



Số: *3151*/QĐ-UBND

Điện Biên, ngày *02* tháng 12 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

**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
trên địa bàn tỉnh Điện Biên năm 2021**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐIỆN BIÊN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật tổ chức Chính phủ và Luật tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030; Chỉ thị số 23/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ về việc đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030;

Tiếp theo Kế hoạch số 2127/KH-UBND ngày 09/7/2021 của UBND về khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Điện Biên năm 2021;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ.

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 trên địa bàn tỉnh Điện Biên năm 2021 (có Phụ lục và Báo cáo chi tiết kèm theo).

Điều 2. Căn cứ Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố tổ chức quán triệt, rút kinh nghiệm, đề ra và tổ chức triển khai có hiệu quả các giải pháp đẩy mạnh công tác cải cách hành chính nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ của các cơ quan hành chính Nhà nước đối với người dân, tổ chức.

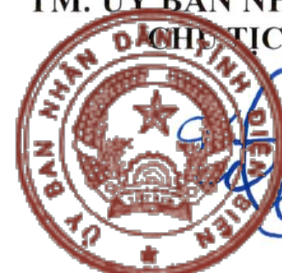
Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- TT Tỉnh ủy (b/c);
- TT HĐND (b/c);
- Lãnh đạo UBND tỉnh;
- TV Ban Chỉ đạo CCHC tỉnh;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, KSTT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Lê Thành Đô



PHỤ LỤC

Chỉ số hài lòng của người dân tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Điện Biên năm 2021
(Bảng được lập theo Quyết định số 3151 /QĐ-UBND ngày 02 /12/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên)

Chỉ số hài lòng Nội dung	Đơn vị cao nhất	Đơn vị thấp nhất	Giá trị trung vị	Sở Tài nguyên và Môi trường	Sở Xây dựng	Huyện Điện Biên Đông	Huyện Điện Biên	Huyện Mường Áng	Huyện Mường Chà	Thị xã Mường Lay	Huyện Mường Nhé	Huyện Nậm Pồ	Thành phố Điện Biên Phủ	Huyện Tủa Chùa	Huyện Tuần Giáo
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	99,72%	76,94%	86,16%	82,14%	80,5%	98,06%	76,94%	80%	85,82%	99,72%	80,97%	99,44%	80,83%	80,97%	88,47%
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	100%	80%	88,42%	82,14%	80%	98,33%	84,44%	80,56%	89,47%	99,44%	87,22%	100%	83,33%	85,56%	90,56%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	100%	79,44%	86,62%	82,14%	82%	97,78%	81,11%	80%	84,8%	100%	79,44%	100%	81,11%	81,11%	90%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	99,44%	65%	83,26%	82,14%	80%	98,33%	65%	76,67%	84,21%	99,44%	76,11%	98,33%	78,33%	74,44%	86,11%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	100%	77,22%	86,32%	82,14%	80%	97,78%	77,22%	82,78%	84,8%	100%	81,11%	99%	80,56%	82,78%	87,22%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	99,89%	73,11%	85,91%	80%	75,6%	97,56%	83,56%	84,11%	89,01%	99,89%	79,78%	99,89%	81,67%	73,11%	86,78%
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	100%	73,89%	85,51%	78,57%	76%	98,89%	83,89%	82,22%	87,13%	100%	78,33%	99%	82,22%	73,89%	85,56%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	100%	72,78%	84,94%	75%	76%	97,78%	82,22%	81,67%	87,13%	100%	80,56%	100%	81,11%	72,78%	85%
7. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	100%	72,22%	87,08%	82,14%	76%	98,33%	84,44%	87,78%	91,81%	100%	81,11%	100%	82,22%	72,22%	88,89%
8. Mức phí/lệ phí phải nộp là đúng quy định	100%	73,89%	86,15%	82,14%	74%	95,56%	85,56%	85,56%	87,13%	100%	80,56%	100%	82,22%	73,89%	87,22%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn là đúng quy định	100%	72,78%	85,88%	82,14%	76%	97,22%	81,67%	83,33%	91,81%	99,44%	78,33%	100%	80,56%	72,78%	87,22%

Chỉ số hài lòng Nội dung	Đơn vị cao nhất	Đơn vị thấp nhất	Giá trị trung vị	Sở Tài nguyên và Môi trường	Sở Xây dựng	Huyện Điện Biên Đông	Huyện Điện Biên	Huyện Mường Ăng	Huyện Mường Chà	Thị xã Mường Lay	Huyện Mường Nhé	Huyện Nậm Pồ	Thành phố Điện Biên Phủ	Huyện Tủa Chùa	Huyện Tuần Giáo
III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	100%	73,89%	83,47%	82,14%	75%	97,78%	77,31%	78,43%	87,43%	100%	76,3%	99,35%	77,87%	73,89%	76,11%
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	100%	74,44%	84,61%	85,71%	78%	97,22%	81,67%	77,78%	86,55%	100%	74,44%	99%	82,22%	76,11%	76,11%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	100%	70%	83,91%	85,71%	70%	97,22%	75,56%	81,11%	91,23%	100%	72,78%	99%	76,11%	78,89%	79,44%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	100%	74%	83,32%	82,14%	74%	97,22%	76,11%	78,33%	84,8%	100%	77,22%	99%	75%	74,44%	81,11%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	100%	68,89%	83,48%	82,14%	76%	98,33%	77,22%	78,33%	84,21%	100%	76,67%	99%	78,89%	68,89%	81,67%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	100%	73,33%	83,52%	78,57%	76%	98,33%	75%	78,33%	87,13%	100%	78,33%	99,44%	78,33%	73,33%	79,44%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	100%	71,67%	83,86%	78,57%	76%	98,33%	78,33%	76,67%	90,64%	100%	78,33%	99%	76,67%	71,67%	81,67%
IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	100%	75,33%	87,36%	78,57%	75,33%	98,33%	88,33%	85,19%	94,54%	100%	77,59%	100%	79,63%	80,37%	90,74%
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	100%	75%	86,16%	75%	76%	97,78%	88,89%	83,33%	91,81%	100%	76,11%	99%	78,33%	78,89%	88,33%
17. Kết quả nhận được có thông tin đầy đủ	100%	75,56%	87,49%	78,57%	76%	98,33%	89,44%	84,44%	94,74%	100%	75,56%	100%	80,56%	80,56%	91,67%
18. Kết quả nhận được có thông tin chính xác	100%	74%	88,42%	82,14%	74%	98,89%	86,67%	87,78%	97,08%	99%	81,11%	100%	80%	81,67%	92,22%
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ	96,67%	42,31%	74,49%	62,5%	65,63%	96,67%	53,85%	73,89%	86,35%	93,75%	75,15%	87,5%	68,75%	42,31%	87,5%

Chỉ số hài lòng Nội dung	Đơn vị cao nhất	Đơn vị thấp nhất	Giá trị trung vị	Sở Tài nguyên và Môi trường	Sở Xây dựng	Huyện Điện Biên Đông	Huyện Điện Biên	Huyện Mường Ảng	Huyện Mường Chà	Thị xã Mường Lay	Huyện Mường Nhé	Huyện Nậm Pồ	Thành phố Điện Biên Phủ	Huyện Tủa Chùa	Huyện Tuần Giáo
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	100%	46,15%	74,33%	50%	63%	100%	51,28%	73,33%	82,31%	100%	76,92%	100%	62,5%	46,15%	87,01%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	46,15%	73,81%	66,67%	63%	95,56%	53,85%	73,33%	83,85%	75%	78,7%	100%	62,5%	46,15%	87,66%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	42,31%	77,45%	66,67%	75%	95,56%	51,28%	73,33%	89,23%	100%	73,37%	100%	75%	42,31%	87,66%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	34,62%	72,34%	66,67%	63%	95,56%	58,97%	75,56%	90%	100%	71,6%	50%	75%	34,62%	87,66%
Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021	<u>98,76%</u>	<u>70,14%</u>	<u>83,5%</u>	<u>77,6%</u>	<u>74,48%</u>	<u>97,65%</u>	<u>75,9%</u>	<u>80,1%</u>	<u>88,27%</u>	<u>98,76%</u>	<u>77,91%</u>	<u>97,4%</u>	<u>77,85%</u>	<u>70,14%</u>	<u>85,88%</u>

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐIỆN BIÊN

BÁO CÁO

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

(Kèm theo Quyết định số *3051*/QĐ-UBND ngày *02* tháng 12 năm 2021
của Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên)



ĐIỆN BIÊN, THÁNG 12 NĂM 2021

PHẦN I**TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI KHẢO SÁT ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2021 TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐIỆN BIÊN**

Ngày 09/07/2021, UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 2127/KH-UBND về Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Điện Biên năm 2021; Văn bản số 3650/UBND-KSTT ngày 01/11/2021 của UBND tỉnh V/v điều chỉnh Kế hoạch số 2127/KH-UBND ngày 09/07/2021 của UBND tỉnh. Theo đó, Sở Nội vụ chủ trì xây dựng phương án, Mẫu phiếu và tổ chức thực hiện theo kế hoạch. Việc khảo sát được ký kết hợp đồng với Bưu điện tỉnh Điện Biên thực hiện đảm bảo, đúng quy định.

I. Chọn dịch vụ, lĩnh vực khảo sát, cỡ mẫu khảo sát, phiếu khảo sát**1. Đối với 02 sở**

- Chọn các giao dịch TTHC lĩnh vực quản lý hoạt động xây dựng thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở xây dựng;

- Chọn các giao dịch TTHC lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường.

2. Đối với UBND cấp huyện

Chọn các giao dịch TTHC lĩnh vực Lao động Thương binh và Xã hội, Tài Chính - Kế hoạch, Tài nguyên và Môi trường.

3. Đối với UBND cấp xã

Chọn các giao dịch TTHC lĩnh vực Tư pháp – Hộ tịch, Lao động Thương binh và Xã hội.

4. Cỡ mẫu khảo sát:

Cỡ mẫu được phân bổ là 50 mẫu/sở và 180 mẫu/huyện (mỗi huyện 90 mẫu cấp huyện và 90 mẫu cấp xã). Tổng cỡ mẫu khảo sát năm 2021 là 1.879 (Do sở Tài nguyên và Môi trường chỉ phát sinh 29 giao dịch TTHC).

5. Phiếu khảo sát

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

- Phiếu khảo sát gồm hai loại: Phiếu khảo sát áp dụng đối với người dân và phiếu khảo sát áp dụng đối với tổ chức (có 02 mẫu phiếu kèm theo Báo cáo).

- Phiếu khảo sát có bố cục và nội dung như sau:

+ *Phần thông tin chung, gồm:* Mục đích của khảo sát đo lường sự hài lòng; hướng dẫn cách trả lời phiếu; thông tin cá nhân của người dân/tổ chức và người đại diện tổ chức trả lời phiếu khảo sát.

+ *Phần câu hỏi, gồm:* Các câu hỏi về quá trình giao dịch và kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; các câu hỏi về mức độ hài lòng của người dân, đại diện tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; câu hỏi về sự mong đợi của người dân, đại diện tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước.

II. Triển khai khảo sát thông qua điều tra xã hội học; Tổng hợp, phân tích dữ liệu và tính toán các chỉ số

1. Lựa chọn, hướng dẫn điều tra viên

Điều tra viên là các viên chức, nhân viên của Bưu Điện tỉnh và các huyện, thị xã, thành phố nơi có người dân, tổ chức được lựa chọn khảo sát thường trú hoặc tạm trú. Sở Nội vụ hướng dẫn nội dung khảo sát, phương pháp phát, thu phiếu, thu thập thông tin khảo sát.

2. Triển khai khảo sát

Sở Nội vụ cung cấp cho Bưu Điện tỉnh danh sách chính thức, dự phòng người dân, tổ chức được lựa chọn khảo sát trên cơ sở tổng hợp danh sách của các cơ quan, đơn vị, địa phương được chọn khảo sát.

Việc phát và thu phiếu khảo sát do các điều tra viên thực hiện. Điều tra viên trực tiếp gặp người dân, đại diện tổ chức tại nơi cư trú theo danh sách đã được cung cấp; phát phiếu khảo sát cho người dân, đại diện tổ chức tự nghiên cứu, trả lời và thu phiếu về sau khi người dân, đại diện tổ chức trả lời xong.

Giao nộp phiếu khảo sát: Kết quả thu nộp phiếu khảo sát được Bưu điện tỉnh phân loại, sắp xếp và giao nộp về Sở Nội vụ. Các cơ quan hành chính và chính quyền địa phương không tham gia vào quá trình thu, phát phiếu khảo sát.

3. Kiểm tra, giám sát và phúc tra phiếu khảo sát

Việc phúc tra kết quả khảo sát được Ủy ban mặt trận tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh triển khai thực hiện bằng hình thức gọi điện trực tiếp đến 386/1.869 người dân, đại diện tổ chức theo danh sách đã khảo sát. Kết quả phúc tra cho thấy: người dân, đại diện tổ chức được phúc tra đã trực tiếp tham gia khảo sát, trực tiếp trả

lời phiếu và không bị tác động của các cơ quan hành chính trong việc đánh giá các tiêu chí trong phiếu khảo sát; sau khi hoàn thành việc trả lời phiếu khảo sát đã được nhận số tiền 30.000 đồng/người/phiếu).

Tuy nhiên, trong năm 2021 qua kết quả phúc tra của Ủy ban mặt trận tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh có 08 hợp người dân trả lời không trực tiếp tham gia khảo sát, không trực tiếp tham gia trả lời phiếu hoặc không được nhận số tiền 30.000 đồng/người. Sở Nội vụ đã yêu cầu Bưu điện tỉnh rà soát, kiểm tra lại đối với các trường hợp đã nêu. Sau khi rà soát kiểm tra xác minh 08 đối tượng được khảo sát theo danh sách phúc tra, Bưu điện tỉnh Điện Biên xác nhận các đối tượng đã được tham gia khảo sát và nhận được tiền trả lời phiếu điều tra (*Văn bản số 1594/BDĐB-KTNV ngày 22/11/2021 của Bưu Điện tỉnh Điện Biên*).

4. Tổng hợp, phân tích dữ liệu và tính toán các chỉ số

4.1. Tổng hợp, phân tích dữ liệu

Trên cơ sở thu thập thông tin từ phiếu khảo sát, tiến hành tổng hợp, phân tích các dữ liệu thống kê thông qua Bảng tính Excel.

4.2. Cách tính chỉ số hài lòng

- Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính:

$$\text{Chỉ số hài lòng} = \frac{\text{Tổng số phương án trả lời "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng"}}{\text{Tổng số người trả lời} \times \text{Số câu hỏi đã trả lời (Câu số 7)}}$$

- Chỉ số hài lòng về từng yếu tố: Các yếu tố về: (1) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan nhà nước; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức giải quyết công việc; (4) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công và (5) Tiếp nhận giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị được áp dụng công thức tính Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính nêu trên.

- Chỉ số hài lòng về từng tiêu chí: Được xác định bằng tỷ lệ phần trăm (%) số người trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng” trên tổng số người trả lời của từng tiêu chí (*Mỗi tiêu chí là một câu hỏi của Câu số 7 trong phiếu khảo sát tại Phụ lục kèm theo Báo cáo*).

Ngoài Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, các thông tin khác về tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, mong đợi của người dân, đại diện tổ chức về việc cung ứng dịch vụ hành chính công thu được từ phiếu khảo sát được tổng hợp, phân tích và tính toán các chỉ số tương ứng để cung cấp thông tin phục vụ cho công tác quản lý. Các chỉ số này được tính bằng tỷ lệ phần trăm (%) giữa số người trả lời cùng phương án đối với mỗi câu hỏi trên tổng số

người tham gia trả lời mỗi câu hỏi (*Câu hỏi số 1 đến 6, Câu hỏi số 8 của Phiếu khảo sát tại phụ lục đính kèm Báo cáo*).

III. Kết quả phân tích thành phần trả lời phiếu

1. Tỷ lệ phản hồi phiếu khảo sát

Tổng số phiếu khảo sát theo kế hoạch là: 1.879 phiếu; Tổng số phiếu thu về hợp lệ là: 1.869 đạt 99,47% kế hoạch; Số phiếu không điều tra được là 10.

Số phiếu không điều tra được là do: đối tượng khảo sát cung cấp địa chỉ không chính xác; không có số điện thoại liên hệ; không phải người trực tiếp thực hiện giao dịch TTHC; một số không hợp tác, không đồng ý điều tra...

2. Thành phần, đối tượng tham gia trả lời phiếu khảo sát

2.1. Thành phần đối tượng khảo sát theo giới tính

Đối tượng tham gia trả lời phiếu khảo sát là nữ chiếm tỷ lệ 37,29% và nam chiếm tỷ lệ 62,71% trên tổng số người trả lời phiếu khảo sát.

2.2. Thành phần đối tượng khảo sát theo trình độ

Đối tượng khảo sát trong nhóm Không đi học (Không biết chữ, Chưa qua đào tạo) chiếm tỷ lệ 3,75%; nhóm có trình độ văn hóa Tiểu học, Trung học cơ sở (cấp II), Trung học phổ thông (cấp III) chiếm tỷ lệ 58,32%; nhóm được đào tạo về dạy nghề và chuyên môn (Trung cấp, Cao đẳng, Đại học, Trên đại học) là 37,93%.

PHẦN II

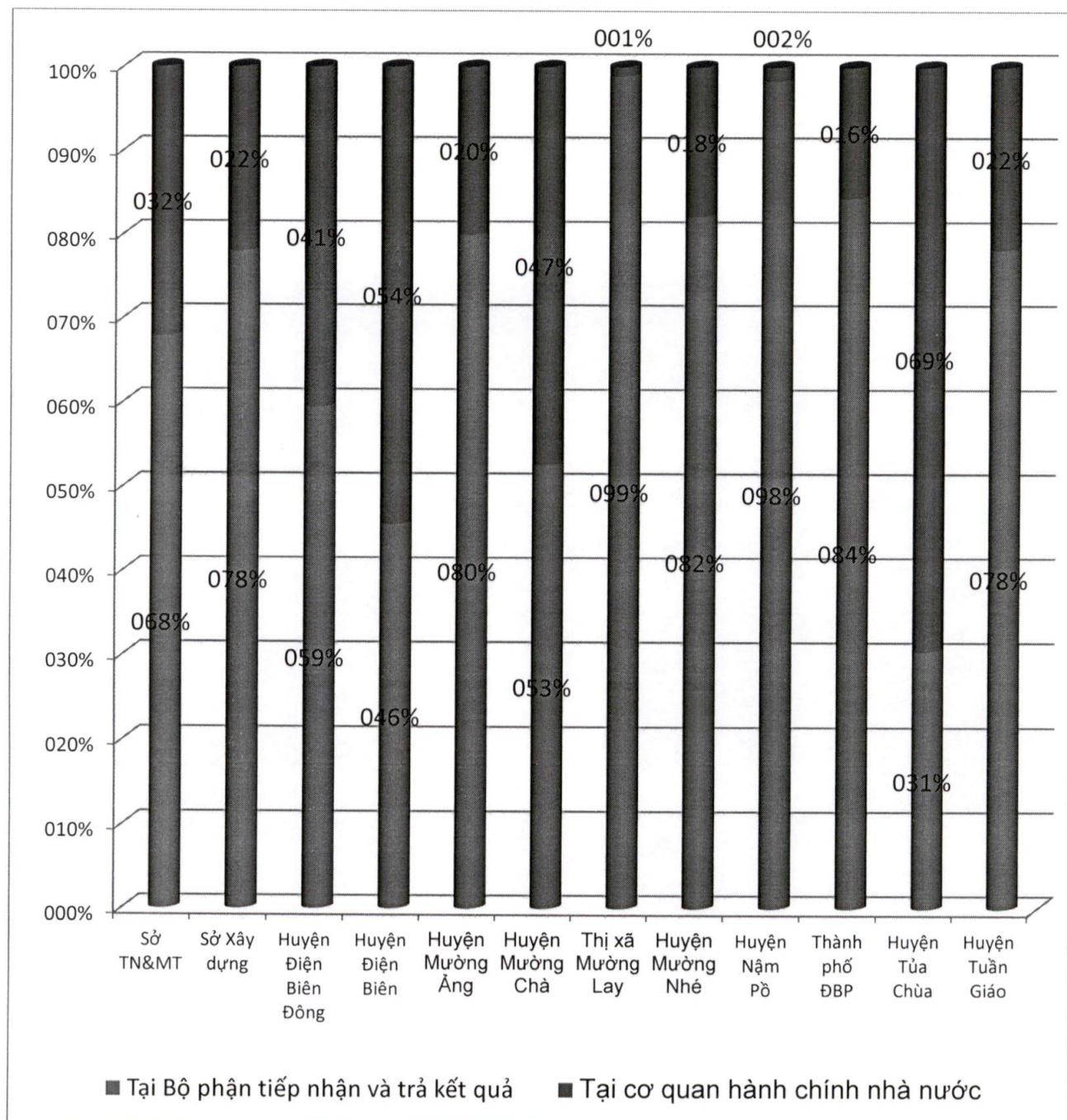
KẾT QUẢ KHẢO SÁT THÔNG QUA ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC

I. Nhận định, phản ánh của người dân/đại diện tổ chức về quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công

1. Cơ quan giải quyết công việc và trả kết quả

Người dân và tổ chức tham gia khảo sát được đề nghị cung cấp thông tin về địa điểm thực hiện giao dịch hành chính của cơ quan nhà nước giải quyết TTHC mà họ thực hiện. Hiện nay, các TTHC đa số được thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC được thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Tuy nhiên, qua ý kiến của người dân, tổ chức thì vẫn còn nhiều trường hợp được các cơ quan, đơn vị tiếp nhận tại cơ quan (các phòng chuyên môn). Số lượng TTHC được tiếp nhận tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cao nhất là Thị xã Mường Lay (chiếm 98,89%) thấp nhất là huyện Tủa Chùa (chiếm 30,56%).

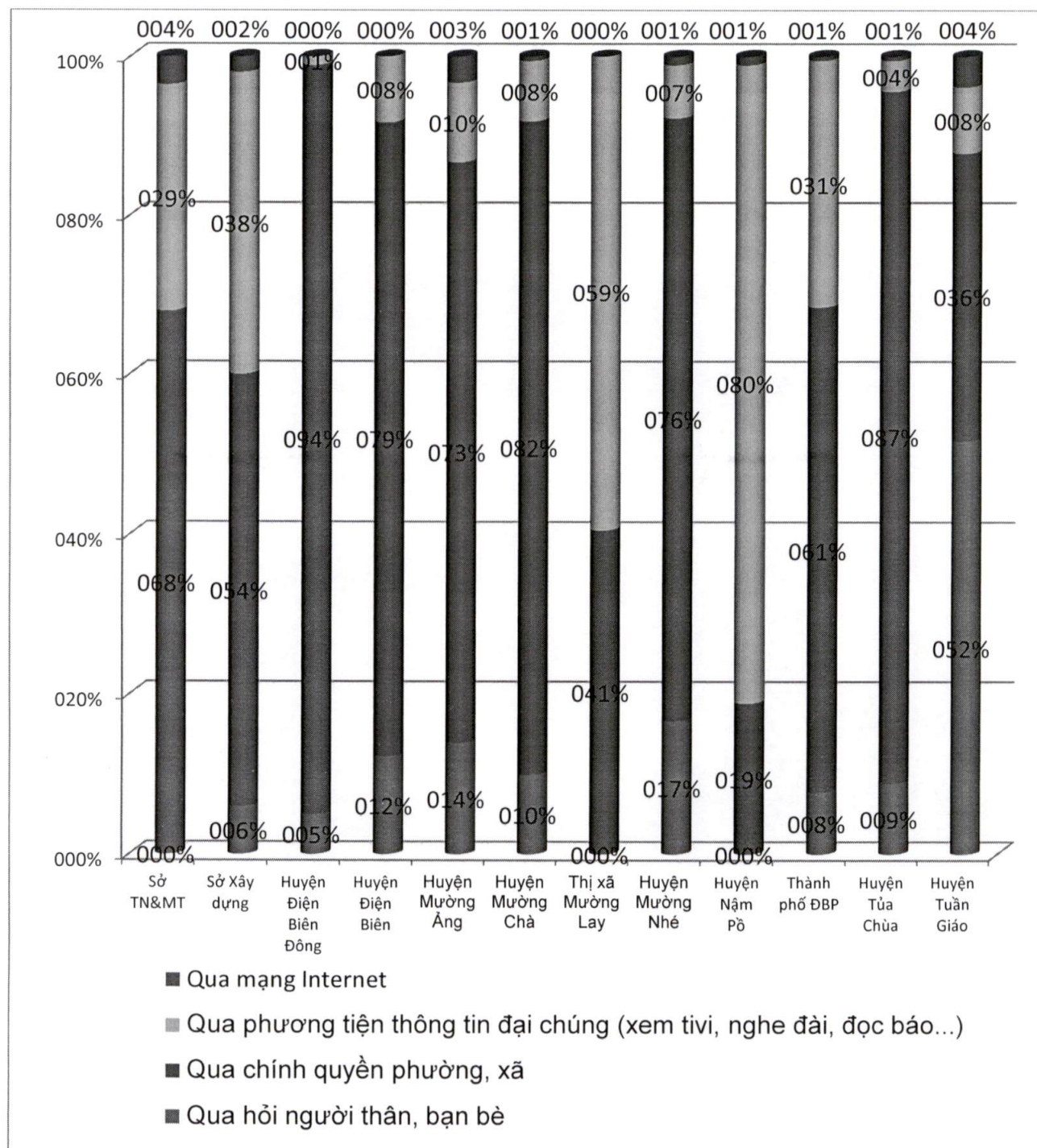


Biểu đồ 1: Địa điểm thực hiện giao dịch hành chính

2. Hình thức tiếp cận dịch vụ hành chính

Hình thức mà người dân, đại diện tổ chức sử dụng để tiếp cận thông tin về việc giải quyết các TTHC của cơ quan hành chính nhà nước bao gồm: (1) Qua hỏi người thân, bạn bè; (2) Qua chính quyền phường, xã; (3) Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...); (4) Qua mạng Internet.

Hình thức tiếp cận thông tin dịch vụ hành chính mà người dân, tổ chức thường sử dụng đối với dịch vụ hành chính của đa số cơ quan, đơn vị là qua chính quyền phường, xã (chiếm từ 18,89% đến 93,89%). Hình thức ít sử dụng nhất là thông qua mạng Internet (chiếm từ 0% đến 3,89%).

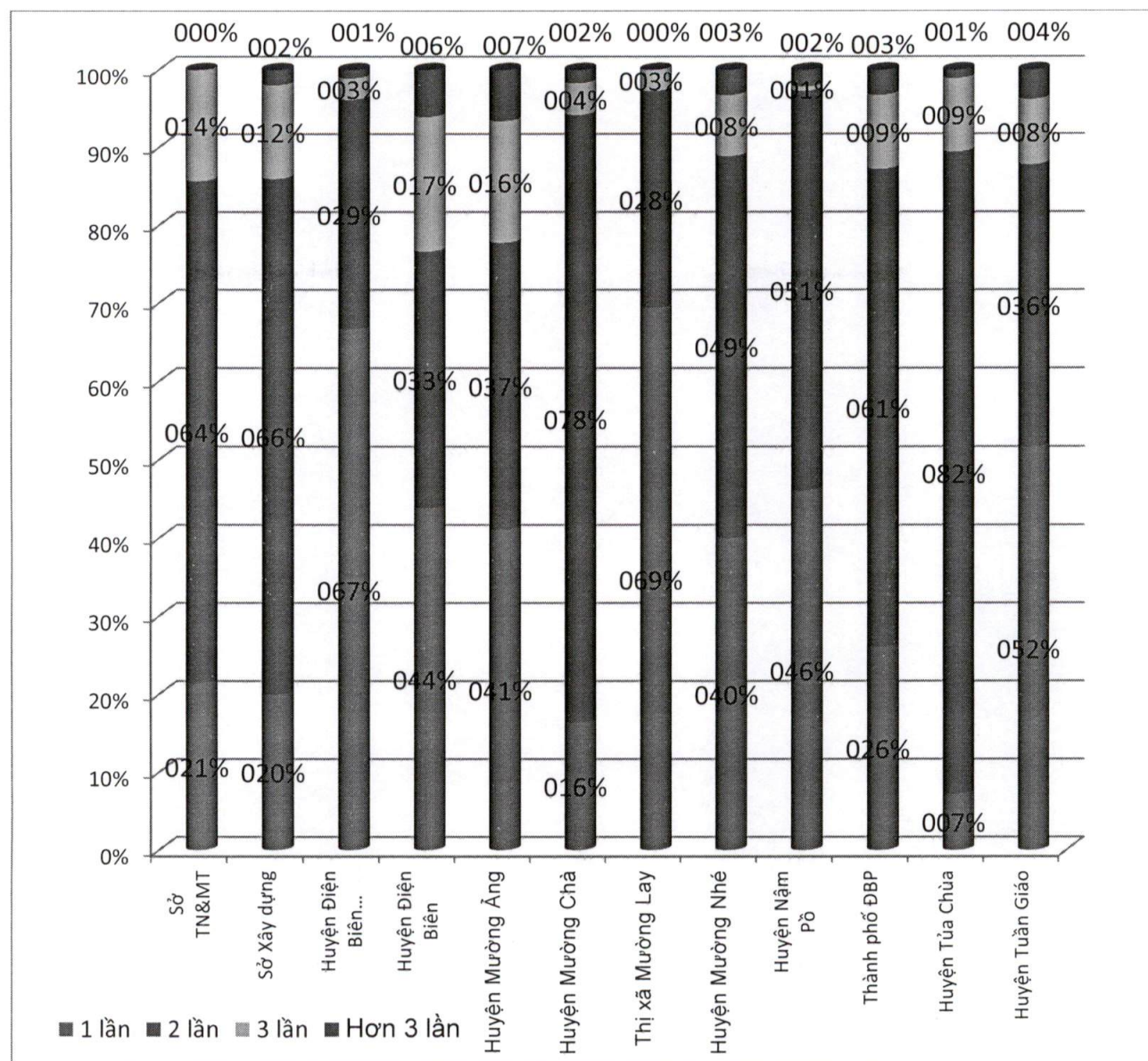


Biểu đồ 2: Hình thức tiếp cận dịch vụ hành chính

3. Phản ánh về số lần đi lại để giải quyết công việc

Người dân, tổ chức khi sử dụng dịch vụ hành chính công do cơ quan nhà nước cung cấp trả kết quả ngay thì số lần đi lại thường là 1; nhóm lĩnh vực TTHC có quy định giải quyết qua ngày (trên 1 ngày) thì số lần đi lại trung bình là 2-3 lần. Qua khảo sát người dân, tổ chức chỉ đi lại 1 lần và nhận luôn kết quả giải quyết TTHC cao nhất là Thị xã Mường Lay (chiếm 69,44%). Sở Tài nguyên và Môi trường và Thị xã Mường Lay là các đơn vị các người dân, đại diện tổ chức được khảo sát cho biết không phải đi lại quá 3 lần để giải quyết các hồ sơ TTHC.

Tuy nhiên, số người dân, tổ chức cho biết phải đi lại trên 3 lần mới lấy được kết quả giải quyết TTHC vẫn còn tại 10/12 đơn vị với tỷ lệ 0,67% đến 5,33% số người dân, tổ chức được khảo sát. Tuy tỷ lệ này có thấp hơn năm 2019 (1,11% đến 6,67,86%) nhưng cũng là vấn đề mà các đơn vị cần lưu ý khi tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả cho người dân, tổ chức.



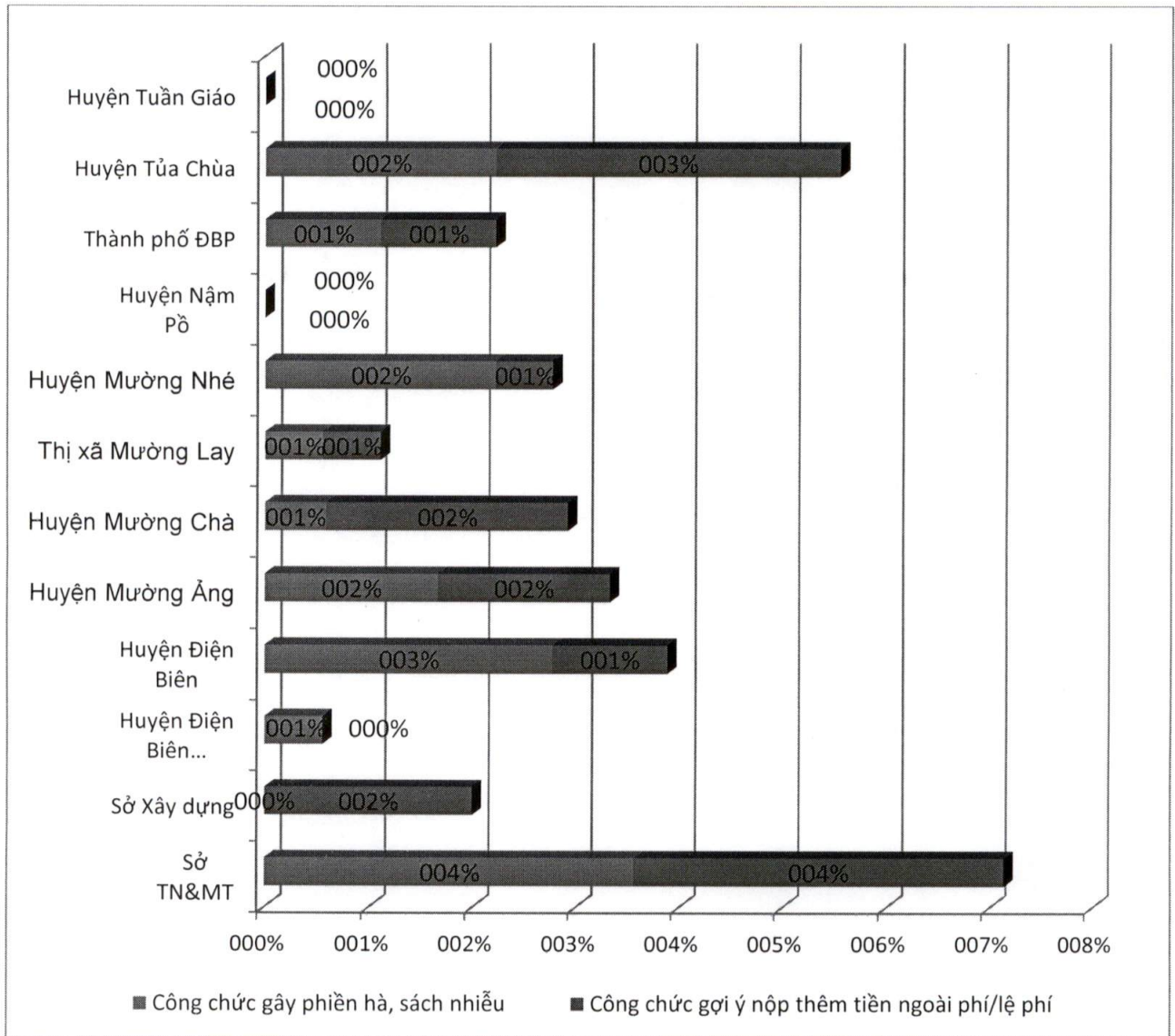
Biểu đồ 3: Số lần đi lại để giải quyết công việc của người dân, tổ chức

4. Đánh giá công chức

Đại diện tổ chức và người dân tham gia khảo sát được đề nghị cung cấp thông tin về thái độ phục vụ của công chức trong quá trình giải quyết công việc bao gồm: (1) công chức có gây phiền hà, sách nhiễu; (2) có gợi ý nộp thêm tiền ngoài lệ phí trong quá trình giải quyết công việc.

Qua khảo sát người dân, tổ chức cho biết vẫn có tình trạng công chức của một số cơ quan, đơn vị, địa phương trong quá trình giải quyết công việc còn gây phiền hà,

sách nhiều, gợi ý người dân, tổ chức nộp thêm tiền ngoài phí/ lệ phí. Tại 10/12 đơn vị người dân được khảo sát cho biết công chức có gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết công việc và gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí với tỷ lệ 0,56% đến 3,57%. Chỉ có huyện Nậm Pồ, Tuần Giáo là người dân cho biết công chức không gây phiền hà, sách nhiễu và không gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí.

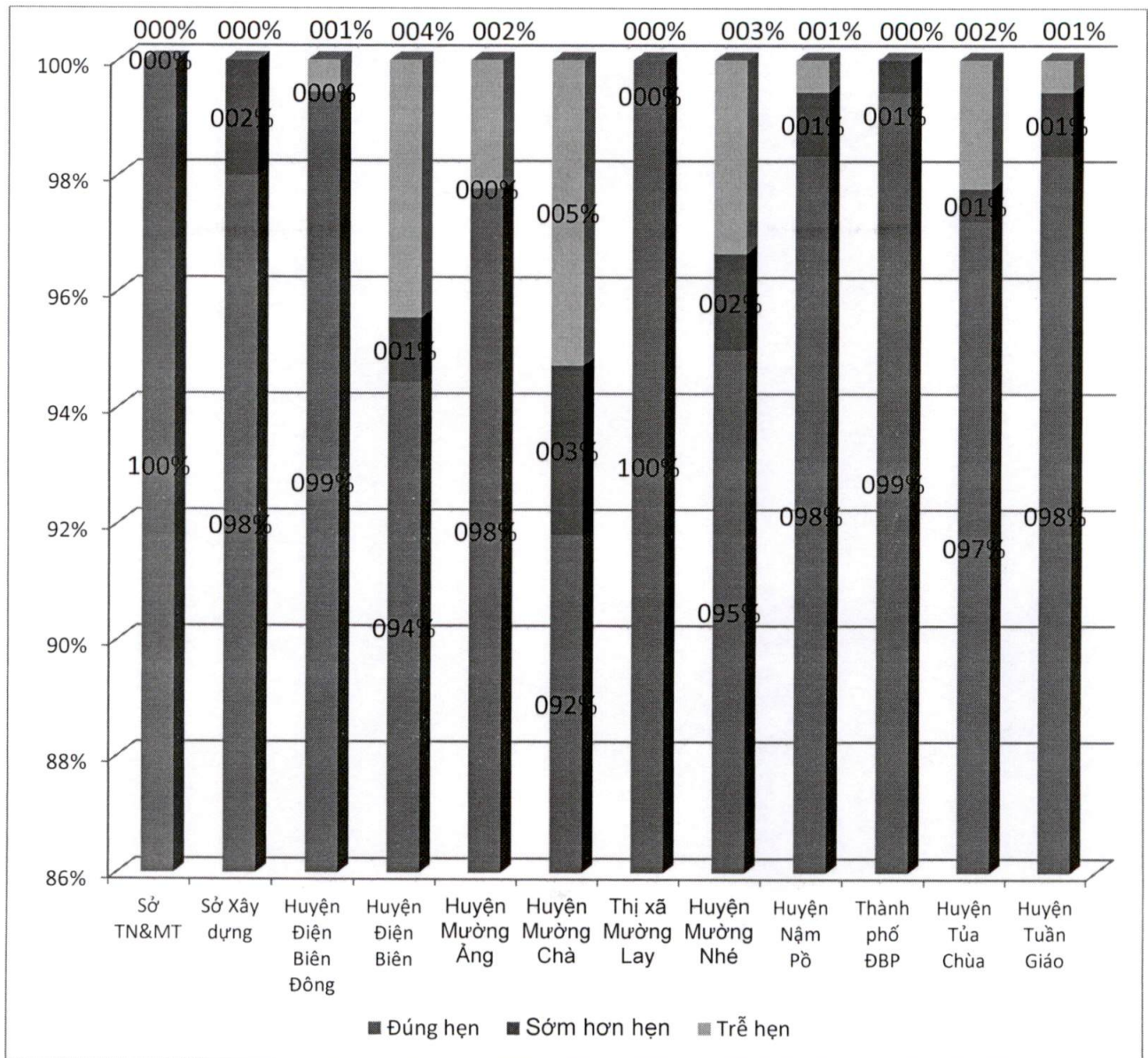


Biểu đồ 4: Tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu và gợi ý người dân, tổ chức nộp tiền ngoài phí, lệ phí theo quy định

5. Sự đúng hạn trả kết quả thủ tục hành chính

Người dân, tổ chức đánh giá cao sự đúng hạn của các cơ quan hành chính nhà nước trong việc trả kết quả giải quyết TTHC, có 94,74% đến 100% người dân, tổ chức cho biết họ nhận được kết quả giải quyết TTHC đúng hạn hoặc sớm hơn hạn. Tỷ lệ trả sớm hạn tuy không nhiều nhưng cũng rất đáng khích lệ cho các cơ quan, đơn vị.

Khảo sát tại 02 sở và 10 UBND cấp huyện thì có 08/12 đơn vị có người dân, tổ chức cho biết nhận được kết quả giải quyết TTHC trễ hạn, chỉ có Thị xã Mường Lay, Thành phố Điện Biên phủ và các sở: Tài nguyên và Môi trường, Xây dựng là 100% người dân, đại diện tổ chức cho biết TTHC được giải quyết đúng hạn. Tỷ lệ người dân, tổ chức nhận được kết quả giải quyết TTHC trễ hạn chiếm tỷ lệ từ 0,56% đến 5,26%.

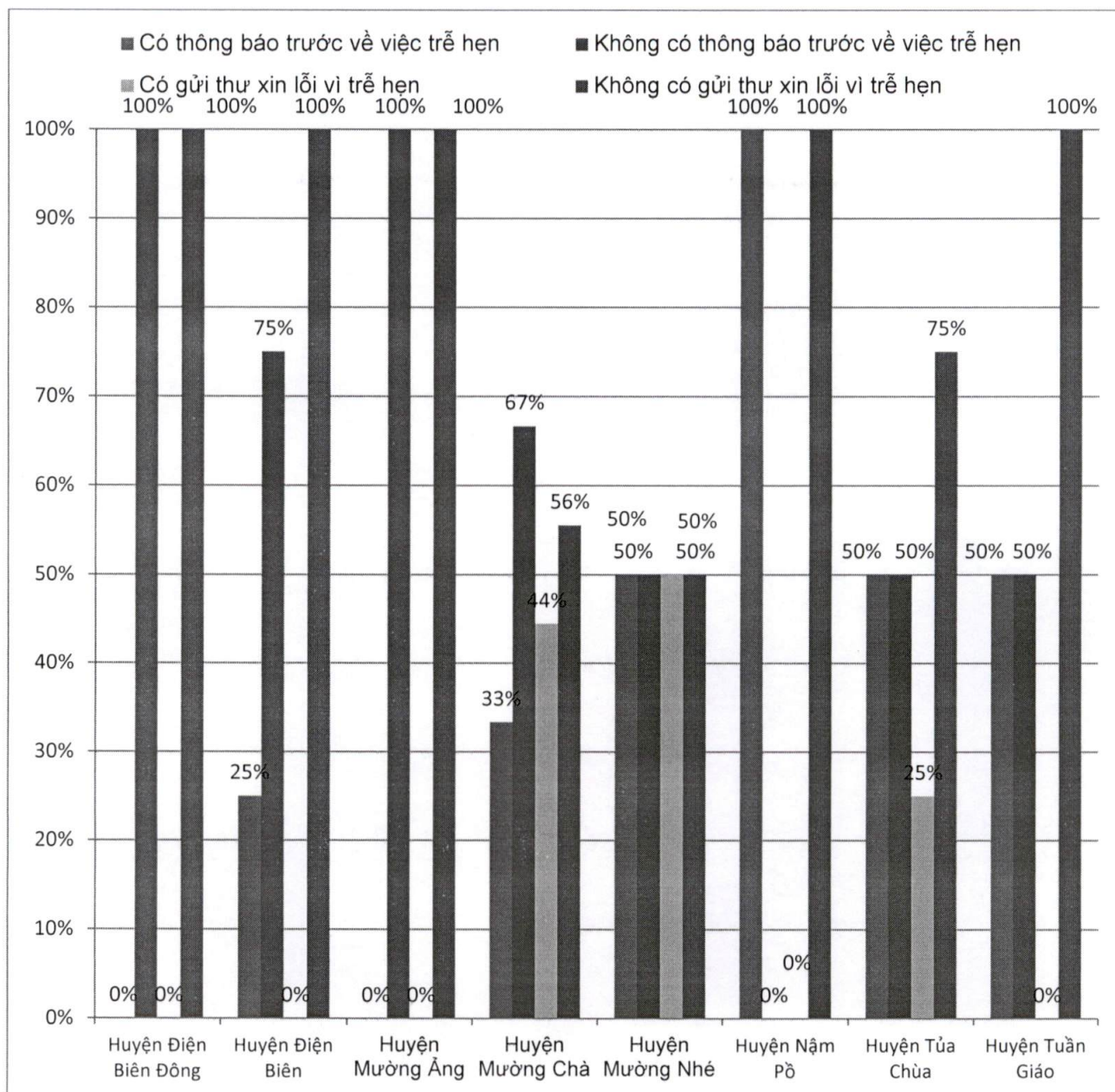


Biểu đồ 5: Sự đúng hạn trả kết quả TTHC

6. Thực hiện việc thông báo, gửi văn bản xin lỗi cho tổ chức, cá nhân khi để hồ sơ TTHC trễ hạn

Qua khảo sát chỉ có Thị xã Mường Lay, Thành phố Điện Phủ và các sở: Tài nguyên và Môi trường, Xây dựng là người dân, tổ chức cho biết không có TTHC trễ hạn. Trong số người dân, tổ chức có ý kiến về việc cơ quan hành chính nhà nước còn trả kết quả TTHC trễ hạn thì có 06/08 cơ quan có thông báo trước cho người dân, tổ

chức về việc trễ hạn với tỷ lệ từ 25% đến 100%; Còn đối với việc gửi văn bản xin lỗi người dân, tổ chức khi để kết quả TTHC trễ hạn thì qua khảo sát chỉ có các huyện: Mường Nhé, Mường Chà, Tủa Chùa thực hiện với tỷ lệ 25% - 50% số người dân, tổ chức nhận kết quả giải quyết TTHC trễ hạn. Đây là vấn đề cần được chỉ đạo triển khai thực hiện một cách nghiêm túc, đúng quy định trong thời gian tới vì có ảnh hưởng đến điểm chỉ số CCHC hàng năm của tỉnh cũng như sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với các cơ quan HCNN.



Biểu đồ 6: Việc thông báo, gửi văn bản xin lỗi khi để hồ sơ TTHC trễ hạn

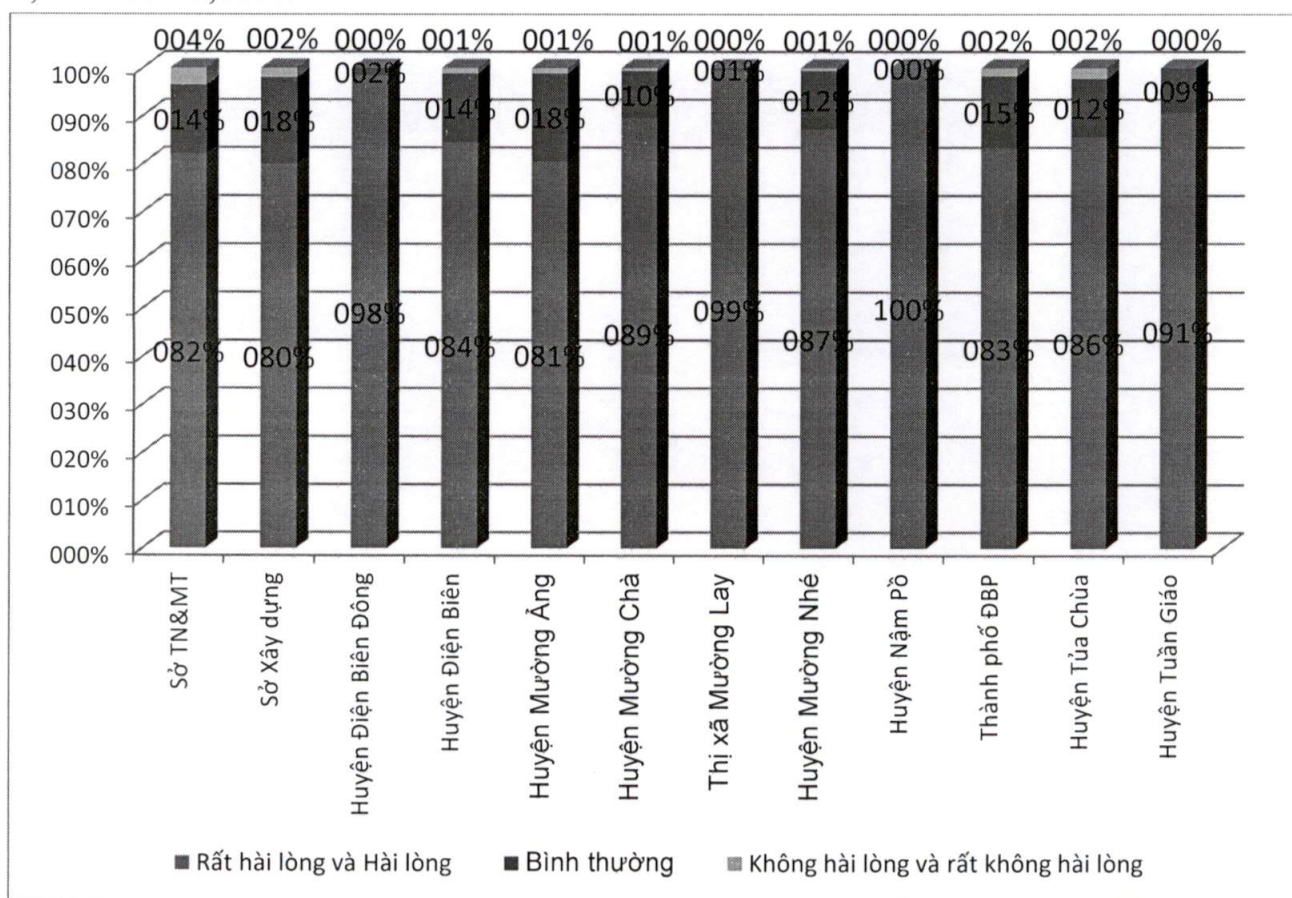
II. Mức độ hài lòng của người dân, đại diện tổ chức về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước

1. Mức độ hài lòng của người dân, đại diện tổ chức về các tiêu chí trong tiếp cận dịch vụ hành chính công

Mức độ hài lòng của người dân, đại diện tổ chức về tiếp cận dịch vụ hành chính nhà nước được đánh giá qua: (1) Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi; (2) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ; (3) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại; (4) Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng.

1.1. Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi

Đa số người dân, đại diện tổ chức được khảo sát hài lòng về nơi ngồi chờ giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước, có 80% đến 100% ý kiến “Hài lòng” và “Rất hài lòng” khi các cơ quan hành chính nhà nước bố trí chỗ cho họ chờ để thực hiện giao dịch, cao nhất là huyện Nậm Pồ (chiếm 100%). Tuy nhiên, vẫn có người dân và đại diện tổ chức tại 08/12 đơn vị được khảo sát chưa hài lòng về nơi ngồi chờ của huyện Điện Biên Đông, Điện Biên, Mường Ảng, Mường Chà, Mường Nhé, Thành phố Điện Biên Phủ, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Xây dựng với tỷ lệ 0,56% đến 3,57%.

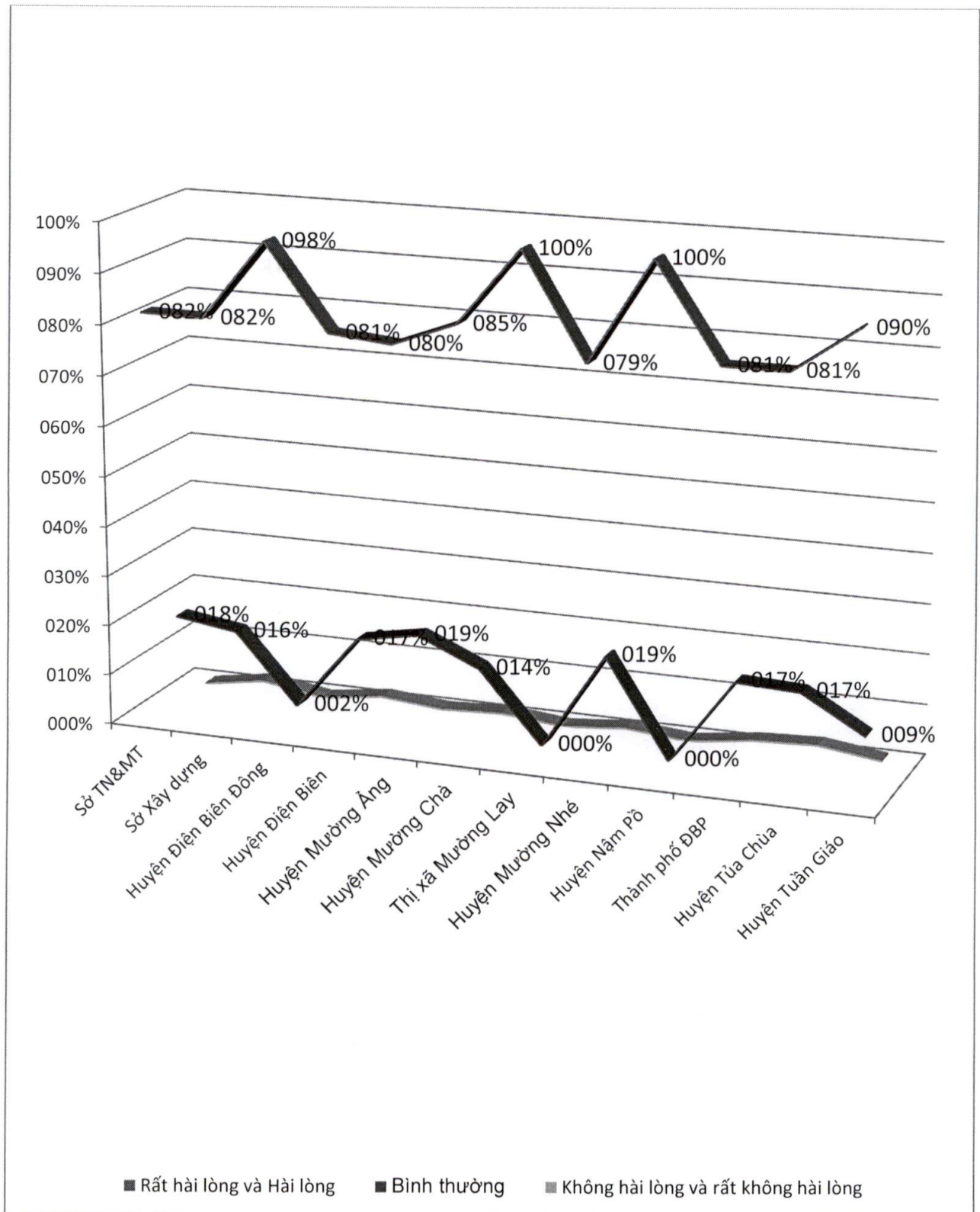


Biểu đồ 7: Mức độ hài lòng về nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết TTHC/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi

1.2. Sự đầy đủ các trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức

Khi hỏi về mức độ hài lòng của người dân, đại diện tổ chức về tiêu chí này có 79,94% đến 100% “Hài lòng” và “Rất hài lòng” về sự đầy đủ của các trang thiết bị

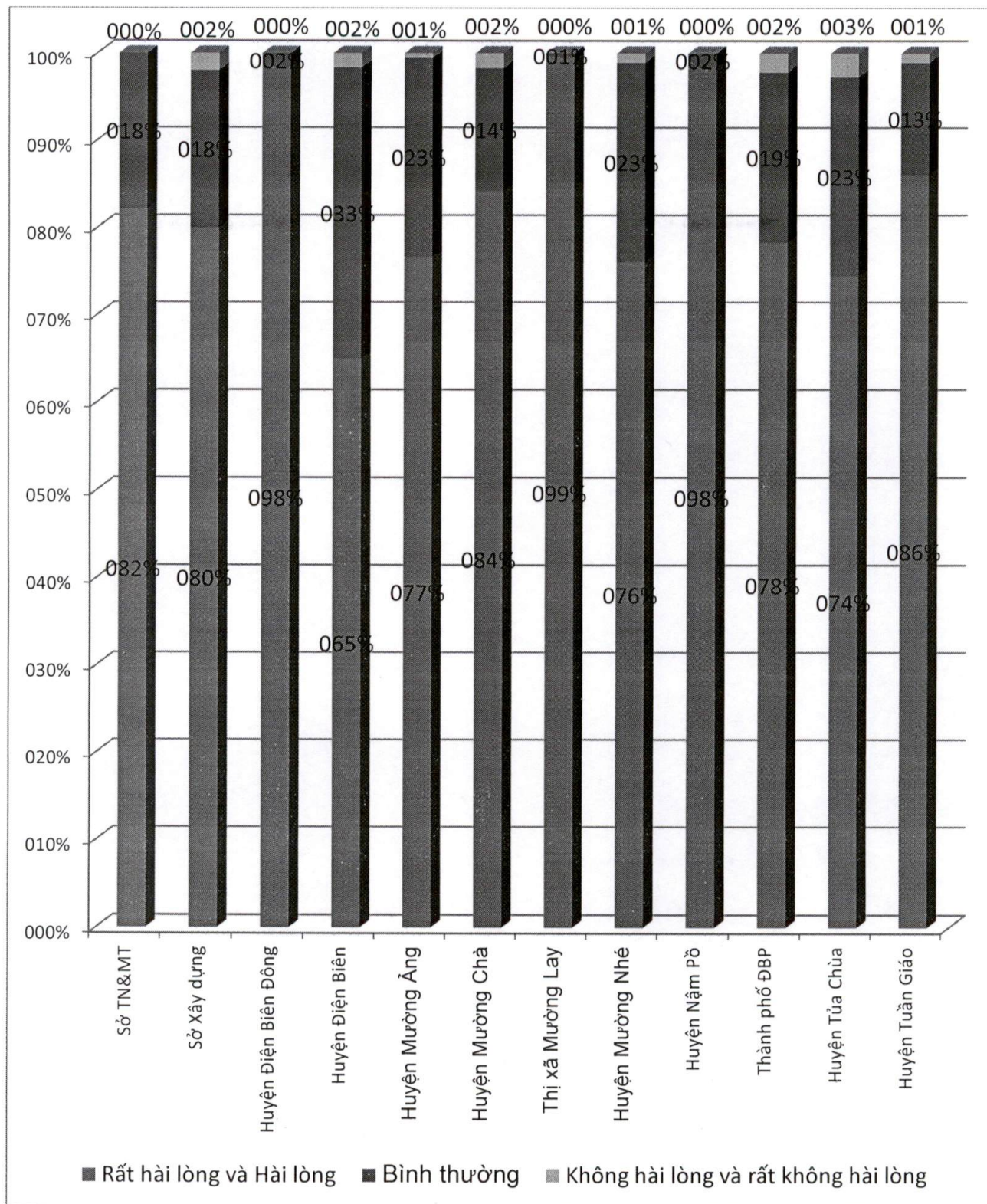
phục vụ người dân, tổ chức tại các cơ quan hành chính nhà nước. Có 08 đơn vị là các huyện: Điện Biên, Điện Biên Đông, Mường Ảng, Mường Chà, Mường Nhé, Tủa Chùa, Thành phố Điện Biên Phủ và Sở Xây dựng có người dân, đại diện tổ chức chưa hài lòng về trang thiết bị phục vụ với tỷ lệ từ 0,56% đến 2,22%.



Biểu đồ 8: Mức độ hài lòng về sự đầy đủ của các trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hành chính nhà nước

1.3. Mức độ hiện đại của các trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức

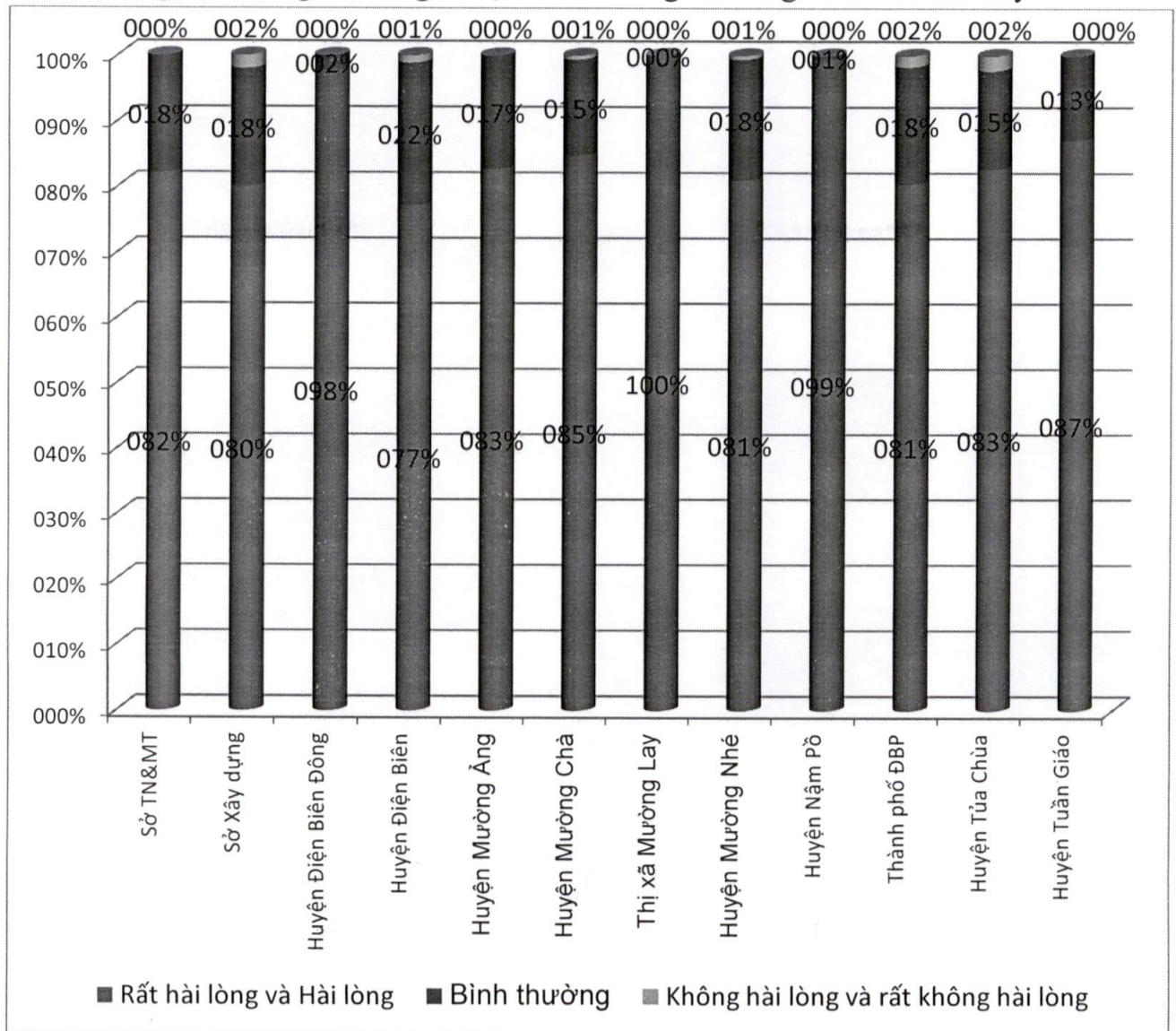
Có 65% đến 99,44% người dân, đại diện tổ chức “Hài lòng” và “Rất hài lòng” về mức độ hiện đại của các trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức. Huyện Tủa Chùa là đơn vị có tỷ lệ cao nhất (chiếm 2,78%) người dân chưa hài lòng về mức độ hiện đại của các trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức.



Biểu đồ 9: Mức độ hiện đại của các trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức

1.4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan để sử dụng

Có 77,22% đến 100% người dân, tổ chức được khảo sát “Hài lòng” và “Rất hài lòng” về mức độ hiện đại của các trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức. Nhưng cũng có 6/12 đơn vị là các huyện: Điện Biên, Mường Chà, Mường Nhé, Tủa Chùa, thành phố Điện Biên Phủ và Sở Xây dựng với tỷ lệ từ 0,56% đến 2,22% người dân, tổ chức đánh giá “Không hài lòng” hoặc “Rất không hài lòng” với tiêu chí này.



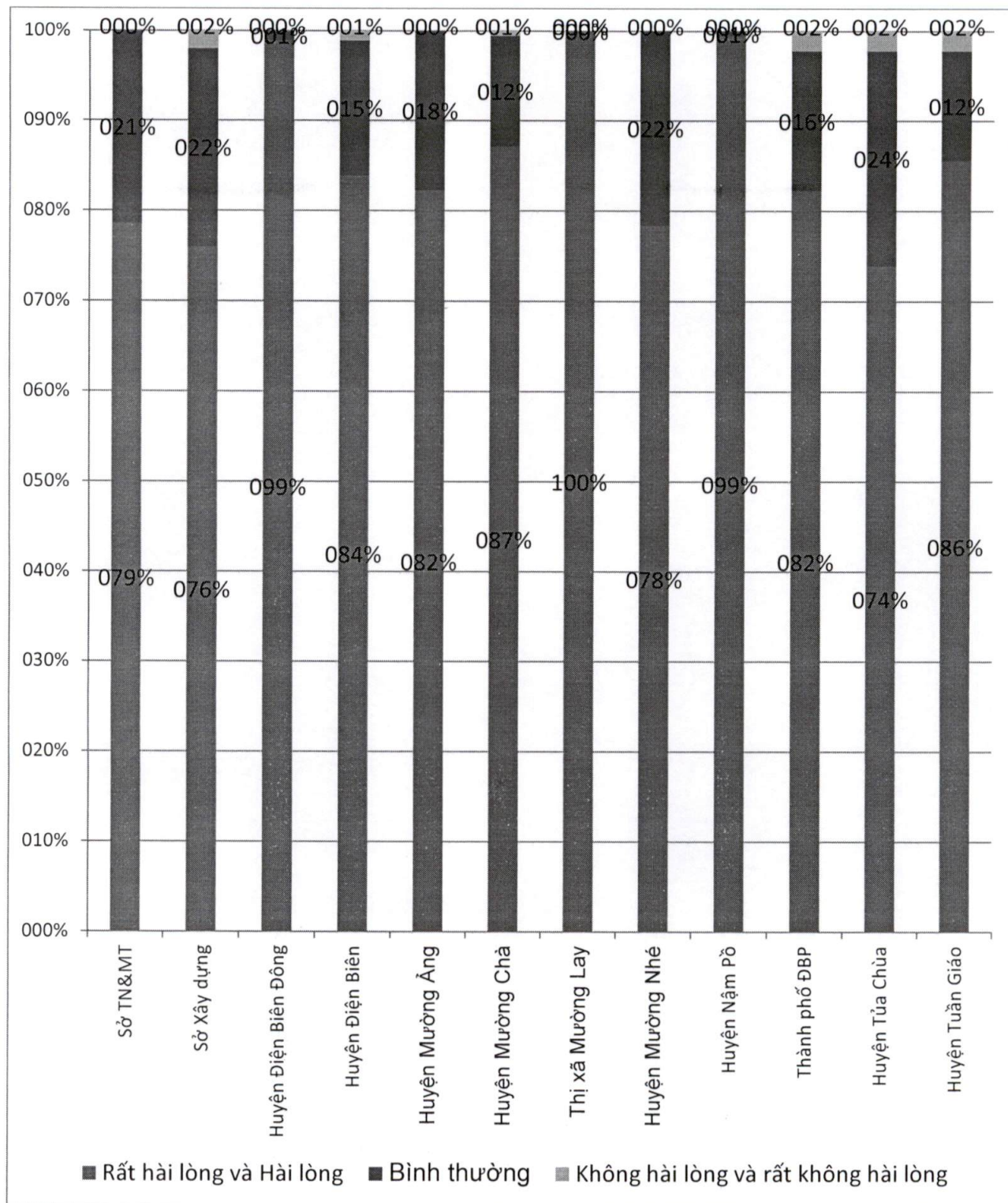
Biểu đồ 10: Mức độ hài lòng của trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại

2. Mức độ hài lòng về các tiêu chí trong Thủ tục hành chính

Mức độ hài lòng về các tiêu chí trong thủ tục hành chính được người dân, đại diện tổ chức đánh giá thông qua: (1) Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ; (2) Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác; Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định; (3) Mức phí/lệ phí phải nộp là đúng quy định; (4) Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định.

2.1. Mức độ hài lòng TTHC được niêm yết công khai đầy đủ

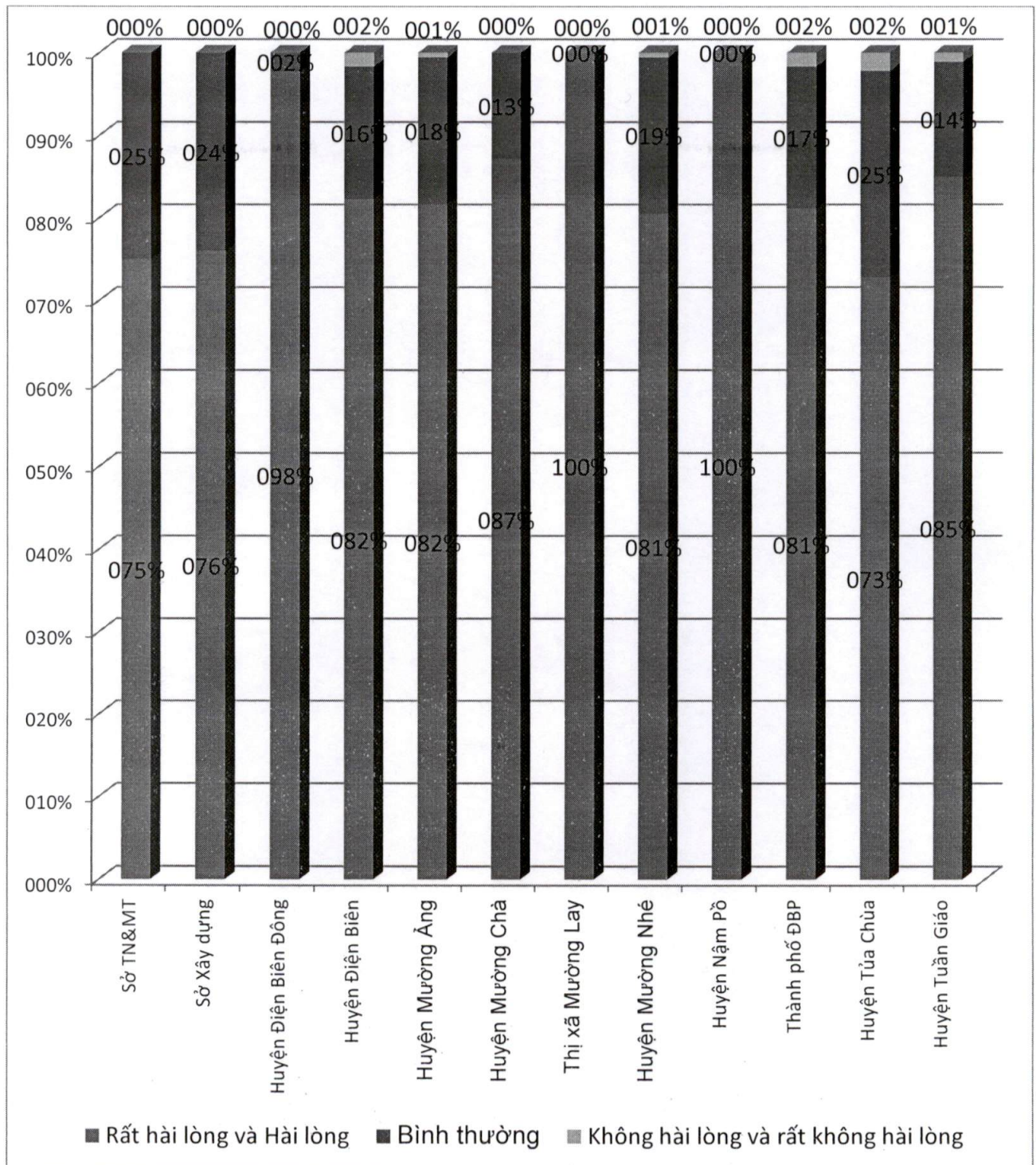
Có 73,89% đến 100% người dân, tổ chức được khảo sát “Hài lòng” và “Rất hài lòng” về các quy định TTHC liên quan đến công việc của bản thân họ được niêm yết công khai đầy đủ. Có 6/12 đơn vị còn có người dân “Không hài lòng” hoặc “Rất không hài lòng” với tiêu chí này với tỷ lệ 0,58% đến 2,22% người dân, tổ chức được khảo sát.



Biểu đồ 11: Mức độ hài lòng về tiêu chí niêm yết công khai đầy đủ các quy định TTHC

2.2. Mức độ hài lòng TTHC được niêm yết chính xác

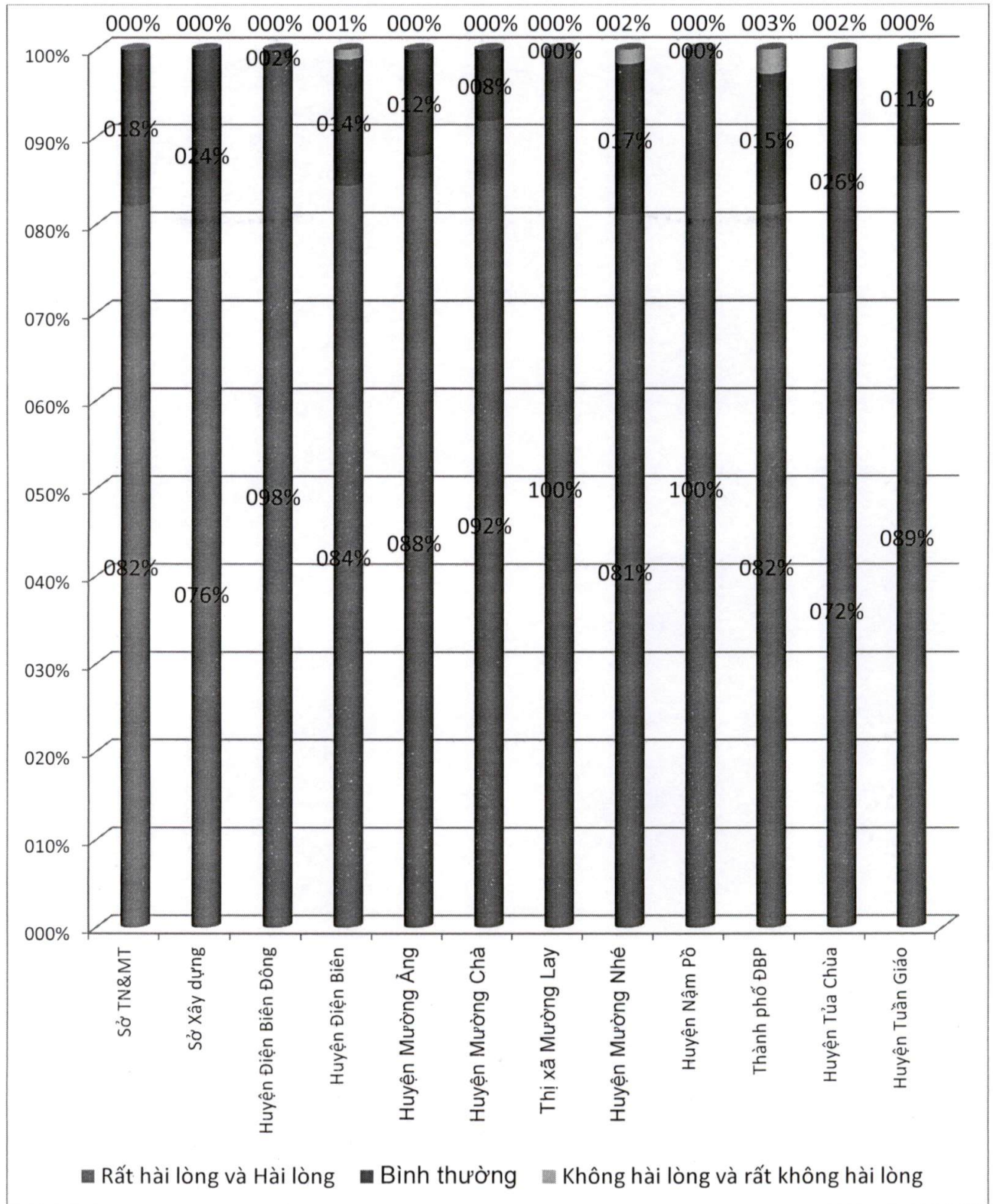
Có 72,78% đến 100% người dân, tổ chức được khảo sát “Hài lòng” và “Rất hài lòng” với các quy định của TTHC mà họ tiếp cận được các cơ quan hành chính nhà nước niêm yết công khai chính xác. Tuy nhiên, qua khảo sát cho thấy vẫn có người dân, tổ chức đánh giá là chưa hài lòng về tiêu chí này tại các đơn vị: huyện Điện Biên (1,67%), huyện Mường Ảng (0,56%), huyện Mường Nhé (0,56%), huyện Tủa Chùa (2,22%), huyện Tuần Giáo (1,11%) và thành phố Điện Biên Phủ (1,67%).



Biểu đồ 12: Mức độ hài lòng về TTHC được niêm yết chính xác

2.3. Mức độ hài lòng về thành phần hồ sơ nộp là đúng quy định

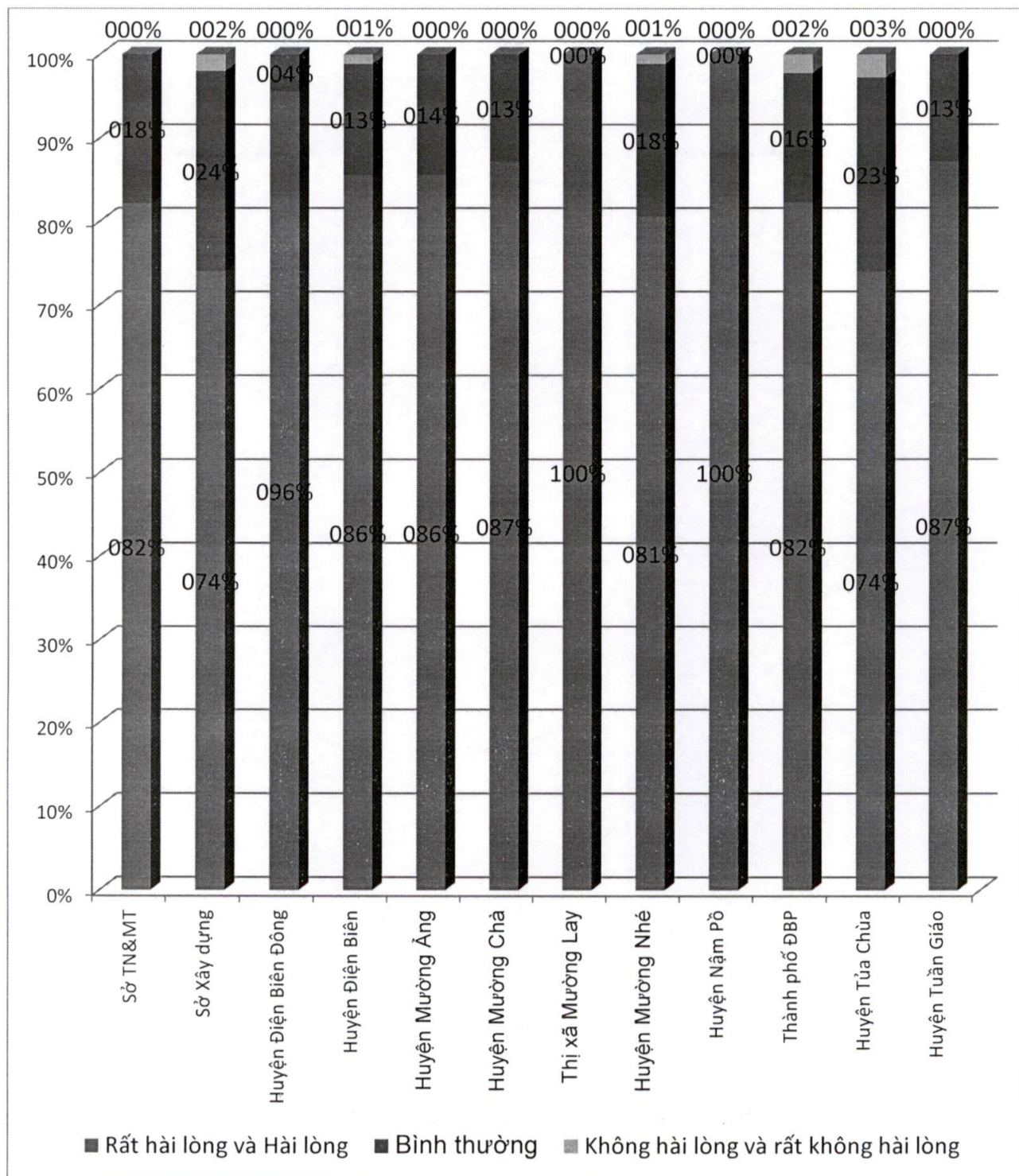
Tiêu chí này được người dân, tổ chức đánh ở mức 72,22% đến 100% “Hài lòng” và “Rất hài lòng” về thành phần hồ sơ mà họ phải nộp là đúng quy định. Chỉ có huyện Điện Biên, Tủa Chùa, Mường Nhé và Thành phố Điện Biên Phủ là có người dân đánh giá chưa hài lòng với tiêu chí này với tỷ lệ là 1,11% đến 2,78%.



Biểu đồ 13: Mức độ hài lòng về Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định

2.4. Mức độ hài lòng về mức phí, lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định

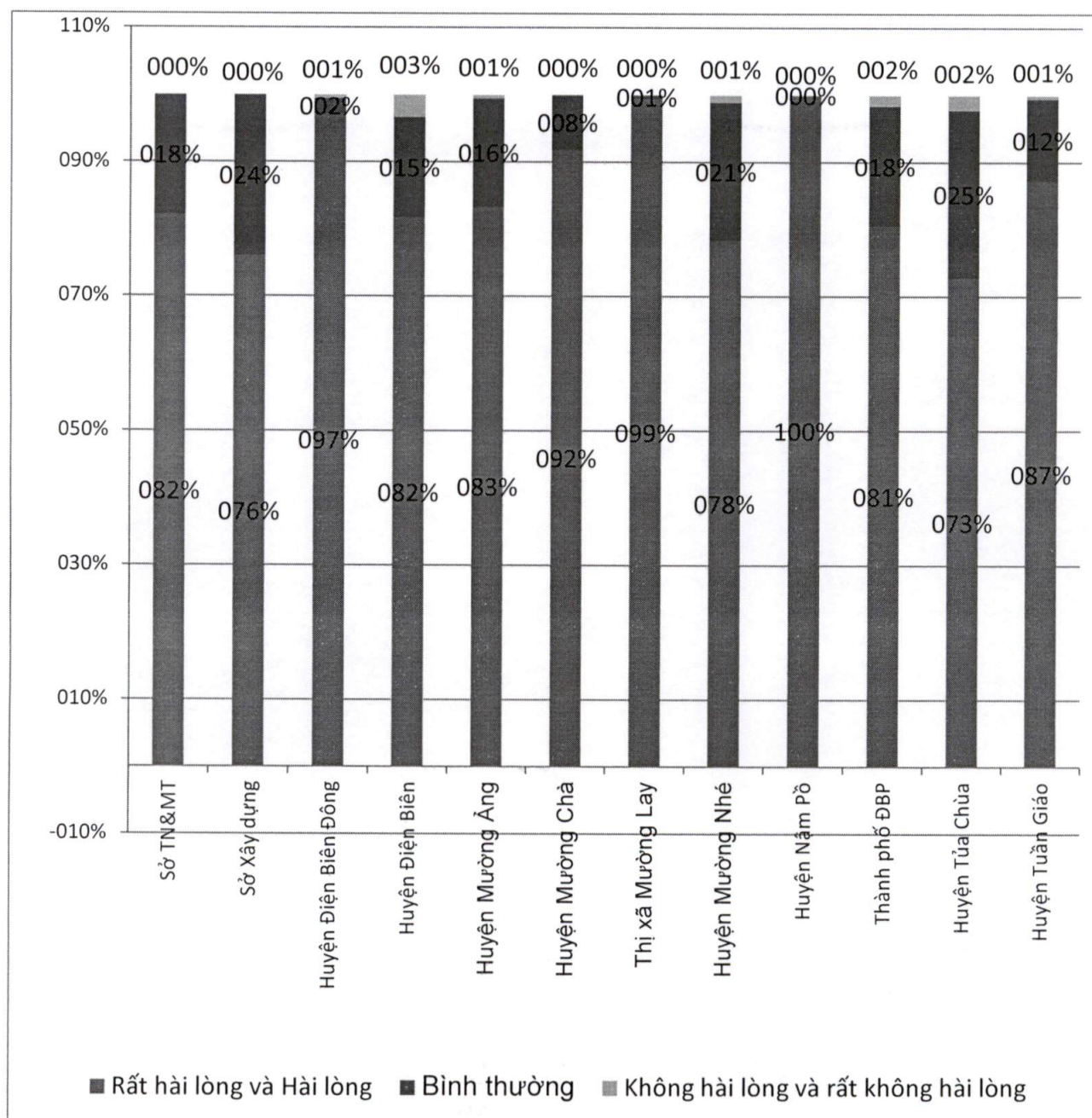
Có 73,89% đến 100% người dân, tổ chức đánh giá “Hài lòng” và “Rất hài lòng” về mức phí, lệ phí phải nộp là đúng quy định. Tuy nhiên, vẫn có 5/12 đơn vị khảo sát có người dân, tổ chức chưa hài lòng với mức phí, lệ phí phải nộp là các huyện: Điện Biên, Mường Nhé, Tủa Chùa, thành phố Điện Biên Phủ và Sở Xây dựng với tỷ lệ từ 1,11% đến 2,78%.



Biểu đồ 14: Mức độ hài lòng về phí, lệ phí phải nộp là đúng quy định

2.5. Mức độ hài lòng về thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn là đúng quy định

Có 72,78% đến 100% người dân, tổ chức “Hài lòng” và “Rất hài lòng” với thời hạn giải quyết TTHC ghi trong giấy hẹn là đúng quy định, cao nhất là huyện Nậm Pồ với 100%. Có 7/12 đơn vị được người dân, tổ chức đánh giá về thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn là chưa đúng với quy định với tỷ lệ “Không hài lòng” và “Rất không hài lòng” của người dân, tổ chức được khảo sát tại các đơn vị này từ 0,56% đến 3,33%.



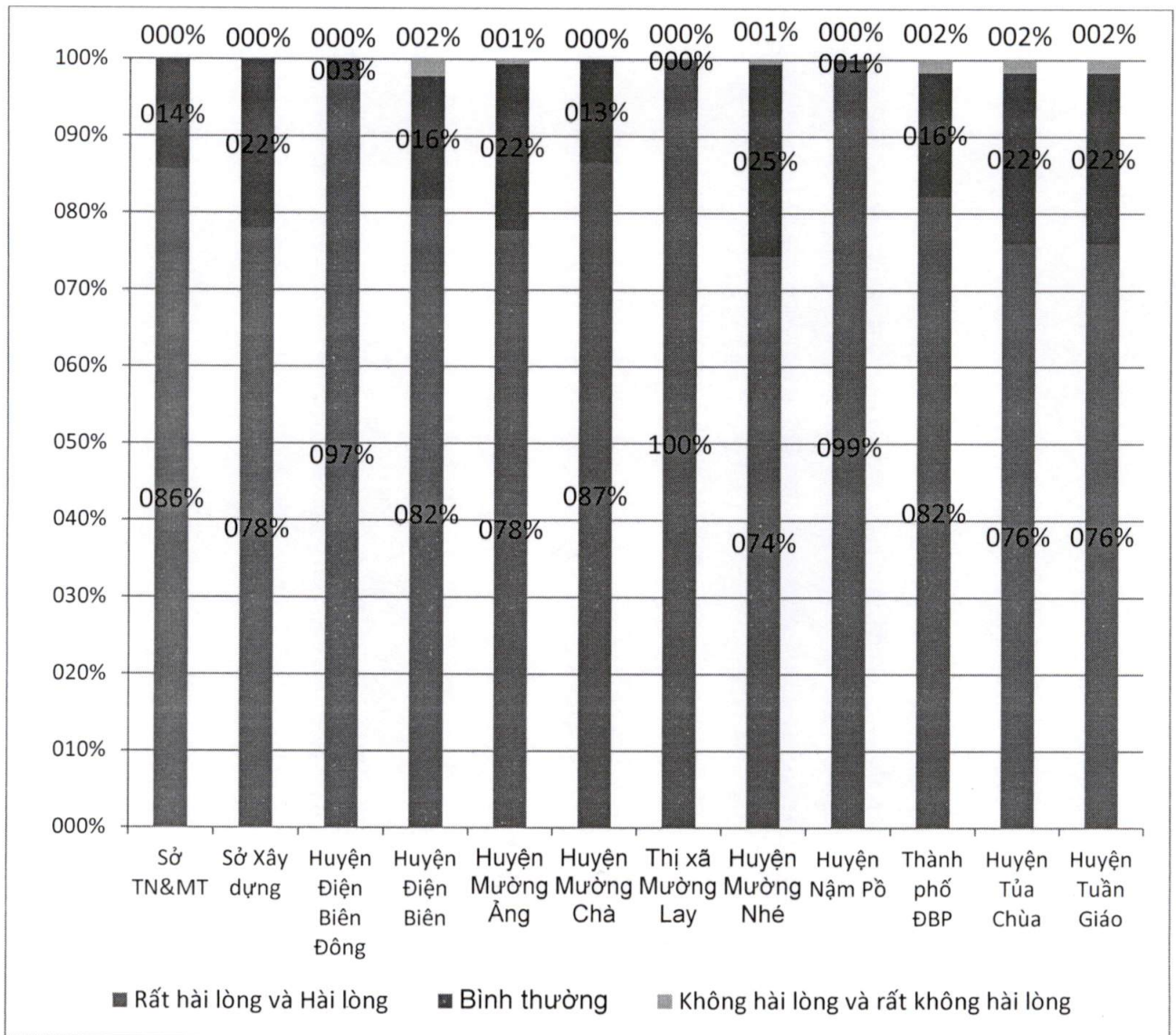
Biểu đồ 15: Mức độ hài lòng về thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn là đúng quy định

3. Mức độ hài lòng về các tiêu chí công chức trực tiếp giải quyết công việc

Người dân, đại diện tổ chức đánh giá mức độ hài lòng về công chức trực tiếp giải quyết công việc thông qua các tiêu chí: (1) Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự; (2) Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức; (3) Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức; (4) Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo; (5) Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu; (6) Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

3.1. Mức độ hài lòng về tiêu chí Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự

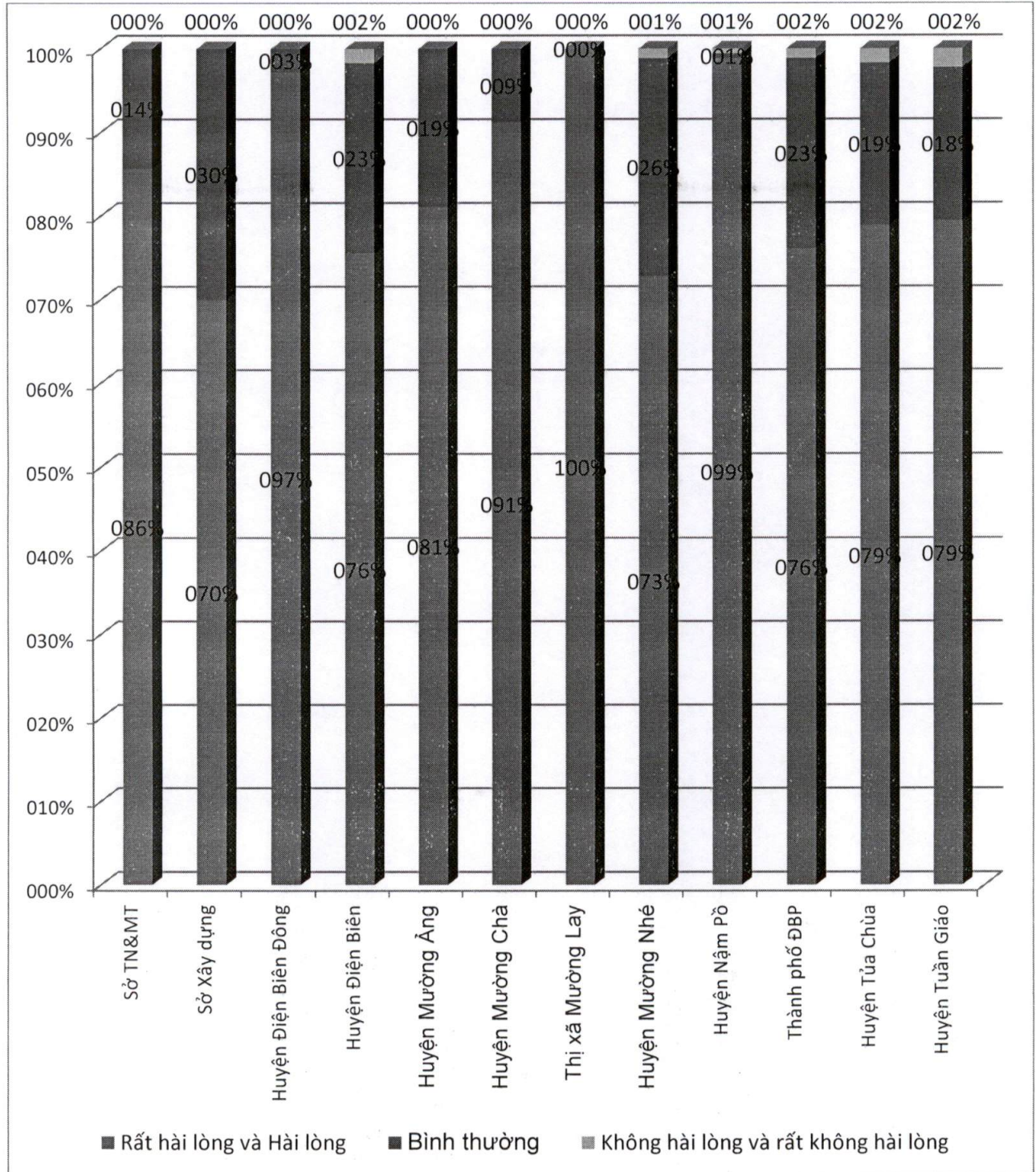
Khi được đề nghị đánh giá về thái độ giao tiếp của công chức trong quá trình giải quyết công việc có 74,44% đến 100% người dân, tổ chức “Hài lòng” và “Rất hài lòng” với thái độ giao tiếp lịch sự của công chức, cao nhất là huyện Nậm Pồ và Thị xã Mường Lay với 100%. Tỷ lệ thấp người dân, tổ chức được khảo sát chưa hài lòng về thái độ giao tiếp của công chức chiếm từ 0,56% đến 2,22%.



Biểu đồ 16: Mức độ hài lòng về tiêu chí Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự

3.2. Mức độ hài lòng về tiêu chí Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức

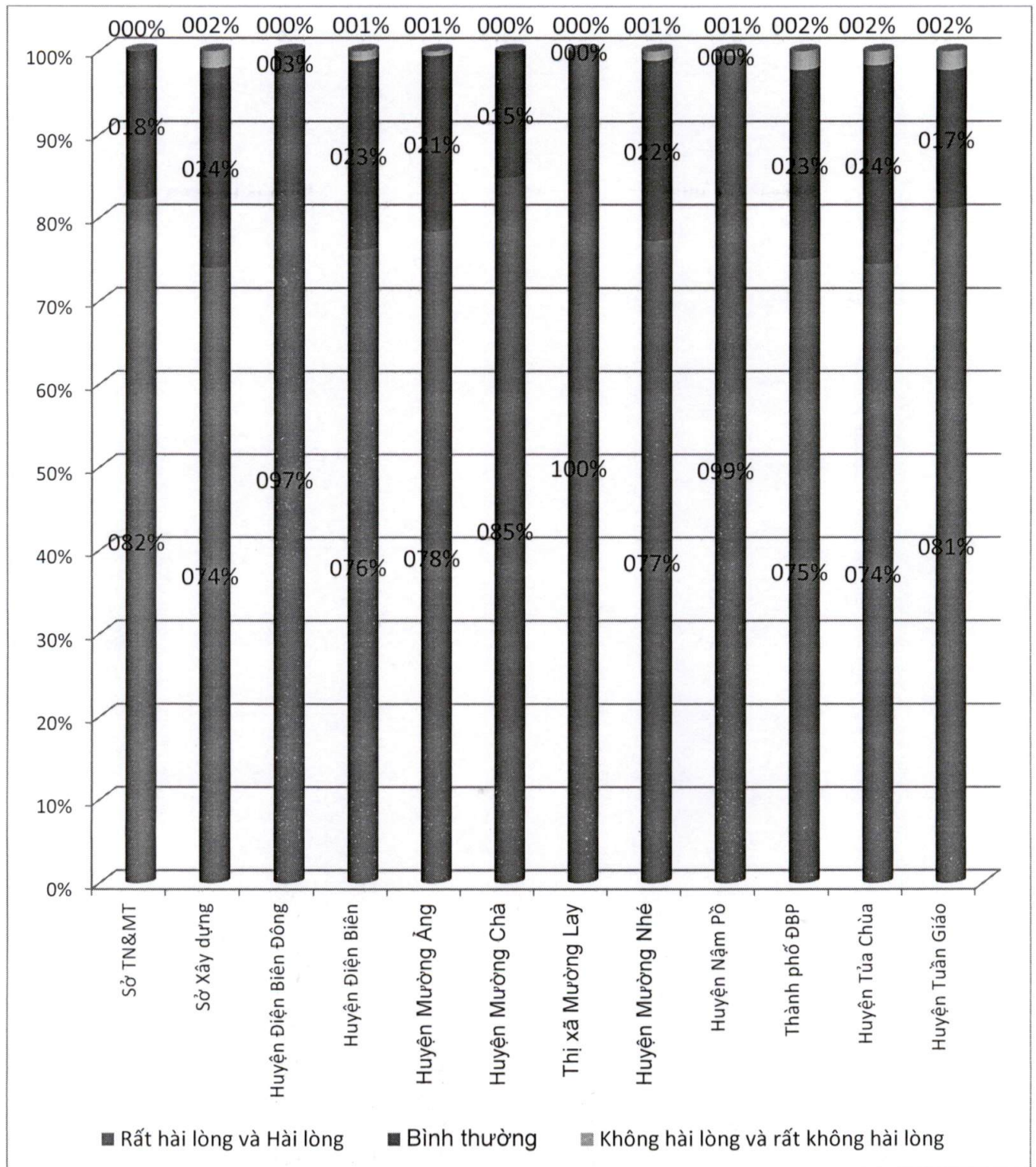
Có 70% đến 100% người dân, tổ chức được khảo sát “Hài lòng” và “Rất hài lòng” khi công chức chú ý lắng nghe những ý kiến của họ. Tỷ lệ người dân, tổ chức chưa hài lòng đối với tiêu chí này tại 5/12 đơn vị chiếm từ 0,56% đến 2,22% người dân, tổ chức được khảo sát.



Biểu đồ 17: Mức độ hài lòng về tiêu chí Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân, đại diện tổ chức

3.3. Mức độ hài lòng về tiêu chí Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức

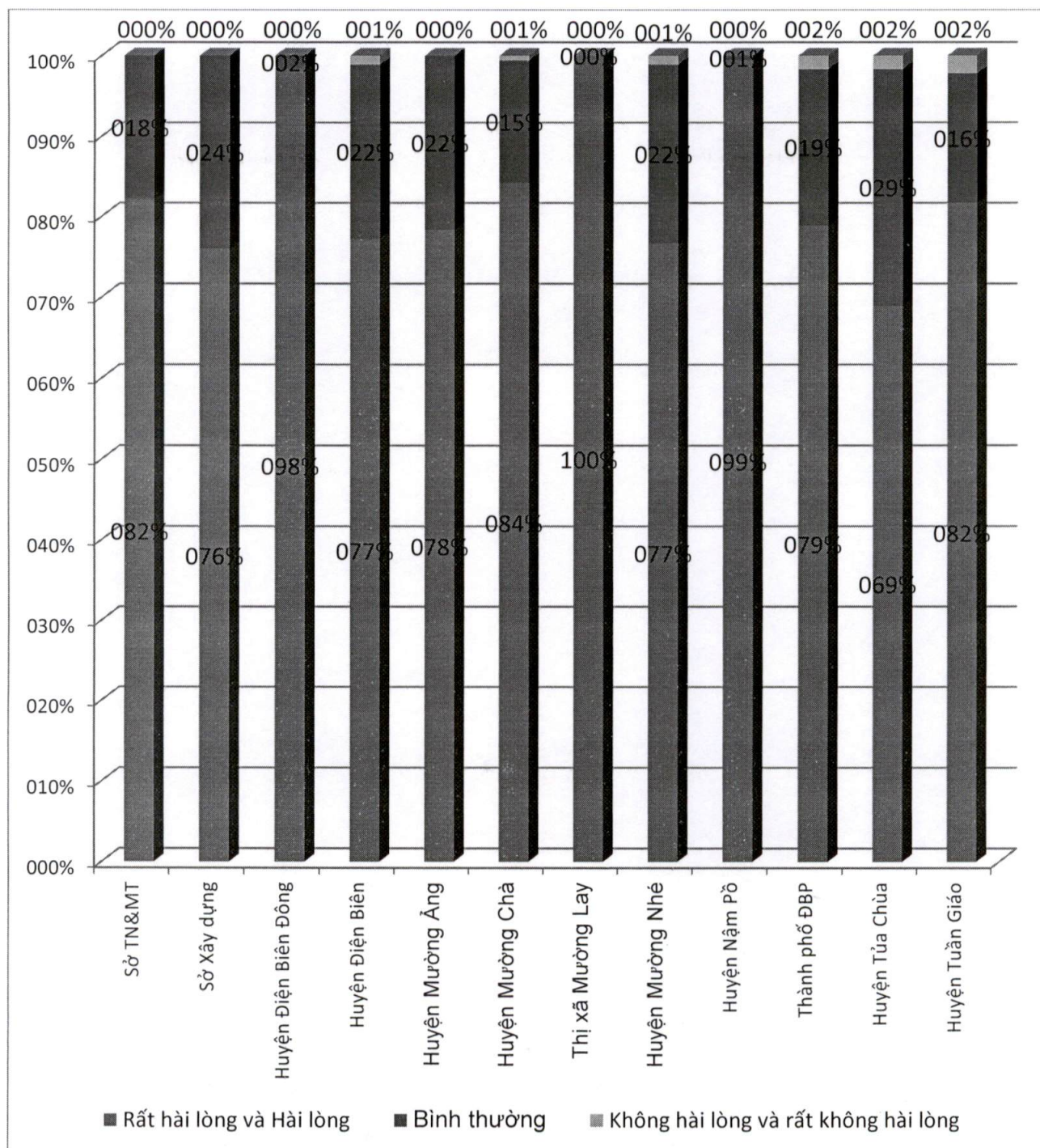
Từ 74% đến 100% người dân, tổ chức “Hài lòng” và “Rất hài lòng” với công chức khi trả lời giải đáp đầy đủ các ý kiến của họ, cao nhất là Thị xã Mường Lay với 100%. Tuy nhiên, có 8/12 đơn vị người dân, tổ chức được khảo sát không hài lòng với tiêu chí này với tỷ lệ từ 0,56% đến 2,22%.



Biểu đồ 18: Mức độ hài lòng về tiêu chí Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân, đại diện tổ chức

3.4. Mức độ hài lòng về tiêu chí Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo

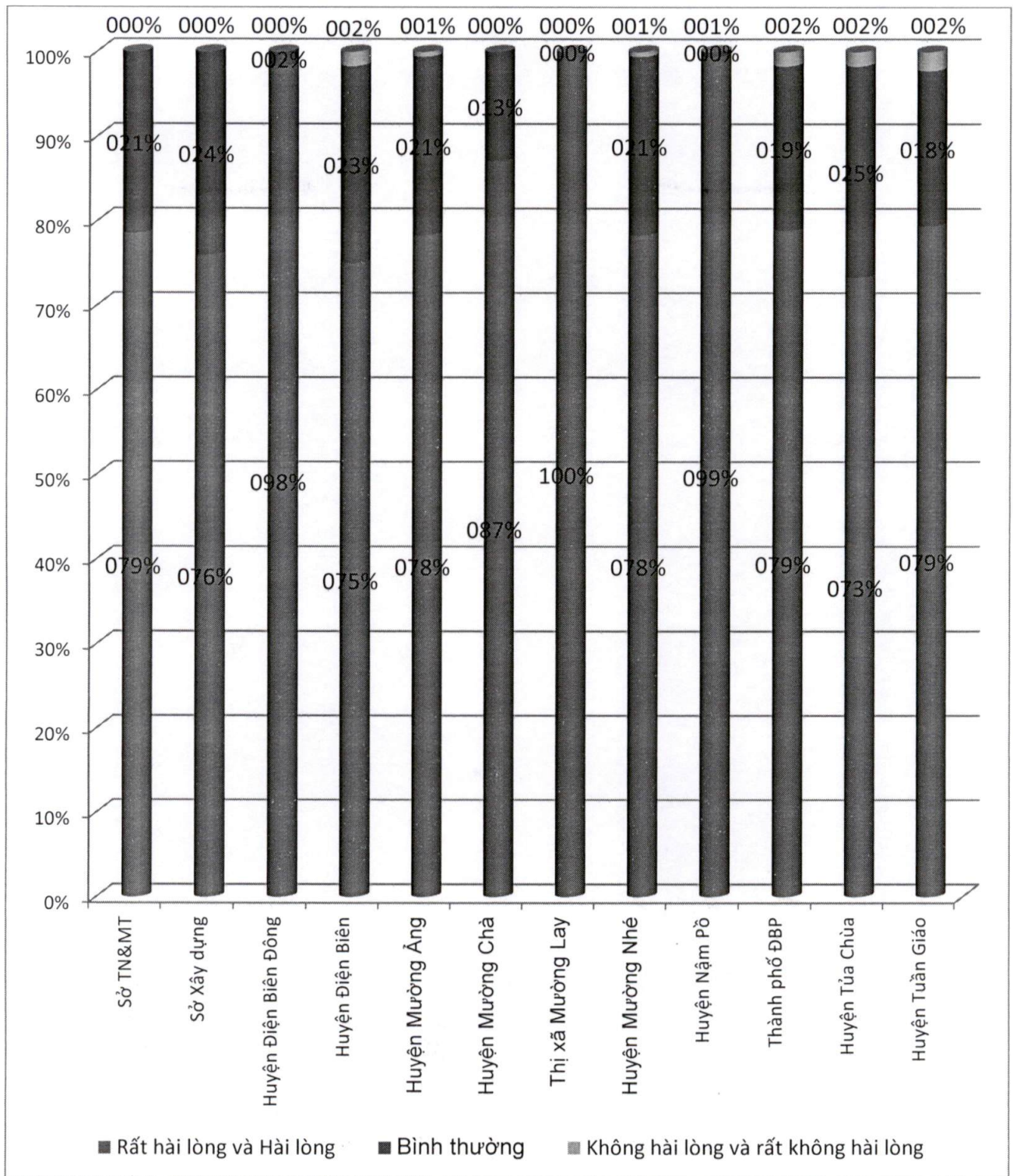
Có 68,89% đến 100% người dân, tổ chức “Hài lòng” và “Rất hài lòng” về sự tận tình, chu đáo của công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ TTHC. Tuy nhiên, vẫn còn công chức của 6/12 đơn vị được đánh giá là chưa tận tình, chu đáo hướng dẫn người dân, tổ chức kê khai TTHC và tỷ lệ này chiếm từ 0,58% đến 2,22% số người dân, tổ chức được khảo sát.



Biểu đồ 19: Mức độ hài lòng về tiêu chí Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo

3.5. Mức độ hài lòng về tiêu chí Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu

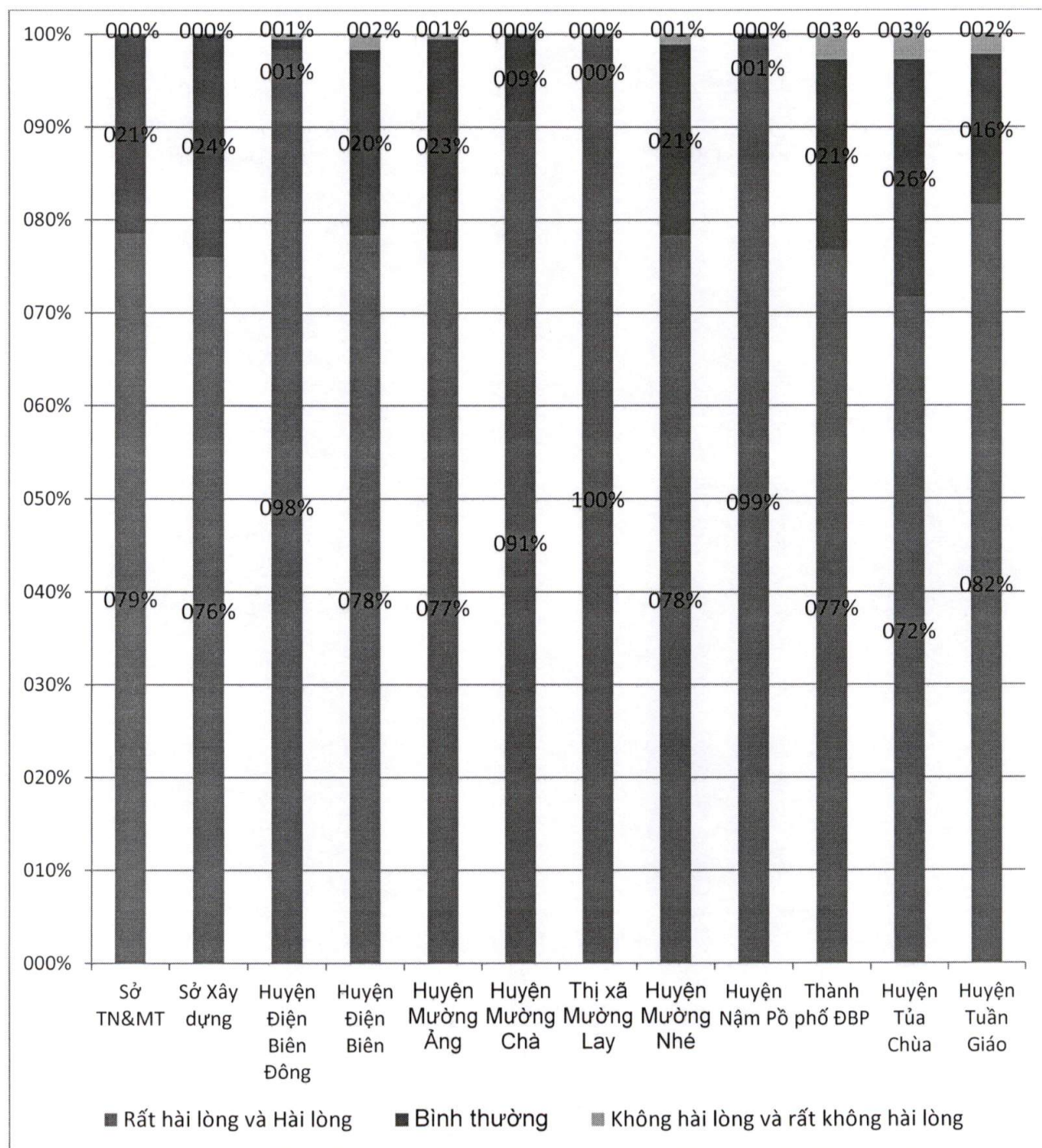
Có 73,33% đến 100% người dân, tổ chức “Hài lòng” và “Rất hài lòng” với công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ TTHC, họ hài lòng với công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ TTHC dễ hiểu. Tuy nhiên, vẫn còn công chức của 6/12 đơn vị được đánh giá là hướng dẫn người dân, tổ chức kê khai TTHC khó hiểu và tỷ lệ này chiếm từ 0,56% đến 2,22% người dân, tổ chức được khảo sát.



Biểu đồ 20: Mức độ hài lòng về tiêu chí Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu

3.6. Mức độ hài lòng về tiêu chí Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc

Từ 71,67% đến 100% người dân, tổ chức “Hài lòng” và “Rất hài lòng” khi giải quyết công việc công chức luôn tuân thủ các quy định. Tỷ lệ người dân, tổ chức chưa hài lòng với công chức về tuân thủ các quy định trong giải quyết công việc tại các huyện: Điện Biên, Điện Biên Đông, Mường Ảng, Mường Nhé, Tủa Chùa, Tuần Giáo thành phố Điện Biên Phủ từ 0,56% đến 2,78%.

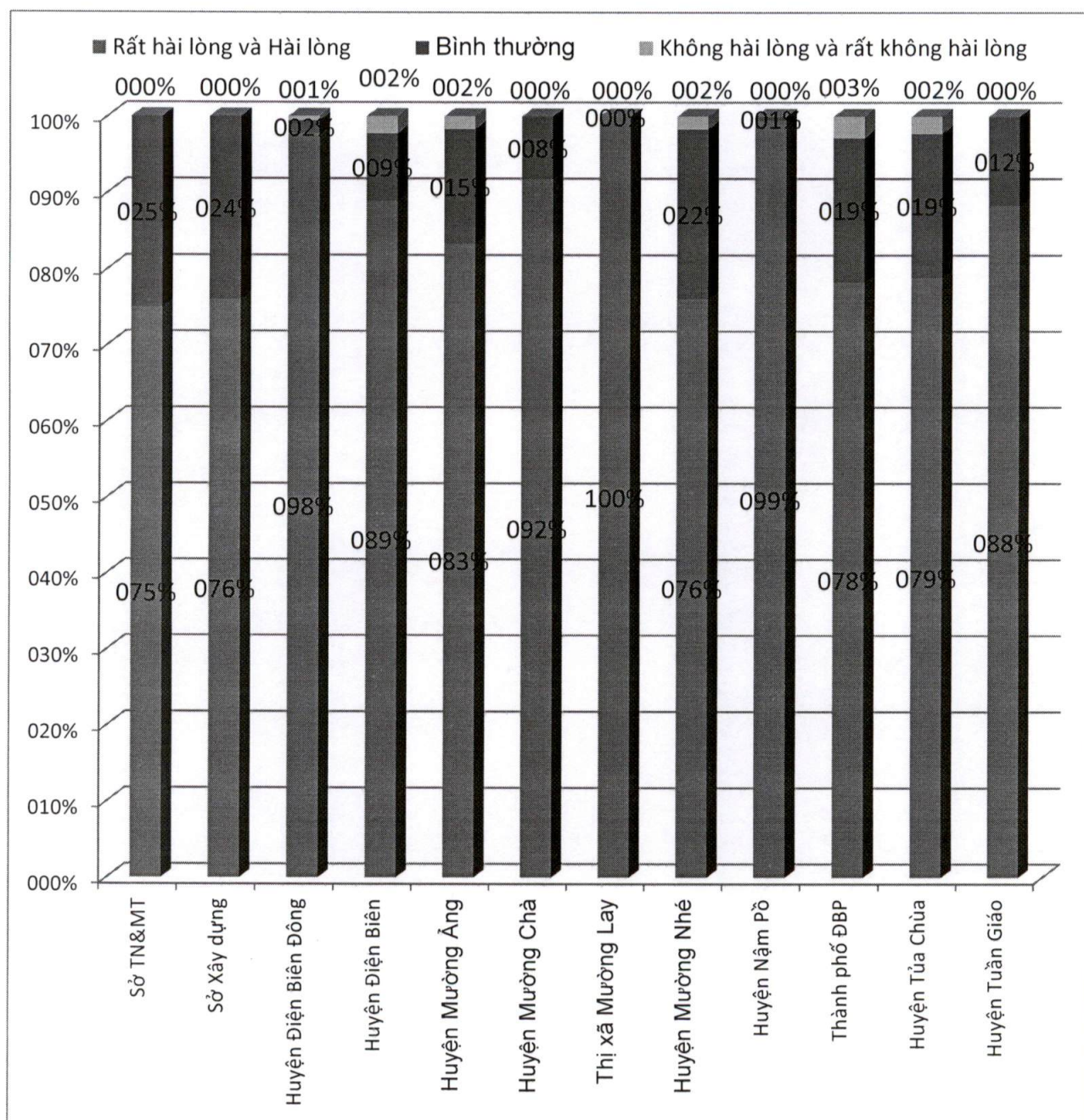


Biểu đồ 21: Mức độ hài lòng về tiêu chí Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc

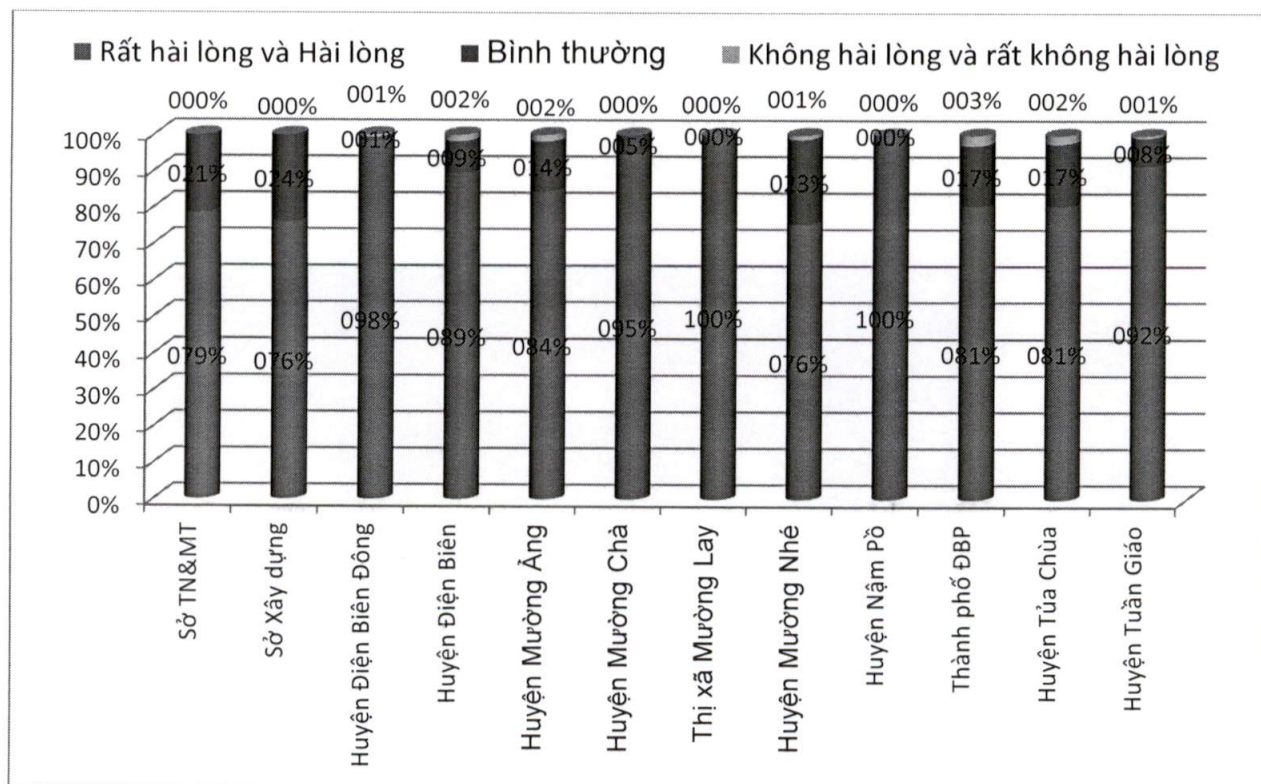
4. Mức độ hài lòng về các tiêu chí đánh giá kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

Mức độ hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công được người dân, tổ chức đánh giá qua các tiêu chí: (1) Kết quả nhận được là đúng quy định; (2) Kết quả nhận được có thông tin đầy đủ; (3) Kết quả nhận được có thông tin chính xác.

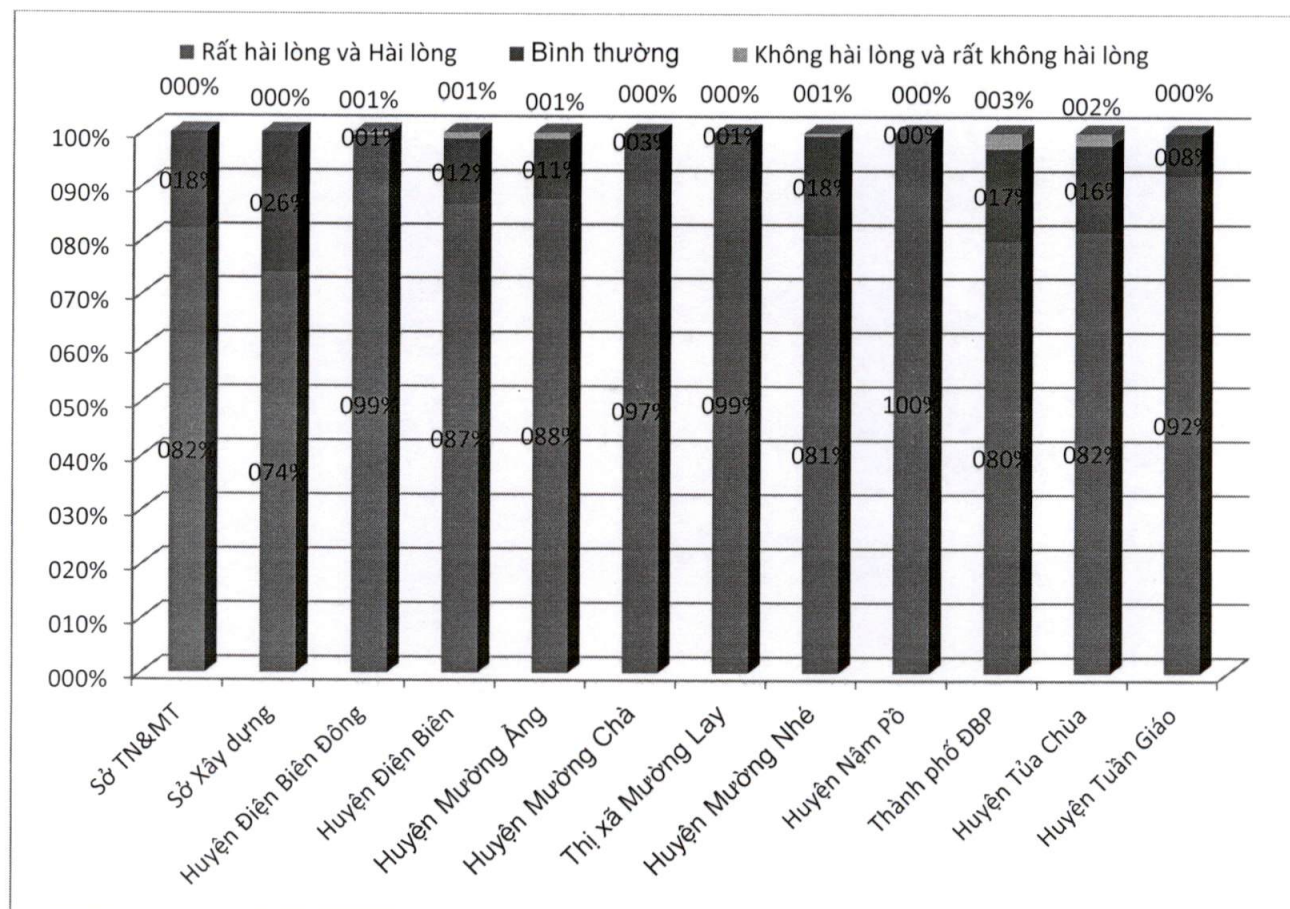
Có 75% đến 100% người dân, tổ chức “Hài lòng” và “Rất hài lòng” với kết quả họ nhận được là đúng quy định; đối với sự đầy đủ của thông tin của kết quả nhận được thì 75,56% đến 100% người dân, tổ chức “Hài lòng” và “Rất hài lòng”; về sự chính xác của kết quả có 74% đến 100% người dân, tổ chức “Hài lòng” và “Rất hài lòng” với kết quả họ nhận được.



Biểu đồ 22: Mức độ hài lòng về tiêu chí kết quả nhận được là đúng quy định



Biểu đồ 23: Mức độ hài lòng về tiêu chí kết quả nhận được có thông tin đầy đủ

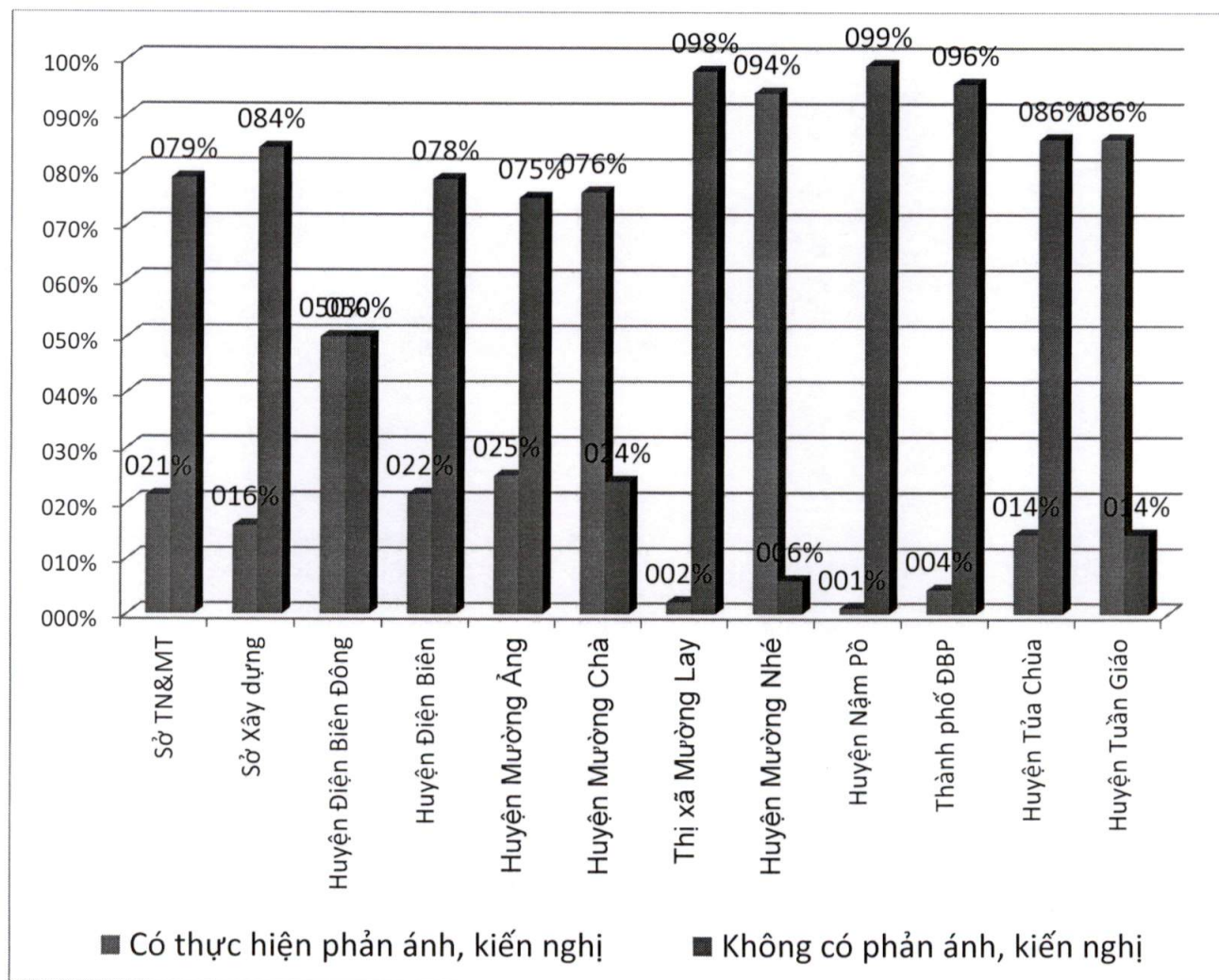


Biểu đồ 24: Mức độ hài lòng về tiêu chí kết quả nhận được là chính xác

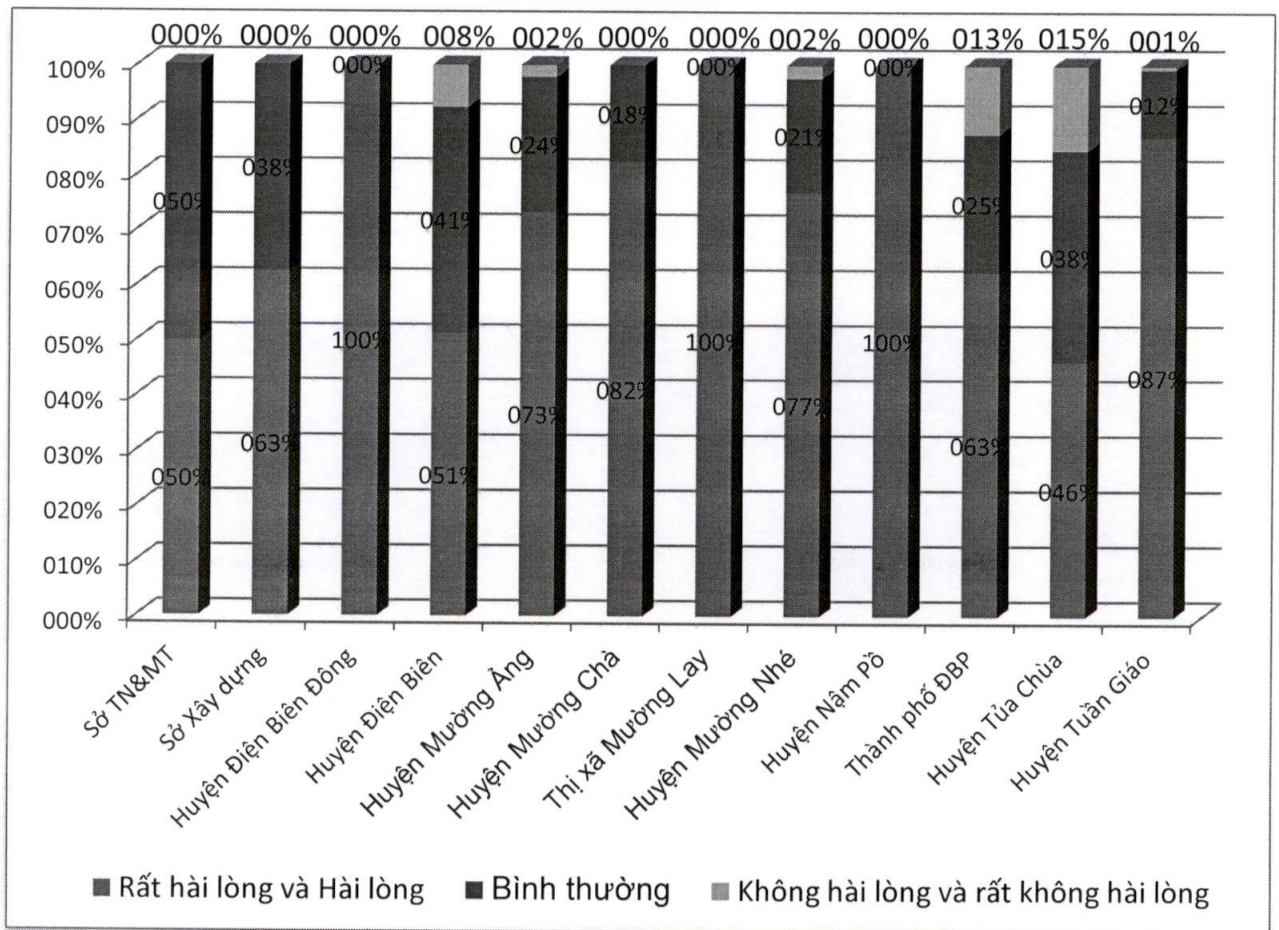
5. Mức độ hài lòng về các tiêu chí tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị

Yếu tố này được áp dụng đối với các trường hợp người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công tại các cơ quan hành chính. Tỷ lệ người dân, tổ chức có thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công từ 1,11% đến 93,89%, cao nhất là UBND huyện Mường Nhé và thấp nhất là huyện Nậm Pồ.

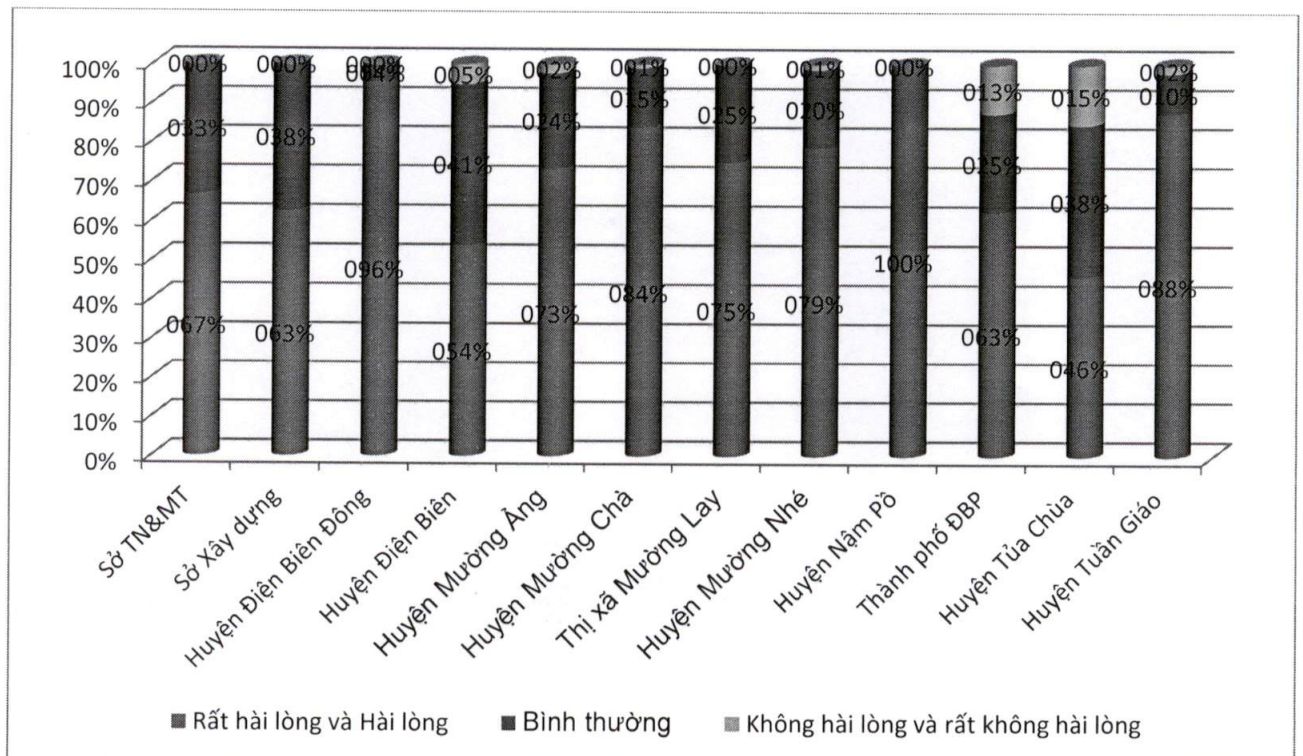
Có từ 50% đến 100% người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công “Hài lòng” và “Rất hài lòng” với việc tiếp nhận góp ý, phản ánh kiến nghị của các cơ quan hành chính. Tuy nhiên, còn một số cơ quan, đơn vị chưa thực hiện tốt các quy định này nên còn những tiêu chí người dân, tổ chức đánh giá “Không hài lòng” và “Rất không hài lòng” (các huyện: Điện Biên, Mường Ảng, Mường Nhé, Tủa Chùa, Tuần Giáo và Thành phố Điện Biên Phủ 4/4 tiêu chí; huyện Điện Biên Đông, Mường Chà 2/4 tiêu chí).



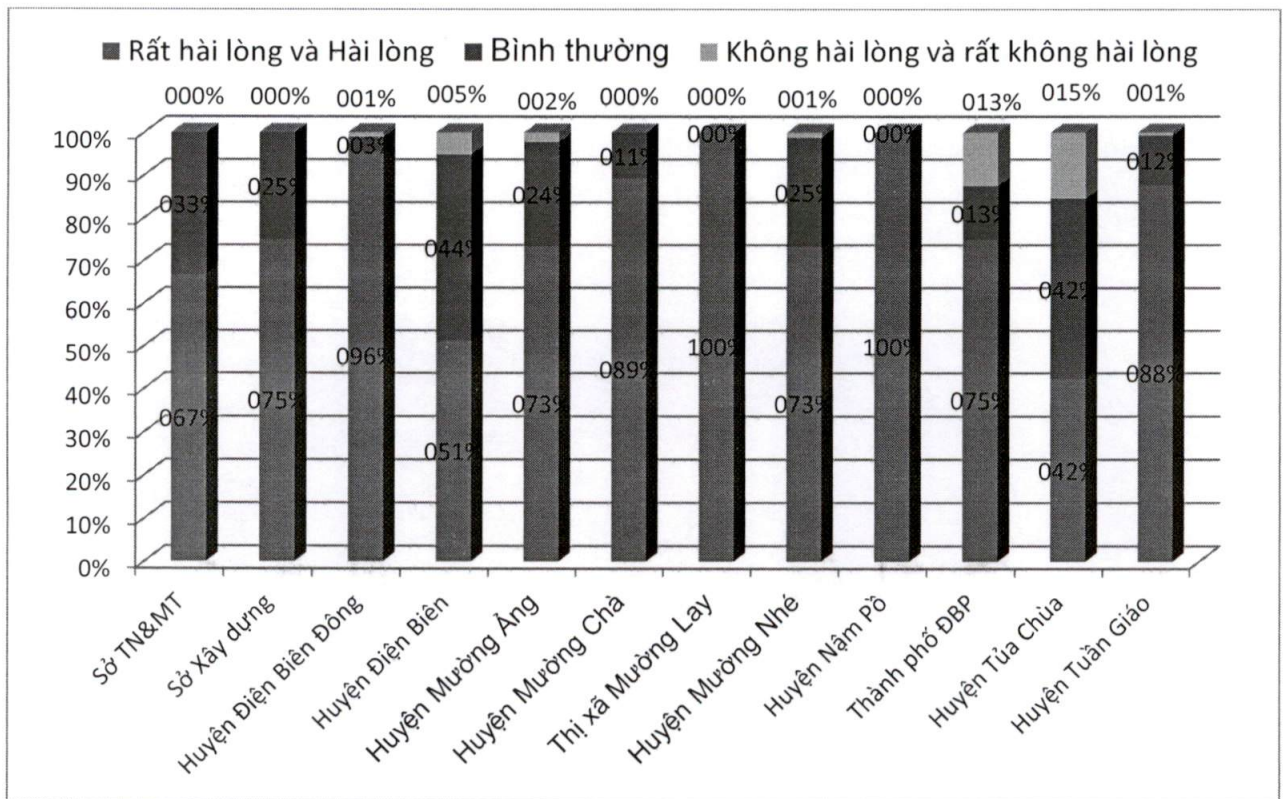
Biểu đồ 25: Người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ hành chính công



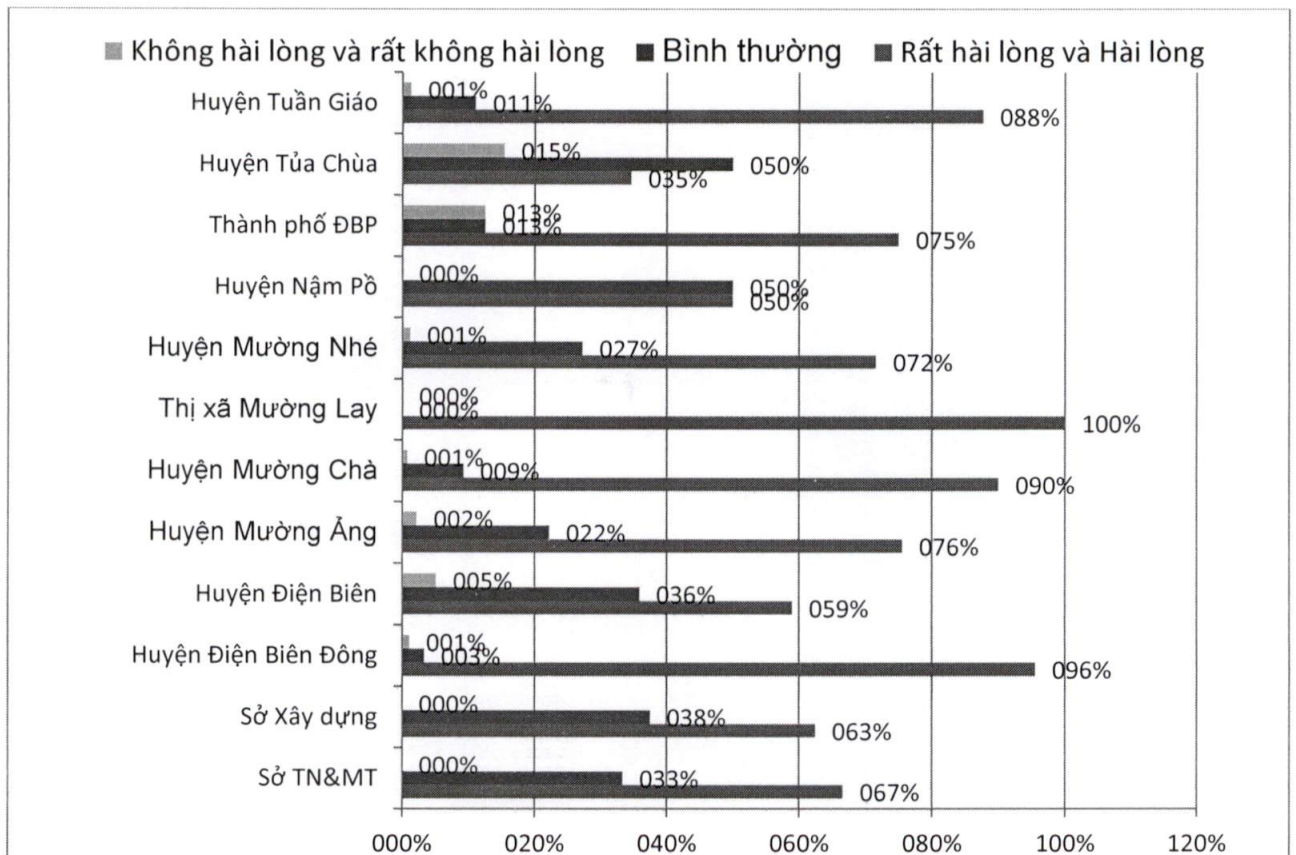
Biểu đồ 26: Cơ quan bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức



Biểu đồ 27: Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng



Biểu đồ 28: Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính xử lý các góp ý, phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức tích cực



Biểu đồ 29: Cơ quan giải quyết TTHC kịp thời có thông báo kết quả xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị

III. Chỉ số hài lòng năm 2021

Chỉ số hài lòng Nội dung	Đơn vị cao nhất	Đơn vị thấp nhất	Giá trị trung vị	Sở Tài nguyên và Môi trường	Sở Xây dựng	Huyện Điện Biên Đông	Huyện Điện Biên	Huyện Mường Ảng	Huyện Mường Chà	Thị xã Mường Lay	Huyện Mường Nhé	Huyện Nậm Pồ	Thành phố Điện Biên Phủ	Huyện Tủa Chùa	Huyện Tuần Giáo
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	99,72%	76,94%	86,16%	82,14%	80,5%	98,06%	76,94%	80%	85,82%	99,72%	80,97%	99,44%	80,83%	80,97%	88,47%
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	100%	80%	88,42%	82,14%	80%	98,33%	84,44%	80,56%	89,47%	99,44%	87,22%	100%	83,33%	85,56%	90,56%
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	100%	79,44%	86,62%	82,14%	82%	97,78%	81,11%	80%	84,8%	100%	79,44%	100%	81,11%	81,11%	90%
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	99,44%	65%	83,26%	82,14%	80%	98,33%	65%	76,67%	84,21%	99,44%	76,11%	98,33%	78,33%	74,44%	86,11%
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	100%	77,22%	86,32%	82,14%	80%	97,78%	77,22%	82,78%	84,8%	100%	81,11%	99%	80,56%	82,78%	87,22%
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	99,89%	73,11%	85,91%	80%	75,6%	97,56%	83,56%	84,11%	89,01%	99,89%	79,78%	99,89%	81,67%	73,11%	86,78%
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	100%	73,89%	85,51%	78,57%	76%	98,89%	83,89%	82,22%	87,13%	100%	78,33%	99%	82,22%	73,89%	85,56%
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	100%	72,78%	84,94%	75%	76%	97,78%	82,22%	81,67%	87,13%	100%	80,56%	100%	81,11%	72,78%	85%
7. Thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định	100%	72,22%	87,08%	82,14%	76%	98,33%	84,44%	87,78%	91,81%	100%	81,11%	100%	82,22%	72,22%	88,89%
8. Mức phí/lệ phí phải nộp là đúng quy định	100%	73,89%	86,15%	82,14%	74%	95,56%	85,56%	85,56%	87,13%	100%	80,56%	100%	82,22%	73,89%	87,22%
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn là đúng quy	100%	72,78%	85,88%	82,14%	76%	97,22%	81,67%	83,33%	91,81%	99,44%	78,33%	100%	80,56%	72,78%	87,22%

Chỉ số hài lòng Nội dung	Đơn vị cao nhất	Đơn vị thấp nhất	Giá trị trung vị	Số Tài nguyên và Môi trường	Số Xây dựng	Huyện Điện Biên Đông	Huyện Điện Biên	Huyện Mường Ăng	Huyện Mường Chà	Thị xã Mường Lay	Huyện Mường Nhé	Huyện Nậm Pồ	Thành phố Điện Biên Phủ	Huyện Tủa Chùa	Huyện Tuần Giáo
định															
III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC	100%	73,89%	83,47%	82,14%	75%	97,78%	77,31%	78,43%	87,43%	100%	76,3%	99,35%	77,87%	73,89%	76,11%
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	100%	74,44%	84,61%	85,71%	78%	97,22%	81,67%	77,78%	86,55%	100%	74,44%	99%	82,22%	76,11%	76,11%
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	100%	70%	83,91%	85,71%	70%	97,22%	75,56%	81,11%	91,23%	100%	72,78%	99%	76,11%	78,89%	79,44%
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	100%	74%	83,32%	82,14%	74%	97,22%	76,11%	78,33%	84,8%	100%	77,22%	99%	75%	74,44%	81,11%
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tặn tình, chu đáo	100%	68,89%	83,48%	82,14%	76%	98,33%	77,22%	78,33%	84,21%	100%	76,67%	99%	78,89%	68,89%	81,67%
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	100%	73,33%	83,52%	78,57%	76%	98,33%	75%	78,33%	87,13%	100%	78,33%	99,44%	78,33%	73,33%	79,44%
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	100%	71,67%	83,86%	78,57%	76%	98,33%	78,33%	76,67%	90,64%	100%	78,33%	99%	76,67%	71,67%	81,67%
IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	100%	75,33%	87,36%	78,57%	75,33%	98,33%	88,33%	85,19%	94,54%	100%	77,59%	100%	79,63%	80,37%	90,74%
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	100%	75%	86,16%	75%	76%	97,78%	88,89%	83,33%	91,81%	100%	76,11%	99%	78,33%	78,89%	88,33%
17. Kết quả nhận được có thông tin đầy đủ	100%	75,56%	87,49%	78,57%	76%	98,33%	89,44%	84,44%	94,74%	100%	75,56%	100%	80,56%	80,56%	91,67%
18. Kết quả nhận được có thông tin chính xác	100%	74%	88,42%	82,14%	74%	98,89%	86,67%	87,78%	97,08%	99%	81,11%	100%	80%	81,67%	92,22%

Chỉ số hài lòng Nội dung	Đơn vị cao nhất	Đơn vị thấp nhất	Giá trị trung vị	Số Tài nguyên và Môi trường	Số Xây dựng	Huyện Điện Biên Đông	Huyện Điện Biên	Huyện Mường Ăng	Huyện Mường Chà	Thị xã Mường Lay	Huyện Mường Nhé	Huyện Nậm Pồ	Thành phố Điện Biên Phủ	Huyện Tủa Chùa	Huyện Tuần Giáo
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ	96,67%	42,31%	74,49%	62,5%	65,63%	96,67%	53,85%	73,89%	86,35%	93,75%	75,15%	87,5%	68,75%	42,31%	87,5%
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	100%	46,15%	74,33%	50%	63%	100%	51,28%	73,33%	82,31%	100%	76,92%	100%	62,5%	46,15%	87,01%
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	46,15%	73,81%	66,67%	63%	95,56%	53,85%	73,33%	83,85%	75%	78,7%	100%	62,5%	46,15%	87,66%
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	42,31%	77,45%	66,67%	75%	95,56%	51,28%	73,33%	89,23%	100%	73,37%	100%	75%	42,31%	87,66%
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	100%	34,62%	72,34%	66,67%	63%	95,56%	58,97%	75,56%	90%	100%	71,6%	50%	75%	34,62%	87,66%
Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021	<u>98,76%</u>	<u>70,14%</u>	<u>83,5%</u>	<u>77,6%</u>	<u>74,48%</u>	<u>97,65%</u>	<u>75,9%</u>	<u>80,1%</u>	<u>88,27%</u>	<u>98,76%</u>	<u>77,91%</u>	<u>97,4%</u>	<u>77,85%</u>	<u>70,14%</u>	<u>85,88%</u>

Bảng 1: Chỉ số hài lòng về tiêu chí, yếu tố và về sự phục vụ hành chính của các cơ HCNN

Kết quả khảo sát hài lòng năm 2021 cho thấy **83,5%** người dân, đại diện tổ chức hài lòng về việc cung ứng dịch vụ công, sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước nói chung trên địa bàn tỉnh. So với năm 2020 chỉ số hài lòng giảm 0,17% (năm 2020 là 83,67%).

Tỷ lệ người dân, đại diện tổ chức hài lòng đối với 5 yếu tố được đánh giá của quá trình cung ứng dịch vụ công ở các mức độ khác nhau, trong đó kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công nhận được tỷ lệ hài lòng cao nhất - 87,36%, tiếp đến là tiếp cận dịch vụ - 86,16%, thủ tục hành chính - 85,91%, công chức trực tiếp giải quyết công việc - 83,47% và cuối cùng là tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh kiến nghị - 74,49%.

1. Chỉ số hài lòng của Sở Tài nguyên và Môi trường

Chỉ số hài lòng về các tiêu chí của Sở Tài nguyên và Môi trường đạt từ 50% đến 85,71%. Chỉ số hài lòng về các yếu tố của dịch vụ hành chính công tại Sở Tài nguyên và Môi trường có 55 yếu tố thấp hơn giá trị trung vị.

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021 đạt **77,6%**.

2. Chỉ số hài lòng của Sở Xây dựng

Chỉ số hài lòng về các tiêu chí của Sở Xây dựng đạt từ 62,5% đến 82%; Chỉ số hài lòng về các yếu tố của dịch vụ hành chính công có 5/5 yếu tố thấp hơn giá trị trung vị.

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021 đạt **74,48%**.

3. Chỉ số hài lòng của huyện Điện Biên Đông

Chỉ số hài lòng về các tiêu chí tại huyện Điện Biên Đông đạt từ 95,56% đến 100%. Chỉ số hài lòng về các yếu tố của dịch vụ hành chính công tại huyện Điện Biên Đông có 5/5 yếu tố cao hơn giá trị trung vị.

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021 đạt **97,65%**, cao hơn giá trị trung vị của chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính là 14,16% và thấp hơn đơn vị có chỉ số hài lòng về sự phục vụ cao nhất là 1,11%. So với năm 2020, chỉ số hài lòng năm 2021 của huyện tăng 18,21%.

4. Chỉ số hài lòng của huyện Điện Biên

Chỉ số hài lòng về các tiêu chí tại huyện Điện Biên đạt từ 51,28% đến 89,44%; Chỉ số hài lòng về các yếu tố của dịch vụ hành chính công tại huyện Điện Biên có 4/5 yếu tố thấp hơn giá trị trung vị. 01 yếu tố cao hơn giá trị trung vị là: “Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công”.

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021 đạt **75,9%**, thấp hơn giá trị trung vị của chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính là 7,59% và thấp hơn đơn vị có chỉ số hài lòng về sự phục vụ cao nhất là 22,86%. So với năm 2020, chỉ số hài lòng năm 2021 của huyện giảm 11,52%.

5. Chỉ số hài lòng của huyện Mường Ảng

Chỉ số hài lòng về các tiêu chí tại huyện Mường Ảng đạt từ 73,33% đến 87,78%. Chỉ số hài lòng về các yếu tố của dịch vụ hành chính công tại huyện Mường Ảng có 5/5 yếu tố thấp hơn giá trị trung vị.

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021 đạt **80,1%**, thấp hơn giá trị trung vị của chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính là 3,39% và thấp hơn đơn vị có chỉ số hài lòng về sự phục vụ cao nhất là 18,66%. So với năm 2020, chỉ số hài lòng năm 2021 của huyện giảm 4,87%.

6. Chỉ số hài lòng của huyện Mường Chà

Chỉ số hài lòng về các tiêu chí tại Mường Chà đạt từ 82,31% đến 97,08%. Chỉ số hài lòng về các yếu tố của dịch vụ hành chính công tại huyện Mường Chà 5/5 yếu tố cao hơn giá trị trung vị.

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đạt **88,27%**, cao hơn giá trị trung vị của chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính là 4,77% và thấp hơn đơn vị có chỉ số hài lòng về sự phục vụ cao nhất là 10,5%. So với năm 2020, chỉ số hài lòng năm 2021 của huyện tăng 11,07%.

7. Chỉ số hài lòng của Thị xã Mường Lay

Chỉ số hài lòng về các tiêu chí tại Thị xã Mường Lay đạt từ 75% đến 100%. Chỉ số hài lòng về các yếu tố của dịch vụ hành chính công tại thị xã Mường Lay 5/5 yếu tố đều cao hơn giá trị trung vị.

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021 đạt **98,76%**, là đơn vị có chỉ số hài lòng cao nhất. So với năm 2020, chỉ số hài lòng năm 2021 của Thị xã tăng 2,36%.

8. Chỉ số hài lòng của huyện Mường Nhé

Chỉ số hài lòng về các tiêu chí tại huyện Mường Nhé đạt từ 71,6% đến 87,22%. Chỉ số hài lòng về các yếu tố của dịch vụ hành chính công tại huyện Mường Nhé có 4/5 yếu tố thấp hơn giá trị trung vị.

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021 đạt **77,91%**, thấp hơn giá trị trung vị của chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính là 5,59% và thấp hơn đơn vị

có chỉ số hài lòng về sự phục vụ cao nhất là 20,86%. So với năm 2020, chỉ số hài lòng năm 2021 của huyện tăng 14,74%.

9. Chỉ số hài lòng của huyện Nậm Pồ

Chỉ số hài lòng về các tiêu chí tại huyện Nậm Pồ đạt từ 50% đến 100%; Chỉ số hài lòng về các yếu tố của dịch vụ hành chính công tại huyện Nậm Pồ có 5/5 yếu tố cao hơn giá trị trung vị.

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đạt **97,4%**. So với năm 2020, chỉ số hài lòng năm 2021 của huyện giảm 0,56%.

10. Chỉ số hài lòng của Thành phố Điện Biên Phủ

Chỉ số hài lòng về các tiêu chí tại thành phố Điện Biên Phủ đạt từ 62,5% đến 83,33%; Chỉ số hài lòng về các yếu tố của dịch vụ hành chính công tại thành phố Điện Biên Phủ có 5/5 yếu tố thấp hơn giá trị trung vị.

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm đạt **77,85%**, thấp hơn giá trị trung vị của chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính là 5,54% và thấp hơn đơn vị có chỉ số hài lòng về sự phục vụ cao nhất là 20,91%. So với năm 2020, chỉ số hài lòng năm 2021 tăng 0,27%.

11. Chỉ số hài lòng của huyện Tủa Chùa

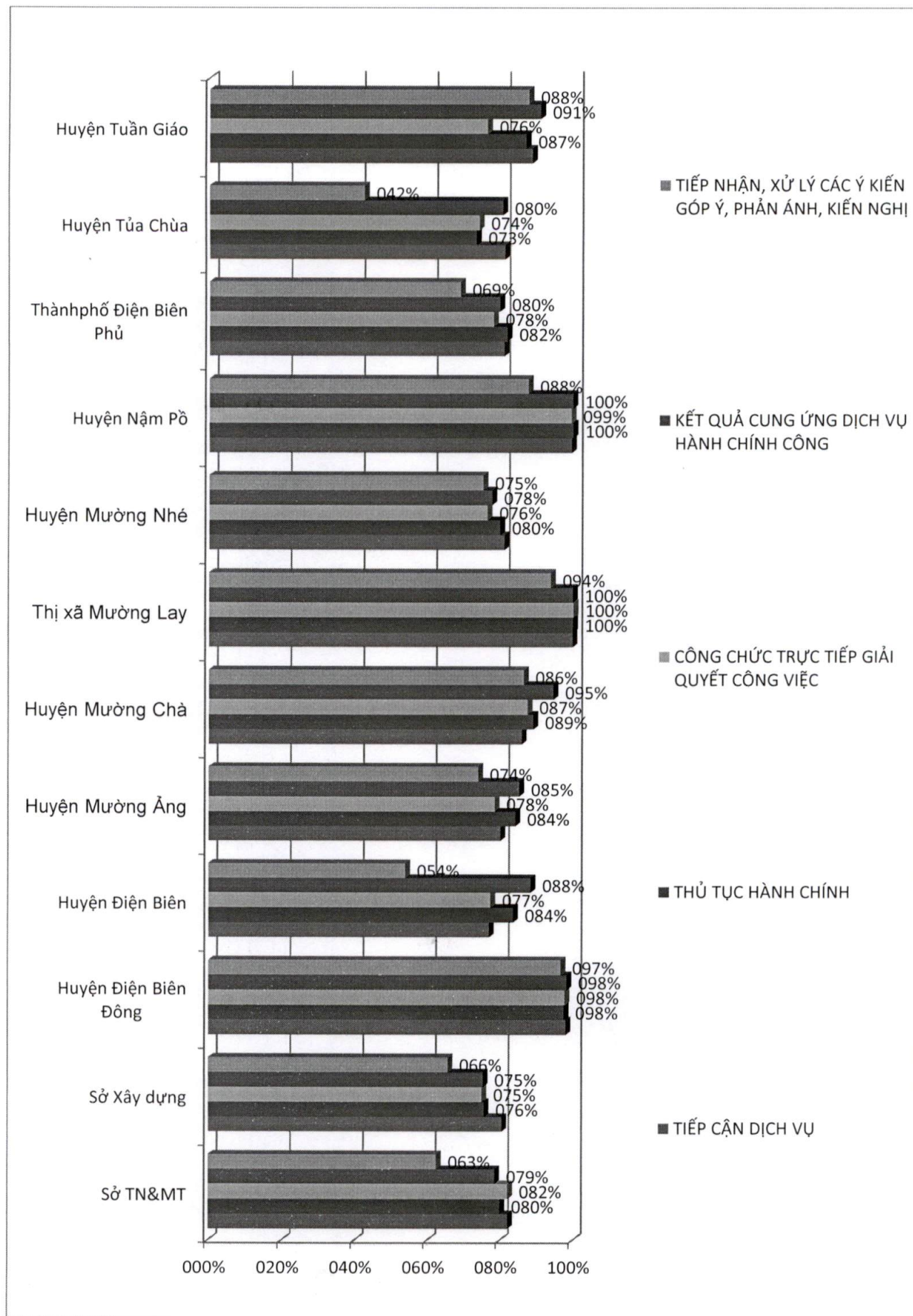
Chỉ số hài lòng về các tiêu chí tại huyện Tủa Chùa đạt từ 34,62% đến 85,56%; Chỉ số hài lòng về các yếu tố của dịch vụ hành chính công tại huyện Tủa Chùa có 5/5 yếu tố thấp hơn giá trị trung vị.

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021 đạt **70,14%**, thấp hơn giá trị trung vị của chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính là 13,35% và thấp hơn đơn vị có chỉ số hài lòng về sự phục vụ cao nhất là 28,62%. So với năm 2020, chỉ số hài lòng năm 2021 của huyện giảm 1,56%.

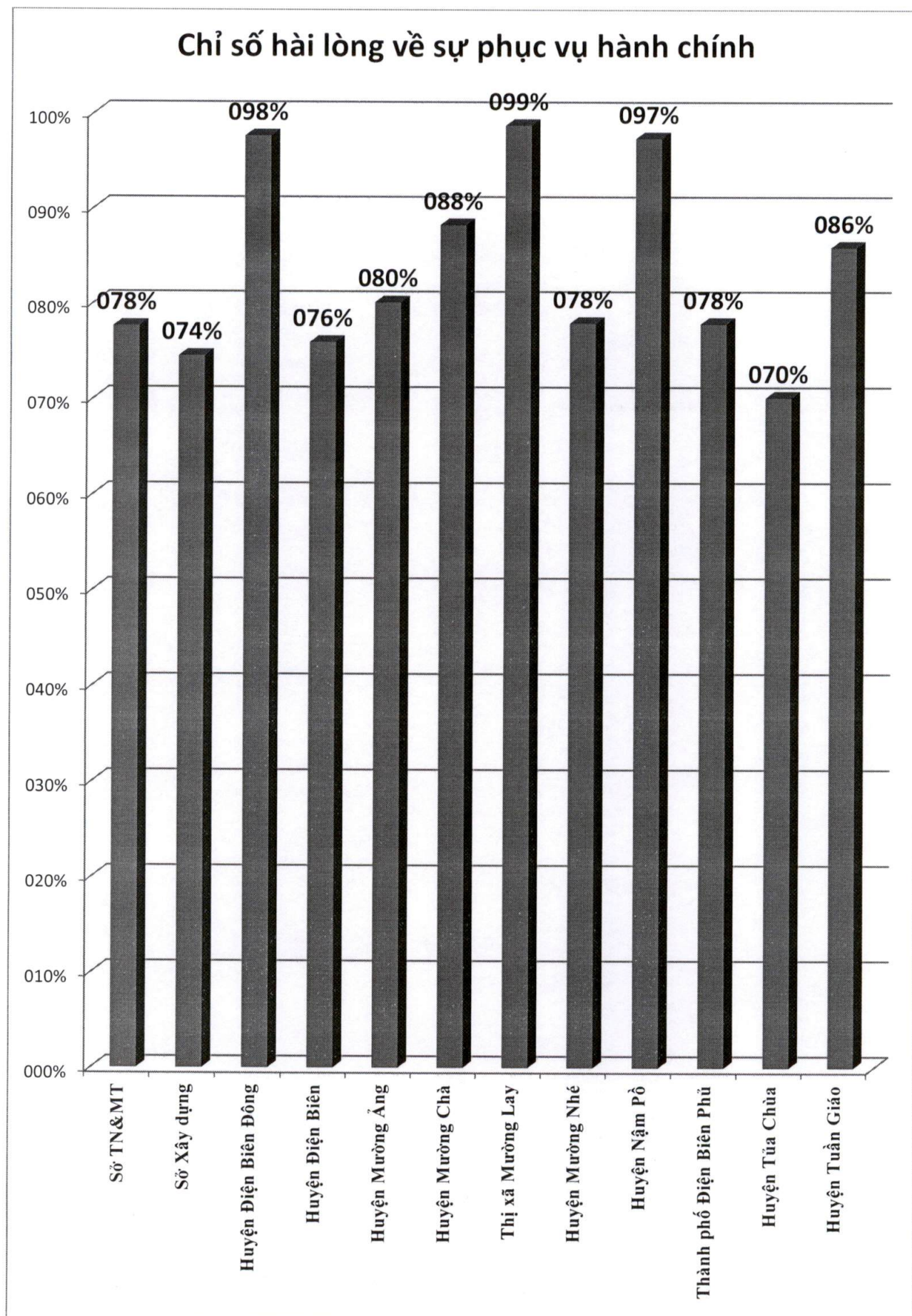
12. Chỉ số hài lòng của huyện Tuần Giáo

Chỉ số hài lòng về các tiêu chí tại huyện Tuần Giáo đạt từ 76,11% đến 92,22%; Chỉ số hài lòng về các yếu tố của dịch vụ hành chính công tại huyện Tuần Giáo có 4/5 yếu tố cao hơn giá trị trung vị; 01 yếu tố thấp hơn giá trị trung vị là “Công chức trực tiếp giải quyết công việc”.

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính đạt **85,88%**, cao hơn giá trị trung vị của chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính là 2,39% và thấp hơn đơn vị có chỉ số hài lòng về sự phục vụ cao nhất là 12,88%. So với năm 2020, chỉ số hài lòng năm 2021 của huyện giảm 3,15%.



Biểu đồ 30: Chỉ số hài lòng về các yếu tố của quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công



Biểu đồ 31: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2021

IV. Mong đợi của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ hành chính của các cơ quan nhà nước

Khi được đề nghị chọn ưu tiên 3 nội dung của quá trình giải quyết TTHC để cơ quan hành chính nhà nước cải tiến chất lượng phục vụ thì người dân, tổ chức được khảo sát tại các đơn vị lựa chọn như sau:

1. Đối với Sở Tài nguyên và Môi trường:

- Nội dung ưu tiên lựa chọn số 1: có 85,71% người dân, tổ chức được khảo sát mong muốn “Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 2: có 75% người dân, tổ chức đề nghị là “Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 3: có 39,29% người dân, tổ chức đề nghị “Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công”.

2. Đối với Sở Xây dựng:

- Nội dung ưu tiên lựa chọn số 1: có 72% người dân, tổ chức được khảo sát mong muốn “Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 2: có 50% người dân, tổ chức đề nghị “Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 3: có 48% người dân, tổ chức đề nghị là “Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC”.

3. Đối với huyện Điện Biên Đông:

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 1: có 69,44% người dân, tổ chức đề nghị “Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn số 2: có 60,56% người dân, tổ chức được khảo sát mong muốn “Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 3: có 58,33% người dân, tổ chức đề nghị là “Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC”.

4. Đối với huyện Điện Biên

- Nội dung ưu tiên lựa chọn số 1: có 67,78% người dân, tổ chức được khảo sát mong muốn “Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 2: có 57,78% người dân, tổ chức đề nghị là “Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 3: có 55,56% người dân, tổ chức đề nghị “Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công”.

5. Đối với huyện Mường Ảng

- Nội dung ưu tiên lựa chọn số 1: có 80% người dân, tổ chức được khảo sát mong muốn “Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 2: có 72,22% người dân, tổ chức đề nghị là “Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 3: có 51,67% người dân, tổ chức đề nghị “Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công”.

6. Đối với huyện Mường Chà

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 1: có 50,29% người dân, tổ chức đề nghị là “Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn số 2: có 47,37% người dân, tổ chức được khảo sát mong muốn “Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 3: có 43,27% người dân, tổ chức đề nghị là “Giảm phí/lệ phí giải quyết các TTHC”.

7. Đối với Thị xã Mường Lay

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 1: có 87,78% người dân, tổ chức đề nghị là “Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn số 2: có 44,44% người dân, tổ chức được khảo sát mong muốn “Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch TTHC”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 3: có 34,44% người dân, tổ chức đề nghị là “Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết TTHC/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả”.

8. Đối với huyện Mường Nhé

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 1: có 81,67% người dân, tổ chức đề nghị là “Tiếp tục đơn giản hóa các TTHC”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn số 2: có 46,67% người dân, tổ chức được khảo sát mong muốn “Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 3: có 38,33% người dân, tổ chức đề nghị là “Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch TTHC”.

9. Đối với huyện Nậm Pồ

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 1: có 93,33% người dân, tổ chức đề nghị “Mở rộng

các hình thức thông tin để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 2: có 77,78% người dân, tổ chức đề nghị là “Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết TTHC/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 3: có 77,78% người dân, tổ chức đề nghị là “Tiếp tục đơn giản hóa các TTHC”.

10. Đối với Thành phố Điện Biên Phủ

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 1: có 76,11% người dân, tổ chức đề nghị là “Tiếp tục đơn giản hóa các TTHC”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 2: có 53,89% người dân, tổ chức đề nghị “Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 3: có 53,89% người dân, tổ chức đề nghị là “Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC”.

11. Đối với huyện Tủa Chùa

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 1: có 66,67% người dân, tổ chức đề nghị là “Tiếp tục đơn giản hóa các TTHC”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 2: có 64,44% người dân, tổ chức đề nghị là “Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết TTHC/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 3: có 47,78% người dân, tổ chức đề nghị là “Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch TTHC”.

12. Đối với huyện Tuần Giáo

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 1: có 70,56% người dân, tổ chức đề nghị là “Tiếp tục đơn giản hóa các TTHC”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 2: có 55,56% người dân, tổ chức đề nghị là “Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC”.

- Nội dung ưu tiên lựa chọn thứ 3: có 42,78% người dân, tổ chức đề nghị “Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công”.

Đây là những thông tin rất hữu ích đối với các cơ quan hành chính nhà nước trong việc tiếp tục có những giải pháp, những hành động cụ thể trong thời gian tới để thực hiện mong muốn của đại đa số người dân, tổ chức nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trong những năm tiếp theo, hướng tới nền hành chính phục vụ nhân dân.

Bảng 2: Mong đợi của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ hành chính của các cơ quan HCNN năm 2021

Nội dung người dân/đại diện tổ chức mong muốn cơ quan hành chính nhà nước quan tâm để cải thiện chất lượng phục vụ	Sở Tài nguyên và Môi trường	Sở Xây dựng	Huyện Điện Biên Đông	Huyện Điện Biên	Huyện Mường Ảng	Huyện Mường Chà	Thị xã Mường Lay	Huyện Mường Nhé	Huyện Nậm Pồ	Thành phố Điện Biên Phủ	Huyện Tủa Chùa	Huyện Tuần Giáo
Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công	39,29%	50%	69,44%	55,56%	51,67%	47,37%	31,11%	46,67%	93,33%	53,89%	23,89%	42,78%
Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết TTHC/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	10,71%	22%	16,67%	15,56%	15%	19,3%	34,44%	18,89%	77,78%	36,11%	64,44%	29,44%
Tiếp tục đơn giản hóa các TTHC	85,71%	72%	60,56%	67,78%	80%	42,11%	87,78%	81,67%	77,78%	76,11%	66,67%	70,56%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch TTHC	14,29%	16%	22,22%	20,56%	21,11%	36,84%	44,44%	38,33%	9,44%	8,33%	47,78%	35,56%
Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC	28,57%	38%	37,78%	25,56%	29,44%	31,58%	27,78%	11,67%	5,56%	26,67%	24,44%	26,67%
Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC	75%	48%	58,33%	57,78%	72,22%	50,29%	31,67%	33,89%	22,78%	53,89%	26,67%	55,56%
Giảm phí/lệ phí giải quyết TTHC	10,71%	4%	13,89%	16,11%	16,11%	43,27%	11,67%	7,22%	5%	10%	8,89%	17,22%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	3,57%	8%	0,56%	10,56%	3,33%	7,02%	28,89%	41,11%	1,67%	6,11%	8,33%	8,33%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,57%	8%	1,67%	3,33%	1,11%	4,09%	1,67%	2,78%	1,67%	5,56%	10,56%	2,78%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	17,86%	24%	5%	8,89%	5,56%	4,09%	0,56%	11,11%	1,67%	14,44%	10%	3,89%
Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	10,71%	10%	13,89%	18,33%	4,44%	14,04%	0%	6,67%	3,33%	8,89%	8,33%	7,22%

PHẦN III**NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ, KIẾN NGHỊ****I. Nhận xét, đánh giá****1. Ưu điểm**

Được sự phối hợp tích cực, trách nhiệm của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh được chọn khảo sát và UBND các huyện, thị xã, thành phố trong việc cung cấp thông tin danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ hành chính; sự ủng hộ, phối hợp cung cấp thông tin cho ý kiến của đại đa số người dân, đại diện tổ chức trong quá trình thực hiện khảo sát; Các đơn vị được giao nhiệm vụ triển khai kế hoạch khảo sát đã có sự phối hợp chặt chẽ, tích cực.

2. Tồn tại, hạn chế

- Phương pháp ghi chép, lưu giữ thông tin của người dân, tổ chức khi sử dụng dịch vụ của một số cơ quan hành chính nhà nước chưa đảm bảo, chưa khoa học nên dẫn đến tình trạng thống kê danh sách không đầy đủ thông tin làm khó khăn trong quá trình tiến hành khảo sát.

- Người dân, tổ chức khi đi giao dịch cung cấp thông tin, địa chỉ, số điện thoại không đúng hoặc không trực tiếp đi giao dịch mà nhờ người khác đi thay hoặc người dân, đại diện tổ chức đi công tác, làm ăn xa không có mặt trên địa bàn làm ảnh hưởng tới quá trình khảo sát của các điều tra viên.

- Một số ít người dân, đại diện tổ chức còn e ngại khi tham gia trả lời phiếu khảo sát hoặc trả lời phiếu khảo sát một cách qua loa khiến kết quả khảo sát phần nào bị ảnh hưởng.

II. Đề xuất, kiến nghị

Để kết quả chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính thực sự khách quan và hữu ích phục vụ cho mục tiêu xây dựng nền hành chính phục vụ đề nghị các cấp, các ngành; tiếp tục quan tâm phối hợp chặt chẽ trong quá trình thực hiện điều tra, khảo sát xác định chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính trên địa bàn tỉnh.

Kết quả xác định chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cung cấp thông tin về sự hài lòng và cảm nhận, đánh giá của người dân, đại diện tổ chức về quá trình cung cấp dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh sẽ rút ra được những mặt mạnh và hạn chế trong việc cung ứng dịch vụ hành chính công tại đơn vị, địa phương mình để định hướng các giải pháp cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ và nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

PHẦN VI

CÁC MẪU PHIẾU KHẢO SÁT

UBND TỈNH ĐIỆN BIÊN
SỞ NỘI VỤ

Mã số phiếu:/ND/2021

**PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, Sở Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Sở Nội vụ kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi trong phiếu khảo sát này. Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

Ông/Bà vui lòng đánh dấu (x) vào ô vuông (□) hoặc khoanh tròn vào mức điểm (5,4,3,2,1) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi.

III. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

Xin Ông/Bà cho biết thông tin về bản thân theo các nội dung dưới đây:

1. Độ tuổi:

- ☐ Dưới 25 tuổi ☐ 25 - 34 tuổi ☐ 35 - 49 tuổi
☐ 50 - 60 tuổi ☐ Trên 60 tuổi

2. Giới tính:

- ☐ Nam ☐ Nữ

3. Trình độ học vấn:

- ☐ Tiểu học (cấp I) ☐ Trung học cơ sở (cấp II)
☐ Trung học phổ thông (cấp III) ☐ Đại học/Trung cấp/Cao đẳng
☐ Đại học ☐ Trên Đại học
☐ Khác (xin viết cụ thể):

4. Nghề nghiệp:

- ☐ Làm nội trợ/Lao động tự do ☐ Nghỉ hưu ☐ Sinh viên
☐ Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư
☐ Cán bộ/công chức/viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang
☐ Khác (xin viết cụ thể):

B. PHẦN CÂU HỎI

Câu 1. Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?

- ☐ Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
☐ Tại cơ quan hành chính nhà nước.
☐ Khác (xin viết cụ thể):

Câu 2. Ông/Bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà qua hình thức nào (tên cơ quan, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó)?

- ☐ Qua hỏi người thân, bạn bè.
☐ Qua chính quyền phường, xã.
☐ Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).

☐ Qua mạng Internet.

☐ Khác (xin viết cụ thể):

Câu 3. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?
.....lần.

Câu 4. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

☐ Có ☐ Không

Câu 5. Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

☐ Có ☐ Không

Câu 6. Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hẹn không?

☐ Đúng hẹn ☐ Sớm hơn hẹn ☐ Trễ hẹn

- Nếu câu trả lời trên của Ông/Bà là “ **Trễ hẹn** ”, xin Ông/Bà trả lời tiếp câu hỏi sau:

Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hẹn không?

☐ Có ☐ Không

Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hẹn không?

☐ Có ☐ Không

Câu 7. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:

(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó điểm 1 = rất hài lòng, 2= hài lòng, 3= bình thường, 4= không hài lòng và 5 = rất không hài lòng)

Nhận định	Rất hài lòng 1	Hài lòng 2	Bình thường 3	Không hài lòng 4	Rất không hài lòng 5
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	1	2	3	4	5
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	1	2	3	4	5
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	1	2	3	4	5
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	1	2	3	4	5
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	1	2	3	4	5
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	1	2	3	4	5
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp	1	2	3	4	5

là đúng quy định					
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	1	2	3	4	5
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	1	2	3	4	5
III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	1	2	3	4	5
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1	2	3	4	5
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1	2	3	4	5
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	1	2	3	4	5
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	1	2	3	4	5
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	1	2	3	4	5
IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
16. 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)	1	2	3	4	5
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	1	2	3	4	5
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	1	2	3	4	5
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 19 đến số 22:					
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	1	2	3	4	5
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	1	2	3	4	5
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	1	2	3	4	5

22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Câu 8. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà Cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?

(Ông/Bà vui lòng ưu tiên chọn 3 nội dung trong các nội dung dưới đây)

- ☐ Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.
- ☐ Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- ☐ Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.
- ☐ Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- ☐ Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục
- ☐ Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
- ☐ Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
- ☐ Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
- ☐ Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
- ☐ Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- ☐ Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân
- ☐ Khác (xin viết cụ thể):

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!

**PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, Sở Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công. Sở Nội vụ kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi trong phiếu khảo sát này. Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

Xin Ông/Bà vui lòng đánh dấu (x) vào ô vuông (□) hoặc khoanh tròn vào mức điểm (5,4,3,2,1) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi.

III. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

Xin Ông/Bà cho biết thông tin về tổ chức mà Ông/Bà đang đại diện để giao dịch thực hiện dịch vụ hành chính công và thông tin về bản thân Ông/Bà theo các nội dung dưới đây:

1. Loại hình tổ chức:

☐ Cơ quan hành chính nhà nước/Đơn vị sự nghiệp công/Cơ quan lực lượng vũ trang/Tổ chức chính trị xã hội.

☐ Tổ chức nước ngoài.

☐ Tổ chức phi chính phủ/Hiệp hội/Hội.

☐ Doanh nghiệp nhà nước.

☐ Doanh nghiệp tư nhân/Công ty TNHH/Công ty cổ phần/Công ty hợp danh.

☐ Doanh nghiệp nước ngoài/Doanh nghiệp liên doanh/Công ty nước ngoài.

☐ Khác (xin viết cụ thể):.....

2. Giới tính:

☐ Nam

☐ Nữ

3. Trình độ học vấn của Ông bà:

☐ Trên Đại học

☐ Đại học

☐ Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng

☐ Trung học phổ thông (cấp III)

☐ Trung học cơ sở (cấp II)

☐ Tiểu học (cấp I)

☐ Khác (xin viết cụ thể):.....

4. Vị trí công việc của Ông/Bà trong tổ chức:

☐ Giám đốc/Phó Giám đốc.

☐ Trưởng phòng/Phó trưởng phòng hoặc tương đương.

☐ Kế toán trưởng.

☐ Kỹ sư/Kế toán

☐ Nhân viên văn phòng/kỹ thuật viên

☐ Khác (xin viết cụ thể):.....

B. PHẦN CÂU HỎI

Câu 1. Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?

☐ Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

☐ Tại cơ quan hành chính nhà nước.

☐ Khác (xin viết cụ thể):

Câu 2. Ông/Bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà qua hình thức nào (tên cơ quan, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó) ?

☐ Qua hỏi người thân, bạn bè.

☐ Qua chính quyền phường, xã.

☐ Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).

☐ Qua mạng Internet.

☐ Khác (xin viết cụ thể):

Câu 3. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?
.....lần.

Câu 4. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

☐ Có ☐ Không

Câu 5. Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

☐ Có ☐ Không

Câu 6. Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hạn không?

☐ Đúng hạn ☐ Sớm hơn hạn ☐ Trễ hạn

- Nếu câu trả lời trên của Ông/Bà là “ **Trễ hạn** ”, xin Ông/Bà trả lời tiếp câu hỏi sau:

Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hạn không?

☐ Có ☐ Không

Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hạn không?

☐ Có ☐ Không

Câu 7. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:

(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó điểm 1 = rất hài lòng, 2 = hài lòng, 3 = bình thường, 4 = không hài lòng và 5 = rất không hài lòng)

Nhận định	Rất hài lòng 1	Hài lòng 2	Bình thường 3	Không hài lòng 4	Rất không hài lòng 5
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	1	2	3	4	5
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	1	2	3	4	5
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	1	2	3	4	5

4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	1	2	3	4	5
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	1	2	3	4	5
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	1	2	3	4	5
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	1	2	3	4	5
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	1	2	3	4	5
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	1	2	3	4	5
III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	1	2	3	4	5
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1	2	3	4	5
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	1	2	3	4	5
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	1	2	3	4	5
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	1	2	3	4	5
15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	1	2	3	4	5
IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG					
16. 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)	1	2	3	4	5
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	1	2	3	4	5
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	1	2	3	4	5
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 19 đến số 22:					

19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	1	2	3	4	5
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	1	2	3	4	5
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	1	2	3	4	5
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	1	2	3	4	5

Câu 8. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà Cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?

(Ông/Bà vui lòng ưu tiên chọn 3 nội dung trong các nội dung dưới đây)

- ☐ Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.
- ☐ Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- ☐ Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.
- ☐ Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- ☐ Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục
- ☐ Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
- ☐ Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
- ☐ Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
- ☐ Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
- ☐ Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- ☐ Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân
- ☐ Khác (xin viết cụ thể):

.....
XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ !