việc	90%	10%	0%
1.Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	90%	10%	0%
2.Kết quả mà Ông/Bà nhận được có nội dung thông tin đầy đủ, chính xác.	90%	10%	0%

3.Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng.	90%	10%	0%
D.Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	87.78%	12.22%	0%
1.Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	83.33%	16.67%	0%
2.Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	86.67%	13.33%	0%
3.Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	93.33%	6.67%	0%
Tổng số	84.67%	15.33%	0%

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-SNV ngày/.../2024 của Sở Nội vụ)

Nội dung	Sở Công thương		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I.VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	88%	11%	1%
A.Trách nhiệm giải trình của cơ quan	90%	9%	1%
1.Cơ quan cung cấp, giải thích thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	90%	10%	0%
2.Cơ quan cung cấp thông tin về các quy định đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	90%	8%	2%
B.Sự tham gia của người dân	87%	11%	2%
1.Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	84%	14%	2%
2.Cơ quan tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	90%	8%	2%
C.Kết quả, tác động của các quy định	87%	13%	0%
1.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	86%	14%	0%
2.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	88%	12%	0%
II.VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	88%	11.43%	0.57%
A.Thủ tục hành chính	89%	10.5%	0.5%
1.Các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ.	86%	14%	0%
2.Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định.	90%	10%	0%
3.Mức phí/lệ phí người dân phải nộp (nếu có) là đúng quy định.	90%	10%	0%
4.Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	90%	8%	2%
B.Công chức trực tiếp giải quyết công việc	85%	14.5%	0.5%
1.Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/bà.	82%	18%	0%
2.Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/bà.	84%	16%	0%
3.Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai một lần là Ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ.	88%	12%	0%
4.Công chức tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc.	86%	12%	2%
C.Kết quả giải quyết công việc	90%	8.67%	1.33%
1.Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	90%	8%	2%
2.Kết quả mà Ông/Bà nhận được có nội dung thông tin đầy đủ, chính xác.	90%	8%	2%
3.Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng.	90%	10%	0%
D.Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	88.67%	11.33%	0%
1.Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	88%	12%	0%
2.Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	90%	10%	0%
3.Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	88%	12%	0%
Tổng số	88%	11.3%	0.7%

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-SNV ngày/.../2024 của Sở Nội vụ)

Nội dung	Số Du lịch		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I.VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	82.78%	17.22%	0%
A.Trách nhiệm giải trình của cơ quan	90%	10%	0%
1.Cơ quan cung cấp, giải thích thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	90%	10%	0%
2.Cơ quan cung cấp thông tin về các quy định đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	90%	10%	0%
B.Sự tham gia của người dân	81.67%	18.33%	0%
1.Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	83.33%	16.67%	0%
2.Cơ quan tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	80%	20%	0%
C.Kết quả, tác động của các quy định	76.67%	23.33%	0%
1.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	76.67%	23.33%	0%
2.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	76.67%	23.33%	0%
II.VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	84.29%	15.71%	0%
A.Thủ tục hành chính	84.17%	15.83%	0%
1.Các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ.	83.33%	16.67%	0%
2.Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định.	83.33%	16.67%	0%
3.Mức phí/lệ phí người dân phải nộp (nếu có) là đúng quy định.	86.67%	13.33%	0%
4.Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	83.33%	16.67%	0%
B.Công chức trực tiếp giải quyết công việc	84.17%	15.83%	0%
1.Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/bà.	86.67%	13.33%	0%
2.Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/bà.	83.33%	16.67%	0%
3.Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai một lần là Ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ.	83.33%	16.67%	0%
4.Công chức tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc.	83.33%	16.67%	0%
C.Kết quả giải quyết công việc	83.33%	16.67%	0%
1.Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	83.33%	16.67%	0%
2.Kết quả mà Ông/Bà nhận được có nội dung thông tin đầy đủ, chính xác.	83.33%	16.67%	0%

3.Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng.	83.33%	16.67%	0%
D.Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	85.56%	14.44%	0%
1.Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	83.33%	16.67%	0%
2.Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	86.67%	13.33%	0%
3.Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	86.67%	13.33%	0%
Tổng số	83.83%	16.17%	0%

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-SNV ngày/.../2024 của Sở Nội vụ)

Nội dung	Sở Giáo dục và Đào tạo		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I.VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	86.33%	13.67%	0%
A.Trách nhiệm giải trình của cơ quan	88%	12%	0%
1.Cơ quan cung cấp, giải thích thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	88%	12%	0%
2.Cơ quan cung cấp thông tin về các quy định đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	88%	12%	0%
B.Sự tham gia của người dân	85%	15%	0%
1.Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	84%	16%	0%
2.Cơ quan tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	86%	14%	0%
C.Kết quả, tác động của các quy định	86%	14%	0%
1.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	88%	12%	0%
2.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	84%	16%	0%
II.VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	85.29%	14.71%	0%
A.Thủ tục hành chính	86%	14%	0%
1.Các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ.	86%	14%	0%
2.Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định.	88%	12%	0%
3.Mức phí/lệ phí người dân phải nộp (nếu có) là đúng quy định.	82%	18%	0%
4.Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	88%	12%	0%
B.Công chức trực tiếp giải quyết công việc	82%	18%	0%
1.Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/bà.	82%	18%	0%
2.Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/bà.	82%	18%	0%
3.Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai một lần là Ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ.	82%	18%	0%
4.Công chức tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc.	82%	18%	0%
C.Kết quả giải quyết công việc	87.33%	12.67%	0%
1.Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	84%	16%	0%
2.Kết quả mà Ông/Bà nhận được có nội dung thông tin đầy đủ, chính xác.	88%	12%	0%
3.Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng.	90%	10%	0%
D.Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	86.67%	13.33%	0%
1.Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	86%	14%	0%
2.Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	86%	14%	0%
3.Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	88%	12%	0%
Tổng số	85.6%	14.4%	0%

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-SNV ngày/.../2024 của Sở Nội vụ)

Nội dung	Số Giao thông vận tải		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I.VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	86%	14%	0%
A.Trách nhiệm giải trình của cơ quan	86.5%	13.5%	0%
1.Cơ quan cung cấp, giải thích thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	87%	13%	0%
2.Cơ quan cung cấp thông tin về các quy định đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	86%	14%	0%
B.Sự tham gia của người dân	85%	15%	0%
1.Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	85%	15%	0%
2.Cơ quan tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	85%	15%	0%
C.Kết quả, tác động của các quy định	86.5%	13.5%	0%
1.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	86%	14%	0%
2.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	87%	13%	0%
II.VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	87.71%	12.29%	0%
A.Thủ tục hành chính	88.5%	11.5%	0%
1.Các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ.	90%	10%	0%
2.Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định.	90%	10%	0%
3.Mức phí/lệ phí người dân phải nộp (nếu có) là đúng quy định.	88%	12%	0%
4.Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	86%	14%	0%
B.Công chức trực tiếp giải quyết công việc	87.75%	12.25%	0%
1.Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/bà.	87%	13%	0%
2.Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/bà.	87%	13%	0%
3.Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai một lần là Ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ.	88%	12%	0%
4.Công chức tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc.	89%	11%	0%
C.Kết quả giải quyết công việc	88.67%	11.33%	0%
1.Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	88%	12%	0%
2.Kết quả mà Ông/Bà nhận được có nội dung thông tin đầy đủ, chính xác.	89%	11%	0%

3.Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng.	89%	11%	0%
D.Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	85.67%	14.33%	0%
1.Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	86%	14%	0%
2.Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	86%	14%	0%
3.Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	85%	15%	0%
Tổng số	87.2%	12.8%	0%

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-SNV ngày/.../2024 của Sở Nội vụ)

Nội dung	Số Kế hoạch và Đầu tư		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I.VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	85%	15%	0%
A.Trách nhiệm giải trình của cơ quan	88.75%	11.25%	0%
1.Cơ quan cung cấp, giải thích thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	88.75%	11.25%	0%
2.Cơ quan cung cấp thông tin về các quy định đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	88.75%	11.25%	0%
B.Sự tham gia của người dân	80%	20%	0%
1.Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	80%	20%	0%
2.Cơ quan tổ chức nhiều hình thức đề người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	80%	20%	0%
C.Kết quả, tác động của các quy định	86.25%	13.75%	0%
1.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	85%	15%	0%
2.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	87.5%	12.5%	0%
II.VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	83.84%	16.16%	0%
A.Thủ tục hành chính	84.06%	15.94%	0%
1.Các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ.	82.5%	17.5%	0%
2.Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định.	86.25%	13.75%	0%
3.Mức phí/lệ phí người dân phải nộp (nếu có) là đúng quy định.	83.75%	16.25%	0%
4.Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	83.75%	16.25%	0%
B.Công chức trực tiếp giải quyết công việc	84.06%	15.94%	0%
1.Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/bà.	83.75%	16.25%	0%
2.Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/bà.	86.25%	13.75%	0%
3.Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai một lần là Ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ.	85%	15%	0%
4.Công chức tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc.	81.25%	18.75%	0%
C.Kết quả giải quyết công việc	83.33%	16.67%	0%
1.Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	82.5%	17.5%	0%
2.Kết quả mà Ông/Bà nhận được có nội dung thông tin đầy đủ, chính xác.	83.75%	16.25%	0%
3.Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng.	83.75%	16.25%	0%
D.Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	83.75%	16.25%	0%
1.Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	83.75%	16.25%	0%
2.Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	83.75%	16.25%	0%
3.Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	83.75%	16.25%	0%
Tổng số	84.19%	15.81%	0%

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-SNV ngày/.../2024 của Sở Nội vụ)

Nội dung	Sở Khoa học và Công nghệ		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I.VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	86.67%	10%	3.33%
A.Trách nhiệm giải trình của cơ quan	88.33%	8.33%	3.34%
1.Cơ quan cung cấp, giải thích thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	90%	6.67%	3.33%
2.Cơ quan cung cấp thông tin về các quy định đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	86.67%	10%	3.33%
B.Sự tham gia của người dân	86.67%	10%	3.33%
1.Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	86.67%	10%	3.33%
2.Cơ quan tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	86.67%	10%	3.33%
C.Kết quả, tác động của các quy định	85%	11.67%	3.33%
1.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	86.67%	10%	3.33%
2.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	83.33%	13.33%	3.34%
II.VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	88.33%	8.33%	3.34%
A.Thủ tục hành chính	88.33%	8.33%	3.34%
1.Các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ.	90%	6.67%	3.33%
2.Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định.	86.67%	10%	3.33%
3.Mức phí/lệ phí người dân phải nộp (nếu có) là đúng quy định.	90%	6.67%	3.33%
4.Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	86.67%	10%	3.33%
B.Công chức trực tiếp giải quyết công việc	88.33%	8.33%	3.34%
1.Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/bà.	90%	6.67%	3.33%
2.Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/bà.	86.67%	10%	3.33%
3.Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai một lần là Ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ.	90%	6.67%	3.33%
4.Công chức tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc.	86.67%	10%	3.33%
C.Kết quả giải quyết công việc	88.89%	7.78%	3.33%
1.Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	90%	6.67%	3.33%
2.Kết quả mà Ông/Bà nhận được có nội dung thông tin đầy đủ, chính xác.	86.67%	10%	3.33%
3.Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng.	90%	6.67%	3.33%
D.Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	87.78%	8.89%	3.33%
1.Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	90%	6.67%	3.33%
2.Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	86.67%	10%	3.33%
3.Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	86.67%	10%	3.33%
Tổng số	87.83%	8.83%	3.34%

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-SNV ngày/.../2024 của Sở Nội vụ)

Nội dung	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I.VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	86.67%	13.17%	0.16%
A.Trách nhiệm giải trình của cơ quan	85%	15%	0%
1.Cơ quan cung cấp, giải thích thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	86%	14%	0%
2.Cơ quan cung cấp thông tin về các quy định đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	84%	16%	0%
B.Sự tham gia của người dân	87%	12.5%	0.5%
1.Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	88%	12%	0%
2.Cơ quan tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	86%	13%	1%
C.Kết quả, tác động của các quy định	88%	12%	0%
1.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	87%	13%	0%
2.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	89%	11%	0%
II.VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	87.07%	12.71%	0.22%
A.Thủ tục hành chính	87.75%	12.25%	0%
1.Các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ.	86%	14%	0%
2.Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định.	89%	11%	0%
3.Mức phí/lệ phí người dân phải nộp (nếu có) là đúng quy định.	88%	12%	0%
4.Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	88%	12%	0%
B.Công chức trực tiếp giải quyết công việc	85.25%	14.75%	0%
1.Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/bà.	85%	15%	0%
2.Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/bà.	84%	16%	0%
3.Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai một lần là Ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ.	85%	15%	0%
4.Công chức tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc.	87%	13%	0%
C.Kết quả giải quyết công việc	88.33%	10.67%	1%
1.Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	86%	13%	1%
2.Kết quả mà Ông/Bà nhận được có nội dung thông tin đầy đủ, chính xác.	89%	10%	1%
3.Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng.	90%	9%	1%
D.Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	87.33%	12.67%	0%

1.Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	87%	13%	0%
2.Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	88%	12%	0%
3.Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	87%	13%	0%
Tổng số	86.95%	12.85%	0.2%

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-SNV ngày/.../2024 của Sở Nội vụ)

Nội dung	Sở Nội vụ		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I.VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	88.33%	10.67%	1%
A.Trách nhiệm giải trình của cơ quan	89%	11%	0%
1.Cơ quan cung cấp, giải thích thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	88%	12%	0%
2.Cơ quan cung cấp thông tin về các quy định đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	90%	10%	0%
B.Sự tham gia của người dân	88%	11%	1%
1.Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	88%	10%	2%
2.Cơ quan tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	88%	12%	0%
C.Kết quả, tác động của các quy định	88%	10%	2%
1.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	88%	10%	2%
2.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	88%	10%	2%
II.VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	90.86%	9%	0.14%
A.Thủ tục hành chính	91%	9%	0%
1.Các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ.	92%	8%	0%
2.Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định.	90%	10%	0%
3.Mức phí/lệ phí người dân phải nộp (nếu có) là đúng quy định.	90%	10%	0%
4.Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	92%	8%	0%
B.Công chức trực tiếp giải quyết công việc	90%	9.5%	0.5%
1.Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/bà.	90%	10%	0%
2.Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/bà.	90%	8%	2%
3.Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai một lần là Ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ.	90%	10%	0%
4.Công chức tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc.	90%	10%	0%
C.Kết quả giải quyết công việc	92%	8%	0%
1.Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	92%	8%	0%
2.Kết quả mà Ông/Bà nhận được có nội dung thông tin đầy đủ, chính xác.	92%	8%	0%
3.Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng.	92%	8%	0%

D.Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	90.67%	9.33%	0%
1.Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	90%	10%	0%
2.Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	90%	10%	0%
3.Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	92%	8%	0%
Tổng số	90.1%	9.5%	0.4%

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-SNV ngày/.../2024 của Sở Nội vụ)

Nội dung	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I.VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	88.33%	11.67%	0%
A.Trách nhiệm giải trình của cơ quan	92%	8%	0%
1.Cơ quan cung cấp, giải thích thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	92%	8%	0%
2.Cơ quan cung cấp thông tin về các quy định đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	92%	8%	0%
B.Sự tham gia của người dân	88%	12%	0%
1.Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	88%	12%	0%
2.Cơ quan tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	88%	12%	0%
C.Kết quả, tác động của các quy định	85%	15%	0%
1.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	84%	16%	0%
2.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	86%	14%	0%
II.VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	89.71%	10.29%	0%
A.Thủ tục hành chính	89.5%	10.5%	0%
1.Các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ.	86%	14%	0%
2.Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định.	90%	10%	0%
3.Mức phí/lệ phí người dân phải nộp (nếu có) là đúng quy định.	92%	8%	0%
4.Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	90%	10%	0%
B.Công chức trực tiếp giải quyết công việc	90%	10%	0%
1.Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/bà.	90%	10%	0%
2.Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/bà.	92%	8%	0%
3.Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai một lần là Ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ.	90%	10%	0%
4.Công chức tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc.	88%	12%	0%
C.Kết quả giải quyết công việc	90.67%	9.33%	0%
1.Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	92%	8%	0%
2.Kết quả mà Ông/Bà nhận được có nội dung thông tin đầy đủ, chính xác.	90%	10%	0%
3.Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng.	90%	10%	0%

D.Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	88.67%	11.33%	0%
1.Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	88%	12%	0%
2.Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	90%	10%	0%
3.Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	88%	12%	0%
Tổng số	89.3%	10.7%	0%

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-SNV ngày/.../2024 của Sở Nội vụ)

Nội dung	Số Tài chính		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I.VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	87%	13%	0%
A.Trách nhiệm giải trình của cơ quan	85%	15%	0%
1.Cơ quan cung cấp, giải thích thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	86%	14%	0%
2.Cơ quan cung cấp thông tin về các quy định đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	84%	16%	0%
B.Sự tham gia của người dân	89%	11%	0%
1.Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	88%	12%	0%
2.Cơ quan tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	90%	10%	0%
C.Kết quả, tác động của các quy định	87%	13%	0%
1.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	86%	14%	0%
2.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	88%	12%	0%
II.VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	88.57%	11%	0.43%
A.Thủ tục hành chính	87.5%	12.5%	0%
1.Các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ.	86%	14%	0%
2.Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định.	90%	10%	0%
3.Mức phí/lệ phí người dân phải nộp (nếu có) là đúng quy định.	86%	14%	0%
4.Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	88%	12%	0%
B.Công chức trực tiếp giải quyết công việc	87.5%	11%	1.5%
1.Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/bà.	90%	8%	2%
2.Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/bà.	86%	12%	2%
3.Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai một lần là Ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ.	86%	12%	2%
4.Công chức tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc.	88%	12%	0%
C.Kết quả giải quyết công việc	89.33%	10.67%	0%
1.Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	90%	10%	0%
2.Kết quả mà Ông/Bà nhận được có nội dung thông tin đầy đủ, chính xác.	88%	12%	0%
3.Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng.	90%	10%	0%
D.Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	90.67%	9.33%	0%

1.Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	90%	10%	0%
2.Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	92%	8%	0%
3.Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	90%	10%	0%
Tổng số	88.1%	11.6%	0.3%

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-SNV ngày/.../2024 của Sở Nội vụ)

Nội dung	Số Tài nguyên và Môi trường		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I.VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	86.67%	12.64%	0.69%
A.Trách nhiệm giải trình của cơ quan	88.33%	11.25%	0.42%
1.Cơ quan cung cấp, giải thích thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	88.33%	10.83%	0.84%
2.Cơ quan cung cấp thông tin về các quy định đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	88.33%	11.67%	0%
B.Sự tham gia của người dân	86.25%	12.5%	1.25%
1.Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	85%	13.33%	1.67%
2.Cơ quan tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	87.5%	11.67%	0.83%
C.Kết quả, tác động của các quy định	85.42%	14.17%	0.41%
1.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	85.83%	13.33%	0.84%
2.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	85%	15%	0%
II.VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	85%	14.58%	0.42%
A.Thủ tục hành chính	85.83%	13.75%	0.42%
1.Các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ.	86.67%	13.33%	0%
2.Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định.	85.83%	14.17%	0%
3.Mức phí/lệ phí người dân phải nộp (nếu có) là đúng quy định.	86.67%	13.33%	0%
4.Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	84.17%	14.17%	1.66%
B.Công chức trực tiếp giải quyết công việc	82.92%	16.67%	0.41%
1.Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/bà.	84.17%	15.83%	0%
2.Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/bà.	83.33%	16.67%	0%
3.Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai một lần là Ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ.	82.5%	16.67%	0.83%
4.Công chức tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc.	81.67%	17.5%	0.83%
C.Kết quả giải quyết công việc	85.28%	14.17%	0.55%
1.Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	83.33%	15.83%	0.84%
2.Kết quả mà Ông/Bà nhận được có nội dung thông tin đầy đủ, chính xác.	85%	15%	0%
3.Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng.	87.5%	11.67%	0.83%
D.Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	86.39%	13.33%	0.28%

1.Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	86.67%	13.33%	0%
2.Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	85.83%	14.17%	0%
3.Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	86.67%	12.5%	0.83%
Tổng số	85.5%	14%	0.5%

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-SNV ngày/.../2024 của Sở Nội vụ)

Nội dung	Số Thông tin và Truyền thông		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I.VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	86.11%	10.56%	3.33%
A.Trách nhiệm giải trình của cơ quan	88.33%	8.33%	3.34%
1.Cơ quan cung cấp, giải thích thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	86.67%	10%	3.33%
2.Cơ quan cung cấp thông tin về các quy định đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	90%	6.67%	3.33%
B.Sự tham gia của người dân	85%	11.67%	3.33%
1.Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	83.33%	13.33%	3.34%
2.Cơ quan tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	86.67%	10%	3.33%
C.Kết quả, tác động của các quy định	85%	11.67%	3.33%
1.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	86.67%	10%	3.33%
2.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	83.33%	13.33%	3.34%
II.VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	87.14%	9.52%	3.34%
A.Thủ tục hành chính	85.83%	10.83%	3.34%
1.Các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ.	90%	6.67%	3.33%
2.Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định.	83.33%	13.33%	3.34%
3.Mức phí/lệ phí người dân phải nộp (nếu có) là đúng quy định.	86.67%	10%	3.33%
4.Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	83.33%	13.33%	3.34%
B.Công chức trực tiếp giải quyết công việc	85.83%	10.83%	3.34%
1.Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/bà.	90%	6.67%	3.33%
2.Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/bà.	86.67%	10%	3.33%
3.Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai một lần là Ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ.	83.33%	13.33%	3.34%
4.Công chức tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc.	83.33%	13.33%	3.34%
C.Kết quả giải quyết công việc	88.89%	7.78%	3.33%
1.Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	90%	6.67%	3.33%
2.Kết quả mà Ông/Bà nhận được có nội dung thông tin đầy đủ, chính xác.	86.67%	10%	3.33%

3.Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng.	90%	6.67%	3.33%
D.Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	88.89%	7.78%	3.33%
1.Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	90%	6.67%	3.33%
2.Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	86.67%	10%	3.33%
3.Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	90%	6.67%	3.33%
Tổng số	86.83%	9.83%	3.34%

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-SNV ngày/.../2024 của Sở Nội vụ)

Nội dung	Số Tư pháp		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I.VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	90.83%	9.17%	0%
A.Trách nhiệm giải trình của cơ quan	91.5%	8.5%	0%
1.Cơ quan cung cấp, giải thích thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	92%	8%	0%
2.Cơ quan cung cấp thông tin về các quy định đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	91%	9%	0%
B.Sự tham gia của người dân	91.5%	8.5%	0%
1.Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	92%	8%	0%
2.Cơ quan tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	91%	9%	0%
C.Kết quả, tác động của các quy định	89.5%	10.5%	0%
1.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	89%	11%	0%
2.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	90%	10%	0%
II.VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	89.86%	10.14%	0%
A.Thủ tục hành chính	90%	10%	0%
1.Các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ.	90%	10%	0%
2.Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định.	89%	11%	0%
3.Mức phí/lệ phí người dân phải nộp (nếu có) là đúng quy định.	91%	9%	0%
4.Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	90%	10%	0%
B.Công chức trực tiếp giải quyết công việc	90.75%	9.25%	0%
1.Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/bà.	91%	9%	0%
2.Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/bà.	91%	9%	0%
3.Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai một lần là Ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ.	91%	9%	0%
4.Công chức tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc.	90%	10%	0%
C.Kết quả giải quyết công việc	89.33%	10.67%	0%
1.Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	90%	10%	0%
2.Kết quả mà Ông/Bà nhận được có nội dung thông tin đầy đủ, chính xác.	90%	10%	0%
3.Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng.	88%	12%	0%
D.Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	89%	11%	0%

1.Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	89%	11%	0%
2.Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	90%	10%	0%
3.Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	88%	12%	0%
Tổng số	90.15%	9.85%	0%

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-SNV ngày/.../2024 của Sở Nội vụ)

Nội dung	Sở Văn hóa và Thể thao		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I.VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	81.67%	18.33%	0%
A.Trách nhiệm giải trình của cơ quan	83.33%	16.67%	0%
1.Cơ quan cung cấp, giải thích thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	86.67%	13.33%	0%
2.Cơ quan cung cấp thông tin về các quy định đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	80%	20%	0%
B.Sự tham gia của người dân	78.33%	21.67%	0%
1.Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	76.67%	23.33%	0%
2.Cơ quan tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	80%	20%	0%
C.Kết quả, tác động của các quy định	83.33%	16.67%	0%
1.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	83.33%	16.67%	0%
2.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	83.33%	16.67%	0%
II.VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	85.71%	14.29%	0%
A.Thủ tục hành chính	84.17%	15.83%	0%
1.Các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ.	83.33%	16.67%	0%
2.Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định.	83.33%	16.67%	0%
3.Mức phí/lệ phí người dân phải nộp (nếu có) là đúng quy định.	86.67%	13.33%	0%
4.Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	83.33%	16.67%	0%
B.Công chức trực tiếp giải quyết công việc	86.67%	13.33%	0%
1.Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/bà.	83.33%	16.67%	0%
2.Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/bà.	86.67%	13.33%	0%
3.Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai một lần là Ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ.	90%	10%	0%
4.Công chức tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc.	86.67%	13.33%	0%
C.Kết quả giải quyết công việc	84.44%	15.56%	0%
1.Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	86.67%	13.33%	0%
2.Kết quả mà Ông/Bà nhận được có nội dung thông tin đầy đủ, chính xác.	83.33%	16.67%	0%

3.Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng.	83.33%	16.67%	0%
D.Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	87.78%	12.22%	0%
1.Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	83.33%	16.67%	0%
2.Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	90%	10%	0%
3.Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	90%	10%	0%
Tổng số	84.5%	15.5%	0%

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-SNV ngày/.../2024 của Sở Nội vụ)

Nội dung	Số Xây dựng		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I.VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	87.92%	12.08%	0%
A.Trách nhiệm giải trình của cơ quan	88.75%	11.25%	0%
1.Cơ quan cung cấp, giải thích thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	88.75%	11.25%	0%
2.Cơ quan cung cấp thông tin về các quy định đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	88.75%	11.25%	0%
B.Sự tham gia của người dân	86.88%	13.13%	-0.01%
1.Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	87.5%	12.5%	0%
2.Cơ quan tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	86.25%	13.75%	0%
C.Kết quả, tác động của các quy định	88.13%	11.88%	-0.01%
1.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	87.5%	12.5%	0%
2.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	88.75%	11.25%	0%
II.VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	87.41%	12.59%	0%
A.Thủ tục hành chính	85.63%	14.38%	-0.01%
1.Các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ.	86.25%	13.75%	0%
2.Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định.	85%	15%	0%
3.Mức phí/lệ phí người dân phải nộp (nếu có) là đúng quy định.	86.25%	13.75%	0%
4.Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	85%	15%	0%
B.Công chức trực tiếp giải quyết công việc	88.13%	11.88%	-0.01%
1.Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/bà.	88.75%	11.25%	0%
2.Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/bà.	88.75%	11.25%	0%
3.Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai một lần là Ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ.	88.75%	11.25%	0%
4.Công chức tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc.	86.25%	13.75%	0%
C.Kết quả giải quyết công việc	87.5%	12.5%	0%
1.Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	86.25%	13.75%	0%
2.Kết quả mà Ông/Bà nhận được có nội dung thông tin đầy đủ, chính xác.	88.75%	11.25%	0%
3.Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng.	87.5%	12.5%	0%

D.Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	88.75%	11.25%	0%
1.Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	87.5%	12.5%	0%
2.Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	88.75%	11.25%	0%
3.Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	90%	10%	0%
Tổng số	87.56%	12.44%	0%

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-SNV ngày/.../2024 của Sở Nội vụ)

Nội dung	Sở Y tế		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I.VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	90.83%	9.17%	0%
A.Trách nhiệm giải trình của cơ quan	91.88%	8.13%	-0.01%
1.Cơ quan cung cấp, giải thích thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	92.5%	7.5%	0%
2.Cơ quan cung cấp thông tin về các quy định đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	91.25%	8.75%	0%
B.Sự tham gia của người dân	90%	10%	0%
1.Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	90%	10%	0%
2.Cơ quan tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	90%	10%	0%
C.Kết quả, tác động của các quy định	90.63%	9.38%	-0.01%
1.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	91.25%	8.75%	0%
2.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	90%	10%	0%
II.VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	90.27%	9.73%	0%
A.Thủ tục hành chính	89.06%	10.94%	0%
1.Các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ.	88.75%	11.25%	0%
2.Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định.	88.75%	11.25%	0%
3.Mức phí/lệ phí người dân phải nộp (nếu có) là đúng quy định.	88.75%	11.25%	0%
4.Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	90%	10%	0%
B.Công chức trực tiếp giải quyết công việc	91.25%	8.75%	0%
1.Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/bà.	91.25%	8.75%	0%
2.Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/bà.	90%	10%	0%
3.Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai một lần là Ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ.	92.5%	7.5%	0%
4.Công chức tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc.	91.25%	8.75%	0%
C.Kết quả giải quyết công việc	90.83%	9.17%	0%
1.Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	90%	10%	0%
2.Kết quả mà Ông/Bà nhận được có nội dung thông tin đầy đủ, chính xác.	90%	10%	0%
3.Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng.	92.5%	7.5%	0%
D.Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	90%	10%	0%

1.Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	90%	10%	0%
2.Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	90%	10%	0%
3.Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	90%	10%	0%
Tổng số	90.44%	9.56%	0%

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-SNV ngày/.../2024 của Sở Nội vụ)

Nội dung	Thanh tra tỉnh		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I.VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	91.11%	8.89%	0%
A.Trách nhiệm giải trình của cơ quan	90%	10%	0%
1.Cơ quan cung cấp, giải thích thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	93.33%	6.67%	0%
2.Cơ quan cung cấp thông tin về các quy định đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	86.67%	13.33%	0%
B.Sự tham gia của người dân	90%	10%	0%
1.Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	93.33%	6.67%	0%
2.Cơ quan tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	86.67%	13.33%	0%
C.Kết quả, tác động của các quy định	93.33%	6.67%	0%
1.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	93.33%	6.67%	0%
2.Các quy định của cơ quan đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	93.33%	6.67%	0%
II.VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	91.11%	8.89%	0%
A.Tiếp cận dịch vụ (Chỉ trả lời phần này khi giải quyết công việc tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc của Thanh tra tỉnh)	85%	15%	0%
1.Cơ quan cung cấp thông tin về giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân.	93.33%	6.67%	0%
2.Phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	80%	20%	0%
3.Phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc gọn gàng, sạch sẽ, văn minh, đầy đủ trang thiết bị (bàn, ghế, nước uống, hệ thống bảng tên, lĩnh vực giải quyết...).	86.67%	13.33%	0%
4.Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc hoạt động tốt, dễ sử dụng.	80%	20%	0%
B.Thủ tục hành chính (Chỉ trả lời phần này khi giải quyết công việc tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc của Thanh tra tỉnh)	91.67%	8.33%	0%
1.Các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ.	93.33%	6.67%	0%
2.Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định.	86.67%	13.33%	0%
3.Mức phí/lệ phí người dân phải nộp (nếu có) là đúng quy định.	93.33%	6.67%	0%
4.Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	93.33%	6.67%	0%

C.Công chức trực tiếp giải quyết công việc	93.33%	6.67%	0%
1.Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/bà.	93.33%	6.67%	0%
2.Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/bà.	93.33%	6.67%	0%
3.Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai một lần là Ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ.	93.33%	6.67%	0%
4.Công chức tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc.	93.33%	6.67%	0%
D.Kết quả giải quyết công việc	93.33%	6.67%	0%
1.Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	93.33%	6.67%	0%
2.Kết quả mà Ông/Bà nhận được có nội dung thông tin đầy đủ, chính xác.	93.33%	6.67%	0%
3.Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng.	93.33%	6.67%	0%
E.Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	93.33%	6.67%	0%
1.Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	93.33%	6.67%	0%
2.Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	93.33%	6.67%	0%
3.Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	93.33%	6.67%	0%
Tổng số	91.11%	8.89%	0%

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-SNV ngày/.../2024 của Sở Nội vụ)

Nội dung	UBND thành phố Ninh Bình		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I.VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	85%	15%	0%
A.Trách nhiệm giải trình của cơ quan	89.5%	10.5%	0%
1.Cơ quan cung cấp, giải thích thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	90%	10%	0%
2.Cơ quan cung cấp thông tin về các quy định đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	89%	11%	0%
B.Sự tham gia của người dân	87%	13%	0%
1.Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	87%	13%	0%
2.Cơ quan tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	87%	13%	0%
C.Chất lượng tổ chức thực hiện các quy định, chính sách	82.88%	17.13%	-0.01%
1.Về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương. (Gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm...)	86%	14%	0%
2.Về khám chữa bệnh. (Gồm các quy định về phòng khám, trạm y tế, việc khám, chữa bệnh... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	85%	15%	0%
3.Về giáo dục phổ thông. (Gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, thủ tục nhập học... ở các trường phổ thông công lập)	83%	17%	0%
4.Về trật tự, an toàn xã hội. (Gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, phòng chống tội phạm...)	85%	15%	0%
5.Về giao thông đường bộ. (Gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...)	83%	17%	0%
6.Về điện sinh hoạt. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển điện sinh hoạt; giá tiền, chất lượng điện sinh hoạt...)	79%	21%	0%
7.Về nước sinh hoạt. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	81%	19%	0%
8.Về an sinh xã hội. (Gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi mất mùa, thiên tai...)	81%	19%	0%
D.Kết quả, tác động của các quy định, chính sách	87%	13%	0%
1.Các quy định, chính sách của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	89%	11%	0%
2.Các quy định, chính sách của cơ quan đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	85%	15%	0%

II.VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	83.22%	16.67%	0.11%
A.Tiếp cận dịch vụ	84.25%	15.25%	0.5%
1.Cơ quan cung cấp thông tin về giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân.	82%	18%	0%
2.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.	85%	14%	1%
3.Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh.	85%	15%	0%
4.Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	85%	14%	1%
B.Thủ tục hành chính	83.5%	16.5%	0%
1.Các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ.	87%	13%	0%
2.Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định.	85%	15%	0%
3.Mức phí/lệ phí người dân phải nộp (nếu có) là đúng quy định.	81%	19%	0%
4.Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	81%	19%	0%
C.Công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc	84%	16%	0%
1.Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/bà.	86%	14%	0%
2.Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/bà.	83%	17%	0%
3.Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai một lần là Ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ.	82%	18%	0%
4.Công chức tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc.	85%	15%	0%
D.Kết quả giải quyết công việc	82%	18%	0%
1.Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	80%	20%	0%
2.Kết quả mà Ông/Bà nhận được có nội dung thông tin đầy đủ, chính xác.	83%	17%	0%
3.Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng.	83%	17%	0%
E.Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	81.67%	18.33%	0%
1.Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	83%	17%	0%
2.Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	81%	19%	0%
3.Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	81%	19%	0%
Tổng số	84%	15.94%	0.06%

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-SNV ngày/.../2024 của Sở Nội vụ)

Nội dung	UBND thành phố Tam Điệp		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I.VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	89.36%	10.64%	0%
A.Trách nhiệm giải trình của cơ quan	88.5%	11.5%	0%
1.Cơ quan cung cấp, giải thích thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	88%	12%	0%
2.Cơ quan cung cấp thông tin về các quy định đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	89%	11%	0%
B.Sự tham gia của người dân	90%	10%	0%
1.Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	90%	10%	0%
2.Cơ quan tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	90%	10%	0%
C.Chất lượng tổ chức thực hiện các quy định, chính sách	89.5%	10.5%	0%
1.Về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương. (Gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm...)	90%	10%	0%
2.Về khám chữa bệnh. (Gồm các quy định về phòng khám, trạm y tế, việc khám, chữa bệnh... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	90%	10%	0%
3.Về giáo dục phổ thông. (Gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, thủ tục nhập học... ở các trường phổ thông công lập)	89%	11%	0%
4.Về trật tự, an toàn xã hội. (Gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, phòng chống tội phạm...)	90%	10%	0%
5.Về giao thông đường bộ. (Gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...)	89%	11%	0%
6.Về điện sinh hoạt. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển điện sinh hoạt; giá tiền, chất lượng điện sinh hoạt...)	88%	12%	0%
7.Về nước sinh hoạt. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	90%	10%	0%
8.Về an sinh xã hội. (Gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi mất mùa, thiên tai...)	90%	10%	0%
D.Kết quả, tác động của các quy định, chính sách	89%	11%	0%
1.Các quy định, chính sách của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	89%	11%	0%

2.Các quy định, chính sách của cơ quan đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	89%	11%	0%
II.VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	89.67%	10.33%	0%
A.Tiếp cận dịch vụ	90%	10%	0%
1.Cơ quan cung cấp thông tin về giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân.	90%	10%	0%
2.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.	90%	10%	0%
3.Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh.	90%	10%	0%
4.Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	90%	10%	0%
B.Thủ tục hành chính	89.25%	10.75%	0%
1.Các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ.	88%	12%	0%
2.Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định.	90%	10%	0%
3.Mức phí/lệ phí người dân phải nộp (nếu có) là đúng quy định.	89%	11%	0%
4.Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	90%	10%	0%
C.Công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc	90%	10%	0%
1.Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/bà.	90%	10%	0%
2.Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/bà.	90%	10%	0%
3.Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai một lần là Ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ.	90%	10%	0%
4.Công chức tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc.	90%	10%	0%
D.Kết quả giải quyết công việc	89%	11%	0%
1.Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	89%	11%	0%
2.Kết quả mà Ông/Bà nhận được có nội dung thông tin đầy đủ, chính xác.	89%	11%	0%
3.Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng.	89%	11%	0%
E.Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	90%	10%	0%
1.Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	90%	10%	0%
2.Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	90%	10%	0%
3.Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	90%	10%	0%
Tổng số	89.53%	10.47%	0%

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-SNV ngày/.../2024 của Sở Nội vụ)

Nội dung	UBND huyện Gia Viễn		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I.VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	84.21%	14.93%	0.86%
A.Trách nhiệm giải trình của cơ quan	88.5%	11.5%	0%
1.Cơ quan cung cấp, giải thích thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	90%	10%	0%
2.Cơ quan cung cấp thông tin về các quy định đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	87%	13%	0%
B.Sự tham gia của người dân	85.5%	14.5%	0%
1.Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	87%	13%	0%
2.Cơ quan tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	84%	16%	0%
C.Chất lượng tổ chức thực hiện các quy định, chính sách	82.38%	16.13%	1.49%
1.Về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương. (Gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm...)	80%	15%	5%
2.Về khám chữa bệnh. (Gồm các quy định về phòng khám, trạm y tế, việc khám, chữa bệnh... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	78%	21%	1%
3.Về giáo dục phổ thông. (Gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, thủ tục nhập học... ở các trường phổ thông công lập)	82%	18%	0%
4.Về trật tự, an toàn xã hội. (Gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, phòng chống tội phạm...)	86%	14%	0%
5.Về giao thông đường bộ. (Gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...)	81%	18%	1%
6.Về điện sinh hoạt. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển điện sinh hoạt; giá tiền, chất lượng điện sinh hoạt...)	88%	11%	1%
7.Về nước sinh hoạt. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	81%	16%	3%
8.Về an sinh xã hội. (Gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi mất mùa, thiên tai...)	83%	16%	1%
D.Kết quả, tác động của các quy định, chính sách	86%	14%	0%
1.Các quy định, chính sách của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	87%	13%	0%

2.Các quy định, chính sách của cơ quan đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	85%	15%	0%
II.VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	87.83%	11.89%	0.28%
A.Tiếp cận dịch vụ	86.5%	13.5%	0%
1.Cơ quan cung cấp thông tin về giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân.	88%	12%	0%
2.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.	88%	12%	0%
3.Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh.	86%	14%	0%
4.Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	84%	16%	0%
B.Thủ tục hành chính	90%	10%	0%
1.Các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ.	89%	11%	0%
2.Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định.	91%	9%	0%
3.Mức phí/lệ phí người dân phải nộp (nếu có) là đúng quy định.	90%	10%	0%
4.Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	90%	10%	0%
C.Công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc	86.25%	13.25%	0.5%
1.Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/bà.	87%	12%	1%
2.Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/bà.	85%	15%	0%
3.Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai một lần là Ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ.	88%	12%	0%
4.Công chức tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc.	85%	14%	1%
D.Kết quả giải quyết công việc	87.33%	11.67%	1%
1.Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	86%	13%	1%
2.Kết quả mà Ông/Bà nhận được có nội dung thông tin đầy đủ, chính xác.	87%	12%	1%
3.Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng.	89%	10%	1%
E.Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	89.33%	10.67%	0%
1.Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	89%	11%	0%
2.Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	89%	11%	0%
3.Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	90%	10%	0%
Tổng số	86.25%	13.22%	0.53%

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-SNV ngày/.../2024 của Sở Nội vụ)

Nội dung	UBND huyện Nho Quan		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I.VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	87.14%	12.86%	0%
A.Trách nhiệm giải trình của cơ quan	89.5%	10.5%	0%
1.Cơ quan cung cấp, giải thích thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	89%	11%	0%
2.Cơ quan cung cấp thông tin về các quy định đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	90%	10%	0%
B.Sự tham gia của người dân	87.5%	12.5%	0%
1.Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	88%	12%	0%
2.Cơ quan tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	87%	13%	0%
C.Chất lượng tổ chức thực hiện các quy định, chính sách	86.5%	13.5%	0%
1.Về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương. (Gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm...)	86%	14%	0%
2.Về khám chữa bệnh. (Gồm các quy định về phòng khám, trạm y tế, việc khám, chữa bệnh... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	85%	15%	0%
3.Về giáo dục phổ thông. (Gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, thủ tục nhập học... ở các trường phổ thông công lập)	88%	12%	0%
4.Về trật tự, an toàn xã hội. (Gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, phòng chống tội phạm...)	89%	11%	0%
5.Về giao thông đường bộ. (Gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...)	85%	15%	0%
6.Về điện sinh hoạt. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển điện sinh hoạt; giá tiền, chất lượng điện sinh hoạt...)	84%	16%	0%
7.Về nước sinh hoạt. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	85%	15%	0%
8.Về an sinh xã hội. (Gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi mất mùa, thiên tai...)	90%	10%	0%
D.Kết quả, tác động của các quy định, chính sách	87%	13%	0%
1.Các quy định, chính sách của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	86%	14%	0%
2.Các quy định, chính sách của cơ quan đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	88%	12%	0%

II.VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	90%	10%	0%
A.Tiếp cận dịch vụ	88.5%	11.5%	0%
1.Cơ quan cung cấp thông tin về giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân.	89%	11%	0%
2.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.	90%	10%	0%
3.Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh.	90%	10%	0%
4.Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	85%	15%	0%
B.Thủ tục hành chính	90.5%	9.5%	0%
1.Các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ.	91%	9%	0%
2.Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định.	90%	10%	0%
3.Mức phí/lệ phí người dân phải nộp (nếu có) là đúng quy định.	90%	10%	0%
4.Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	91%	9%	0%
C.Công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc	90.5%	9.5%	0%
1.Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/bà.	90%	10%	0%
2.Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/bà.	91%	9%	0%
3.Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai một lần là Ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ.	91%	9%	0%
4.Công chức tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc.	90%	10%	0%
D.Kết quả giải quyết công việc	91%	9%	0%
1.Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	91%	9%	0%
2.Kết quả mà Ông/Bà nhận được có nội dung thông tin đầy đủ, chính xác.	91%	9%	0%
3.Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng.	91%	9%	0%
E.Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	89.67%	10.33%	0%
1.Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	89%	11%	0%
2.Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	90%	10%	0%
3.Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	90%	10%	0%
Tổng số	88.75%	11.25%	0%

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-SNV ngày/2024 của Sở Nội vụ)

Nội dung	UBND huyện Hoa Lư		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I.VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	81.86%	17.79%	0.35%
A.Trách nhiệm giải trình của cơ quan	93%	6.5%	0.5%
1.Cơ quan cung cấp, giải thích thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	93%	6%	1%
2.Cơ quan cung cấp thông tin về các quy định đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	93%	7%	0%
B.Sự tham gia của người dân	88.5%	11.5%	0%
1.Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	88%	12%	0%
2.Cơ quan tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	89%	11%	0%
C.Chất lượng tổ chức thực hiện các quy định, chính sách	78.5%	21.25%	0.25%
1.Về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương. (Gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm...)	76%	24%	0%
2.Về khám chữa bệnh. (Gồm các quy định về phòng khám, trạm y tế, việc khám, chữa bệnh... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	78%	21%	1%
3.Về giáo dục phổ thông. (Gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, thủ tục nhập học... ở các trường phổ thông công lập)	76%	24%	0%
4.Về trật tự, an toàn xã hội. (Gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, phòng chống tội phạm...)	81%	19%	0%
5.Về giao thông đường bộ. (Gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...)	80%	19%	1%
6.Về điện sinh hoạt. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển điện sinh hoạt; giá tiền, chất lượng điện sinh hoạt...)	79%	21%	0%
7.Về nước sinh hoạt. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	79%	21%	0%
8.Về an sinh xã hội. (Gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi mất mùa, thiên tai...)	79%	21%	0%
D.Kết quả, tác động của các quy định, chính sách	77.5%	21.5%	1%
1.Các quy định, chính sách của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	78%	21%	1%
2.Các quy định, chính sách của cơ quan đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	77%	22%	1%
II.VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	83.94%	15.72%	0.34%
A.Tiếp cận dịch vụ	85.75%	14.25%	0%
1.Cơ quan cung cấp thông tin về giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân.	84%	16%	0%

2.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.	85%	15%	0%
3.Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh.	87%	13%	0%
4.Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	87%	13%	0%
B.Thủ tục hành chính	86.5%	13.25%	0.25%
1.Các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ.	88%	12%	0%
2.Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định.	86%	14%	0%
3.Mức phí/lệ phí người dân phải nộp (nếu có) là đúng quy định.	86%	14%	0%
4.Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	86%	13%	1%
C.Công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc	83.25%	16.25%	0.5%
1.Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/bà.	84%	15%	1%
2.Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/bà.	83%	17%	0%
3.Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai một lần là Ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ.	85%	15%	0%
4.Công chức tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc.	81%	18%	1%
D.Kết quả giải quyết công việc	83.33%	16.67%	0%
1.Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	83%	17%	0%
2.Kết quả mà Ông/Bà nhận được có nội dung thông tin đầy đủ, chính xác.	84%	16%	0%
3.Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng.	83%	17%	0%
E.Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	79.67%	19.33%	1%
1.Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	79%	20%	1%
2.Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	80%	19%	1%
3.Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	80%	19%	1%
Tổng số	83.03%	16.63%	0.34%

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-SNV ngày/.../2024 của Sở Nội vụ)

Nội dung	UBND huyện Kim Sơn		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I.VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	91.79%	8.21%	0%
A.Trách nhiệm giải trình của cơ quan	92%	8%	0%
1.Cơ quan cung cấp, giải thích thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	92%	8%	0%
2.Cơ quan cung cấp thông tin về các quy định đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	92%	8%	0%
B.Sự tham gia của người dân	90.5%	9.5%	0%
1.Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	90%	10%	0%
2.Cơ quan tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	91%	9%	0%
C.Chất lượng tổ chức thực hiện các quy định, chính sách	92%	8%	0%
1.Về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương. (Gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm...)	92%	8%	0%
2.Về khám chữa bệnh. (Gồm các quy định về phòng khám, trạm y tế, việc khám, chữa bệnh... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	92%	8%	0%
3.Về giáo dục phổ thông. (Gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, thủ tục nhập học... ở các trường phổ thông công lập)	92%	8%	0%
4.Về trật tự, an toàn xã hội. (Gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, phòng chống tội phạm...)	92%	8%	0%
5.Về giao thông đường bộ. (Gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...)	92%	8%	0%
6.Về điện sinh hoạt. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển điện sinh hoạt; giá tiền, chất lượng điện sinh hoạt...)	92%	8%	0%
7.Về nước sinh hoạt. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	92%	8%	0%
8.Về an sinh xã hội. (Gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi mất mùa, thiên tai...)	92%	8%	0%
D.Kết quả, tác động của các quy định, chính sách	92%	8%	0%
1.Các quy định, chính sách của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	92%	8%	0%

2.Các quy định, chính sách của cơ quan đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	92%	8%	0%
II.VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	92%	8%	0%
A.Tiếp cận dịch vụ	92%	8%	0%
1.Cơ quan cung cấp thông tin về giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân.	92%	8%	0%
2.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.	92%	8%	0%
3.Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh.	92%	8%	0%
4.Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	92%	8%	0%
B.Thủ tục hành chính	92%	8%	0%
1.Các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ.	92%	8%	0%
2.Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định.	92%	8%	0%
3.Mức phí/lệ phí người dân phải nộp (nếu có) là đúng quy định.	92%	8%	0%
4.Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	92%	8%	0%
C.Công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc	92%	8%	0%
1.Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/bà.	92%	8%	0%
2.Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/bà.	92%	8%	0%
3.Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai một lần là Ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ.	92%	8%	0%
4.Công chức tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc.	92%	8%	0%
D.Kết quả giải quyết công việc	92%	8%	0%
1.Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	92%	8%	0%
2.Kết quả mà Ông/Bà nhận được có nội dung thông tin đầy đủ, chính xác.	92%	8%	0%
3.Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng.	92%	8%	0%
E.Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	92%	8%	0%
1.Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	92%	8%	0%
2.Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	92%	8%	0%
3.Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	92%	8%	0%
Tổng số	91.91%	8.09%	0%

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-SNV ngày/.../2024 của Sở Nội vụ)

Nội dung	UBND huyện Yên Khánh		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I.VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	90.43%	9.57%	0%
A.Trách nhiệm giải trình của cơ quan	92%	8%	0%
1.Cơ quan cung cấp, giải thích thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	92%	8%	0%
2.Cơ quan cung cấp thông tin về các quy định đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	92%	8%	0%
B.Sự tham gia của người dân	92%	8%	0%
1.Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	92%	8%	0%
2.Cơ quan tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	92%	8%	0%
C.Chất lượng tổ chức thực hiện các quy định, chính sách	89.88%	10.13%	-0.01%
1.Về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương. (Gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm...)	88%	12%	0%
2.Về khám chữa bệnh. (Gồm các quy định về phòng khám, trạm y tế, việc khám, chữa bệnh... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	92%	8%	0%
3.Về giáo dục phổ thông. (Gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, thủ tục nhập học... ở các trường phổ thông công lập)	90%	10%	0%
4.Về trật tự, an toàn xã hội. (Gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, phòng chống tội phạm...)	91%	9%	0%
5.Về giao thông đường bộ. (Gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...)	88%	12%	0%
6.Về điện sinh hoạt. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển điện sinh hoạt; giá tiền, chất lượng điện sinh hoạt...)	89%	11%	0%
7.Về nước sinh hoạt. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	91%	9%	0%
8.Về an sinh xã hội. (Gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi mất mùa, thiên tai...)	90%	10%	0%
D.Kết quả, tác động của các quy định, chính sách	89.5%	10.5%	0%
1.Các quy định, chính sách của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	89%	11%	0%

2.Các quy định, chính sách của cơ quan đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	90%	10%	0%
II.VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	91.72%	8.28%	0%
A.Tiếp cận dịch vụ	92%	8%	0%
1.Cơ quan cung cấp thông tin về giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân.	92%	8%	0%
2.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.	92%	8%	0%
3.Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh.	92%	8%	0%
4.Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	92%	8%	0%
B.Thủ tục hành chính	92%	8%	0%
1.Các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ.	92%	8%	0%
2.Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định.	92%	8%	0%
3.Mức phí/lệ phí người dân phải nộp (nếu có) là đúng quy định.	92%	8%	0%
4.Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	92%	8%	0%
C.Công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc	91.5%	8.5%	0%
1.Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/bà.	90%	10%	0%
2.Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/bà.	92%	8%	0%
3.Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai một lần là Ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ.	92%	8%	0%
4.Công chức tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc.	92%	8%	0%
D.Kết quả giải quyết công việc	92%	8%	0%
1.Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	92%	8%	0%
2.Kết quả mà Ông/Bà nhận được có nội dung thông tin đầy đủ, chính xác.	92%	8%	0%
3.Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng.	92%	8%	0%
E.Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	91%	9%	0%
1.Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	91%	9%	0%
2.Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	91%	9%	0%
3.Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	91%	9%	0%
Tổng số	91.16%	8.84%	0%

Phụ lục III
CHỈ SỐ HÀI LÒNG

(Ban hành kèm theo Báo cáo số/BC-SNV ngày/.../2024 của Sở Nội vụ)

Nội dung	UBND huyện Yên Mô		
	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
I. VIỆC BAN HÀNH, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH, CHÍNH SÁCH CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	92%	8%	0%
A. Trách nhiệm giải trình của cơ quan	92%	8%	0%
1. Cơ quan cung cấp, giải thích thông tin về các quy định theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.	92%	8%	0%
2. Cơ quan cung cấp thông tin về các quy định đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.	92%	8%	0%
B. Sự tham gia của người dân	92%	8%	0%
1. Cơ quan tổ chức xin ý kiến góp ý của người dân đối với các quy định theo nhiều hình thức, giúp người dân tham gia góp ý kiến dễ dàng.	92%	8%	0%
2. Cơ quan tổ chức nhiều hình thức để người dân phản hồi ý kiến về kết quả, tác động của các quy định, giúp người dân tham gia phản hồi ý kiến dễ dàng	92%	8%	0%
C. Chất lượng tổ chức thực hiện các quy định, chính sách	92%	8%	0%
1. Về phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương. (Gồm các quy định về thu hút đầu tư, kinh doanh, việc làm...)	92%	8%	0%
2. Về khám chữa bệnh. (Gồm các quy định về phòng khám, trạm y tế, việc khám, chữa bệnh... ở các bệnh viện công, phòng khám công, trạm y tế)	92%	8%	0%
3. Về giáo dục phổ thông. (Gồm các quy định về chương trình giảng dạy, sách giáo khoa, trường học, lớp học, thủ tục nhập học... ở các trường phổ thông công lập)	92%	8%	0%
4. Về trật tự, an toàn xã hội. (Gồm các quy định về quản lý dân cư, giữ gìn trật tự nơi công cộng, phòng chống tội phạm...)	92%	8%	0%
5. Về giao thông đường bộ. (Gồm các quy định về xây dựng, phát triển đường bộ; giao thông đường bộ; bảo đảm trật tự, an toàn giao thông đường bộ...)	92%	8%	0%
6. Về điện sinh hoạt. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển điện sinh hoạt; giá tiền, chất lượng điện sinh hoạt...)	92%	8%	0%
7. Về nước sinh hoạt. (Gồm các quy định về cung cấp, quản lý, phát triển nước sinh hoạt; giá tiền, chất lượng nước sinh hoạt...)	92%	8%	0%
8. Về an sinh xã hội. (Gồm các quy định về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp; hỗ trợ thường xuyên đối với người có công, người nghèo, người tàn tật... và hỗ trợ đột xuất cho người dân khi mất mùa, thiên tai...)	92%	8%	0%
D. Kết quả, tác động của các quy định, chính sách	92%	8%	0%
1. Các quy định, chính sách của cơ quan đã góp phần giúp cho kinh tế gia đình của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	92%	8%	0%

2.Các quy định, chính sách của cơ quan đã góp phần giúp cho chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tốt hơn trong thời gian qua.	92%	8%	0%
II.VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	92%	8%	0%
A.Tiếp cận dịch vụ	92%	8%	0%
1.Cơ quan cung cấp thông tin về giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều hình thức, dễ tiếp cận, dễ hiểu đối với mọi người dân.	92%	8%	0%
2.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.	92%	8%	0%
3.Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sạch sẽ, văn minh.	92%	8%	0%
4.Trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.	92%	8%	0%
B.Thủ tục hành chính	92%	8%	0%
1.Các quy định về thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ.	92%	8%	0%
2.Thành phần hồ sơ người dân phải nộp là đúng quy định.	92%	8%	0%
3.Mức phí/lệ phí người dân phải nộp (nếu có) là đúng quy định.	92%	8%	0%
4.Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định.	92%	8%	0%
C.Công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc	92%	8%	0%
1.Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với Ông/bà.	92%	8%	0%
2.Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/bà.	92%	8%	0%
3.Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai một lần là Ông/bà có thể hoàn thiện hồ sơ.	92%	8%	0%
4.Công chức tận tình giúp đỡ Ông/bà trong quá trình giải quyết công việc.	92%	8%	0%
D.Kết quả giải quyết công việc	92%	8%	0%
1.Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định. (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ).	92%	8%	0%
2.Kết quả mà Ông/Bà nhận được có nội dung thông tin đầy đủ, chính xác.	92%	8%	0%
3.Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng.	92%	8%	0%
E.Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân	92%	8%	0%
1.Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	92%	8%	0%
2.Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.	92%	8%	0%
3.Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.	92%	8%	0%
Tổng số	92%	8%	0%