

Số: /QĐ-UBND

Lào Cai, ngày tháng năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt và công bố kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh Lào Cai năm 2022

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LÀO CAI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

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

Căn cứ Quyết định số 115/QĐ-BNV ngày 24 tháng 02 năm 2022 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Kế hoạch triển khai Đề án “Hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin đánh giá cải cách hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030” năm 2022;

Căn cứ Đề án số 14-ĐA/TU ngày 11 tháng 12 năm 2020 của Tỉnh ủy Lào Cai về cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Lào Cai, giai đoạn 2020 - 2025;

Căn cứ Kế hoạch số 329/KH-UBND ngày 18 tháng 8 năm 2021 của UBND tỉnh Lào Cai về việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ và Đề án số 14-ĐA/TU ngày 11/12/2020 của Tỉnh ủy Lào Cai về cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Lào Cai, giai đoạn 2021 - 2025;

Căn cứ Kế hoạch số 183/KH-UBND ngày 08 tháng 5 năm 2022 của UBND tỉnh Lào Cai về việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Lào Cai năm 2022;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Lào Cai tại Tờ trình số 12/TTr-SNV ngày 06 tháng 01 năm 2023.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt và công bố kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh Lào Cai năm 2022 (chi tiết tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này).

Điều 2. Căn cứ kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022, UBND các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh tổ chức quán triệt, rút kinh nghiệm, có giải pháp đẩy mạnh cải cách hành chính nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc Sở Nội vụ; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

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

Nơi nhận:

- TT. TU, HĐND, UBND tỉnh;
- Như Điều 3 QĐ;
- Sở Tư pháp;
- Sở Kế hoạch và Đầu tư;
- Sở Tài nguyên và Môi trường;
- Sở Giao thông Vận tải – Xây dựng;
- Lãnh đạo Văn phòng;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT₂.

CHỦ TỊCH

Trịnh Xuân Trường

Phụ lục I
KẾT QUẢ KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI
VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TẠI CÁC
HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH LÀO CAI NĂM 2022
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2023
của Chủ tịch UBND tỉnh Lào Cai)

1. Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ hành chính nói chung của các huyện, thị xã, thành phố năm 2022:

| Tên huyện, thị xã, thành phố | Chỉ số hài lòng | | Ghi chú |
|------------------------------|--------------------|----------|---------|
| | Tỷ lệ hài lòng (%) | Xếp hạng | |
| Huyện Mường Khương | 93,88 | 1 | |
| Huyện Bảo Yên | 93,37 | 2 | |
| Huyện Bát Xát | 93,23 | 3 | |
| Huyện Văn Bàn | 92,56 | 4 | |
| Huyện Bảo Thắng | 92,38 | 5 | |
| Huyện Si Ma Cai | 91,85 | 6 | |
| Thị xã Sa Pa | 91,80 | 7 | |
| Huyện Bắc Hà | 91,25 | 8 | |
| Thành phố Lào Cai | 90,66 | 9 | |

2. Chỉ số hài lòng theo các yếu tố của các huyện, thị xã, thành phố:

2.1. Chỉ số hài lòng về yếu tố tiếp cận dịch vụ:

| Stt | Tên huyện, thị xã, thành phố | Tỷ lệ hài lòng (%) |
|-----|------------------------------|--------------------|
| 1 | Huyện Bảo Thắng | 98,13 |
| 2 | Huyện Bắc Hà | 97,74 |
| 3 | Huyện Mường Khương | 97,10 |
| 4 | Huyện Bát Xát | 96,98 |
| 5 | Huyện Bảo Yên | 96,82 |
| 6 | Huyện Si Ma Cai | 95,69 |
| 7 | Huyện Văn Bàn | 95,49 |
| 8 | Thành phố Lào Cai | 94,98 |
| 9 | Thị xã Sa Pa | 94,94 |

2.2. Chỉ số hài lòng về yếu tố thủ tục hành chính:

| Stt | Tên huyện, thị xã, thành phố | Tỷ lệ hài lòng (%) |
|-----|------------------------------|--------------------|
| 1 | Huyện Mường Khương | 93,91 |
| 2 | Huyện Bát Xát | 93,70 |
| 3 | Thị xã Sa Pa | 93,59 |
| 4 | Huyện Văn Bàn | 93,44 |
| 5 | Huyện Bảo Yên | 93,43 |
| 6 | Huyện Bảo Thắng | 93,38 |
| 7 | Thành phố Lào Cai | 92,47 |
| 8 | Huyện Si Ma Cai | 91,79 |
| 9 | Huyện Bắc Hà | 91,01 |

2.3. Chỉ số hài lòng về yếu tố công chức:

| Stt | Tên huyện, thị xã, thành phố | Tỷ lệ hài lòng (%) |
|-----|------------------------------|--------------------|
| 1 | Huyện Bảo Yên | 93,43 |
| 2 | Huyện Mường Khương | 92,40 |
| 3 | Huyện Bát Xát | 91,25 |
| 4 | Huyện Văn Bàn | 91,02 |
| 5 | Huyện Si Ma Cai | 90,36 |
| 6 | Thị xã Sa Pa | 90,06 |
| 7 | Huyện Bảo Thắng | 88,87 |
| 8 | Huyện Bắc Hà | 87,80 |
| 9 | Thành phố Lào Cai | 87,79 |

2.4. Chỉ số hài lòng về yếu tố kết quả:

| Stt | Tên huyện, thị xã, thành phố | Tỷ lệ hài lòng (%) |
|-----|------------------------------|--------------------|
| 1 | Huyện Mường Khương | 92,65 |
| 2 | Huyện Bát Xát | 91,63 |
| 3 | Huyện Bảo Yên | 90,91 |
| 4 | Huyện Văn Bàn | 90,28 |
| 5 | Huyện Si Ma Cai | 89,58 |
| 6 | Huyện Bảo Thắng | 89,12 |
| 7 | Thị xã Sa Pa | 88,60 |
| 8 | Huyện Bắc Hà | 88,44 |
| 9 | Thành phố Lào Cai | 87,41 |

3. Chỉ số hài lòng theo lĩnh vực của các huyện, thị xã, thành phố:

3.1. Lĩnh vực đăng ký khai sinh:

| Nhận định | Tỷ lệ hài lòng(%) |
|--|-------------------|
| I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ | |
| 1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi | 96,91 |
| 2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ | 96,00 |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại | 94,55 |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng | 94,36 |
| Tiếp cận dịch vụ nói chung | 95,46 |
| II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH | |
| 5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ | 92,73 |
| 6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác | 93,10 |
| 7. Thành phần hồ sơ mà ông/bà phải nộp là đúng quy định | 91,57 |
| 8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định | 91,41 |
| 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 | 91,96 |
| Thủ tục hành chính nói chung | 92,15 |
| III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC | |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 90,76 |
| 11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 90,95 |
| 12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 91,86 |
| 13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo | 92,58 |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 92,12 |
| 15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc | 91,63 |
| Công chức nói chung | 91,65 |
| IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG | |
| 16. Kết quả mà Ông/bà nhận được là những quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ) | 91,66 |
| 17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ | 91,60 |
| 18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác | 92,09 |
| Kết quả cung ứng dịch vụ nói chung | 91,78 |
| CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG LĨNH VỰC ĐĂNG KÝ KHAI SINH | 92,76 |

3.2. Lĩnh vực đăng ký kết hôn:

| Nhận định | Tỷ lệ hài lòng (%) |
|--|--------------------|
| I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ | |
| 1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi | 97,62 |
| 2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ | 96,99 |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại | 94,90 |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng | 93,78 |
| Tiếp cận dịch vụ nói chung | 95,83 |
| II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH | |
| 5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ | 94,00 |
| 6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác | 93,76 |
| 7. Thành phần hồ sơ mà ông/bà phải nộp là đúng quy định | 93,35 |
| 8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định | 92,96 |
| 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 | 92,79 |
| Thủ tục hành chính nói chung | 93,37 |
| III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC | |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 90,81 |
| 11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 90,40 |
| 12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 91,42 |
| 13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo | 91,57 |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 91,22 |
| 15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc | 91,07 |
| Công chức nói chung | 91,08 |
| IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG | |
| 16. Kết quả mà Ông/bà nhận được là những quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ) | 91,16 |
| 17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ | 91,84 |
| 18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác | 91,37 |
| Kết quả cung ứng dịch vụ nói chung | 91,46 |
| CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG LĨNH VỰC ĐĂNG KÝ KẾT HÔN | 92,93 |

3.3. Lĩnh vực chứng thực:

| Nhận định | Tỷ lệ hài lòng (%) |
|--|--------------------|
| I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ | |
| 1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi | 97,20 |
| 2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ | 96,81 |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại | 95,96 |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng | 94,93 |
| Tiếp cận dịch vụ nói chung | 96,22 |
| II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH | |
| 5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ | 94,06 |
| 6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác | 93,46 |
| 7. Thành phần hồ sơ mà ông/bà phải nộp là đúng quy định | 93,35 |
| 8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định | 93,17 |
| 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 | 92,72 |
| Thủ tục hành chính nói chung | 93,35 |
| III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC | |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 91,13 |
| 11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 91,20 |
| 12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 91,56 |
| 13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo | 91,52 |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 91,67 |
| 15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc | 91,18 |
| Công chức nói chung | 91,38 |
| IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG | |
| 16. Kết quả mà Ông/bà nhận được là những quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ) | 90,93 |
| 17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ | 91,46 |
| 18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác | 91,38 |
| Kết quả cung ứng dịch vụ nói chung | 91,25 |
| CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG LĨNH VỰC CHỨNG THỰC | 93,05 |

3.4. Lĩnh vực đất đai:

| Nhận định | Tỷ lệ hài lòng (%) |
|--|---------------------------|
| I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ | |
| 1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi | 97,87 |
| 2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ | 97,87 |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại | 96,95 |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng | 96,33 |
| Tiếp cận dịch vụ nói chung | 97,25 |
| II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH | |
| 5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ | 93,82 |
| 6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác | 94,06 |
| 7. Thành phần hồ sơ mà Ông/bà phải nộp là đúng quy định | 93,41 |
| 8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định | 92,39 |
| 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 | 91,87 |
| Thủ tục hành chính nói chung | 93,11 |
| III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC | |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 88,61 |
| 11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 88,00 |
| 12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 87,12 |
| 13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo | 87,39 |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 87,72 |
| 15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc | 87,05 |
| Công chức nói chung | 87,65 |
| IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG | |
| 16. Kết quả mà Ông/bà nhận được là những quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ) | 86,53 |
| 17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ | 86,43 |
| 18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác | 86,39 |
| Kết quả cung ứng dịch vụ nói chung | 86,45 |
| CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG LĨNH VỰC ĐẤT ĐAI | 91,12 |

3.5. Lĩnh vực đăng ký kinh doanh:

| Nhận định | Tỷ lệ hài lòng (%) |
|--|---------------------------|
| I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ | |
| 1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi | 97,67 |
| 2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ | 97,67 |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại | 96,66 |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng | 96,16 |
| Tiếp cận dịch vụ nói chung | 97,04 |
| II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH | |
| 5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ | 92,62 |
| 6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác | 93,39 |
| 7. Thành phần hồ sơ mà ông/bà phải nộp là đúng quy định | 92,16 |
| 8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định | 92,59 |
| 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 | 93,56 |
| Thủ tục hành chính nói chung | 92,86 |
| III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC | |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 88,44 |
| 11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 89,02 |
| 12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 90,38 |
| 13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo | 89,18 |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 89,92 |
| 15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc | 88,75 |
| Công chức nói chung | 89,28 |
| IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG | |
| 16. Kết quả mà Ông/bà nhận được là những quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ) | 88,33 |
| 17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ | 87,82 |
| 18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác | 87,82 |
| Kết quả cung ứng dịch vụ nói chung | 87,99 |
| CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG LĨNH VỰC ĐĂNG KÝ KINH DOANH | 91,79 |

3.6. Lĩnh vực cấp giấy phép xây dựng:

| Nhận định | Tỷ lệ hài lòng (%) |
|--|--------------------|
| I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ | |
| 1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi | 98,01 |
| 2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ | 97,64 |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại | 96,12 |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng | 95,55 |
| Tiếp cận dịch vụ nói chung | 96,83 |
| II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH | |
| 5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ | 93,98 |
| 6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác | 94,04 |
| 7. Thành phần hồ sơ mà ông/bà phải nộp là đúng quy định | 92,68 |
| 8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định | 92,41 |
| 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 | 92,98 |
| Thủ tục hành chính nói chung | 93,22 |
| III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC | |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 87,26 |
| 11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 87,79 |
| 12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 89,01 |
| 13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo | 90,36 |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 89,24 |
| 15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc | 89,49 |
| Công chức nói chung | 88,86 |
| IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG | |
| 16. Kết quả mà Ông/bà nhận được là những quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ) | 87,26 |
| 17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ | 87,73 |
| 18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác | 87,73 |
| Kết quả cung ứng dịch vụ nói chung | 87,57 |
| CHỈ SỐ HÀI LÒNG CHUNG LĨNH VỰC CẤP GIẤY PHÉP XÂY DỰNG | 91,62 |

4. Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ hành chính tại từng huyện, thị xã, thành phố năm 2022:

4.1. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của huyện Mường Khương:

| Nhận định | Tỷ lệ hài lòng (%) |
|--|--------------------|
| I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ | |
| 1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi | 99,18 |
| 2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ | 98,83 |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại | 96,38 |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng | 94,00 |
| Tiếp cận dịch vụ nói chung | 97,10 |
| II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH | |
| 5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ | 94,66 |
| 6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác | 95,76 |
| 7. Thành phần hồ sơ mà ông/bà phải nộp là đúng quy định | 93,12 |
| 8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định | 92,45 |
| 9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn là đúng quy định | 93,57 |
| Thủ tục hành chính nói chung | 93,91 |
| III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC | |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 90,91 |
| 11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 91,82 |
| 12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 93,57 |
| 13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo | 91,57 |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 93,88 |
| 15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc | 92,64 |
| Công chức nói chung | 92,40 |
| IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG | |

| | |
|--|--------------|
| 16. Kết quả mà Ông/bà nhận được là những quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ) | 92,62 |
| 17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ | 91,85 |
| 18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác | 91,85 |
| Kết quả cung ứng dịch vụ nói chung | 92,10 |
| CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH | 93,88 |

4.2. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của huyện Bảo Yên:

| Nhận định | Tỷ lệ hài lòng (%) |
|--|--------------------|
| I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ | |
| 1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi | 98,97 |
| 2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ | 98,30 |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại | 95,46 |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng | 94,56 |
| Tiếp cận dịch vụ nói chung | 96,82 |
| II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH | |
| 5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ | 93,88 |
| 6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác | 94,02 |
| 7. Thành phần hồ sơ mà ông/bà phải nộp là đúng quy định | 93,53 |
| 8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định | 93,01 |
| 9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn là đúng quy định | 92,70 |
| Thủ tục hành chính nói chung | 93,43 |
| III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC | |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 90,92 |
| 11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 92,21 |
| 12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 92,40 |
| 13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo | 93,46 |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 93,76 |
| 15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc | 91,18 |

| | |
|--|--------------|
| Công chức nói chung | 92,32 |
| IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG | |
| 16. Kết quả mà Ông/bà nhận được là những quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ) | 91,23 |
| 17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ | 90,75 |
| 18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác | 90,76 |
| Kết quả cung ứng dịch vụ nói chung | 90,91 |
| CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH | 93,37 |

4.3. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của huyện Bát Xát:

| Nhận định | Tỷ lệ hài lòng (%) |
|---|---------------------------|
| I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ | |
| 1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi | 96,98 |
| 2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ | 96,83 |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại | 95,93 |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng | 95,68 |
| Tiếp cận dịch vụ nói chung | 96,35 |
| II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH | |
| 5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ | 94,19 |
| 6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác | 94,93 |
| 7. Thành phần hồ sơ mà ông/bà phải nộp là đúng quy định | 94,42 |
| 8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định | 92,32 |
| 9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn là đúng quy định | 92,66 |
| Thủ tục hành chính nói chung | 93,70 |
| III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC | |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 91,23 |
| 11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 90,59 |
| 12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại | 91,54 |

| | |
|--|--------------|
| diện tổ chức | |
| 13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo | 91,37 |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 91,46 |
| 15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc | 91,31 |
| Công chức nói chung | 91,25 |
| IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG | |
| 16. Kết quả mà Ông/bà nhận được là những quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ) | 91,05 |
| 17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ | 91,86 |
| 18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác | 91,98 |
| Kết quả cung ứng dịch vụ nói chung | 91,63 |
| CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH | |
| | 93,23 |

4.4. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của huyện Văn Bàn:

| Nhận định | Tỷ lệ hài lòng (%) |
|---|--------------------|
| I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ | |
| 1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi | 96,11 |
| 2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ | 96,16 |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại | 95,00 |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng | 94,69 |
| Tiếp cận dịch vụ nói chung | 95,49 |
| II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH | |
| 5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ | 94,42 |
| 6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác | 94,42 |
| 7. Thành phần hồ sơ mà ông/bà phải nộp là đúng quy định | 92,76 |
| 8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định | 92,44 |
| 9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn là đúng quy định | 93,16 |

| | |
|--|--------------|
| Thủ tục hành chính nói chung | 93,44 |
| III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC | |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 90,86 |
| 11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 90,55 |
| 12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 91,19 |
| 13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo | 91,19 |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 90,82 |
| 15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc | 91,50 |
| Công chức nói chung | 91,02 |
| IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG | |
| 16. Kết quả mà Ông/bà nhận được là những quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ) | 90,27 |
| 17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ | 90,28 |
| 18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác | 90,28 |
| Kết quả cung ứng dịch vụ nói chung | 90,28 |
| CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH | 92,56 |

4.5. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của huyện Bảo Thắng:

| Nhận định | Tỷ lệ hài lòng (%) |
|---|---------------------------|
| I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ | |
| 1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi | 99,09 |
| 2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ | 99,09 |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại | 97,45 |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng | 96,89 |
| Tiếp cận dịch vụ nói chung | 98,13 |
| II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH | |

| | |
|--|--------------|
| 5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ | 93,33 |
| 6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác | 92,94 |
| 7. Thành phần hồ sơ mà ông/bà phải nộp là đúng quy định | 93,84 |
| 8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định | 93,23 |
| 9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn là đúng quy định | 93,58 |
| Thủ tục hành chính nói chung | 93,38 |
| III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC | |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 89,23 |
| 11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 88,60 |
| 12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 88,67 |
| 13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo | 88,86 |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 89,09 |
| 15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc | 88,78 |
| Công chức nói chung | 88,87 |
| IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG | |
| 16. Kết quả mà Ông/bà nhận được là những quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ) | 89,12 |
| 17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ | 89,12 |
| 18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác | 89,12 |
| Kết quả cung ứng dịch vụ nói chung | 89,12 |
| CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH | 92,38 |

4.6. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của huyện Si Ma Cai:

| Nhận định | Tỷ lệ hài lòng (%) |
|---|--------------------|
| I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ | |
| 1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi | 96,78 |
| 2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ | 96,07 |

| | |
|--|--------------|
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại | 95,31 |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng | 94,59 |
| Tiếp cận dịch vụ nói chung | 95,69 |
| II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH | |
| 5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ | 92,23 |
| 6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác | 92,07 |
| 7. Thành phần hồ sơ mà ông/bà phải nộp là đúng quy định | 91,82 |
| 8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định | 91,43 |
| 9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn là đúng quy định | 91,43 |
| Thủ tục hành chính nói chung | 91,79 |
| III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC | |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 88,97 |
| 11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 89,48 |
| 12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 90,78 |
| 13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo | 90,64 |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 91,44 |
| 15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc | 90,82 |
| Công chức nói chung | 90,36 |
| IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG | |
| 16. Kết quả mà Ông/bà nhận được là những quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ) | 89,31 |
| 17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ | 89,56 |
| 18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác | 89,87 |
| Kết quả cung ứng dịch vụ nói chung | 89,58 |
| CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH | 91,85 |

4.7. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của thị xã Sa Pa:

| Nhận định | Tỷ lệ hài lòng (%) |
|--|--------------------|
| I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ | |
| 1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi | 95,72 |
| 2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ | 95,47 |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại | 94,70 |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng | 93,87 |
| Tiếp cận dịch vụ nói chung | 94,94 |
| II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH | |
| 5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ | 93,36 |
| 6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác | 93,02 |
| 7. Thành phần hồ sơ mà ông/bà phải nộp là đúng quy định | 92,89 |
| 8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định | 94,58 |
| 9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn là đúng quy định | 94,13 |
| Thủ tục hành chính nói chung | 93,59 |
| III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC | |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 91,34 |
| 11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 90,38 |
| 12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 89,15 |
| 13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo | 90,30 |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 89,49 |
| 15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc | 89,71 |
| Công chức nói chung | 90,06 |
| IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG | |
| 16. Kết quả mà Ông/bà nhận được là những quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ) | 88,14 |
| 17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ | 88,88 |
| 18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác | 88,78 |

| | |
|---|--------------|
| Kết quả cung ứng dịch vụ nói chung | 88,60 |
| CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH | 91,80 |

4.8. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của huyện Bắc Hà:

| Nhận định | Tỷ lệ hài lòng (%) |
|--|---------------------------|
| I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ | |
| 1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi | 99,22 |
| 2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ | 97,82 |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại | 97,00 |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng | 96,92 |
| Tiếp cận dịch vụ nói chung | 97,74 |
| II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH | |
| 5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ | 91,87 |
| 6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác | 91,97 |
| 7. Thành phần hồ sơ mà ông/bà phải nộp là đúng quy định | 89,88 |
| 8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định | 91,11 |
| 9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn là đúng quy định | 90,19 |
| Thủ tục hành chính nói chung | 91,01 |
| III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC | |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 88,05 |
| 11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 87,67 |
| 12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 88,29 |
| 13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo | 88,17 |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 87,73 |
| 15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc | 86,89 |
| Công chức nói chung | 87,80 |
| IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG | |

| | |
|--|--------------|
| 16. Kết quả mà Ông/bà nhận được là những quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ) | 88,35 |
| 17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ | 88,72 |
| 18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác | 88,24 |
| Kết quả cung ứng dịch vụ nói chung | 88,44 |
| CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH | 91,25 |

4.9. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của thành phố Lào Cai:

| Nhận định | Tỷ lệ hài lòng (%) |
|--|---------------------------|
| I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ | |
| 1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi | 95,04 |
| 2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ | 95,04 |
| 3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại | 95,04 |
| 4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng | 94,81 |
| Tiếp cận dịch vụ nói chung | 94,98 |
| II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH | |
| 5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ | 93,09 |
| 6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác | 92,86 |
| 7. Thành phần hồ sơ mà ông/bà phải nộp là đúng quy định | 92,66 |
| 8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định | 91,95 |
| 9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn là đúng quy định | 91,79 |
| Thủ tục hành chính nói chung | 92,47 |
| III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC | |
| 10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự | 88,04 |
| 11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 87,92 |
| 12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức | 88,61 |
| 13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo | 88,47 |
| 14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu | 87,11 |

| | |
|--|--------------|
| 15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc | 86,58 |
| Công chức nói chung | 87,79 |
| IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG | |
| 16. Kết quả mà Ông/bà nhận được là những quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ) | 87,38 |
| 17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ | 87,42 |
| 18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác | 87,42 |
| Kết quả cung ứng dịch vụ nói chung | 87,41 |
| CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH | 90,66 |

Phụ lục II
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH
NHÀ NƯỚC TẠI CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH LÀO CAI NĂM 2020-2022
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2023
của Chủ tịch UBND tỉnh Lào Cai)

| Stt | Tên huyện, thị xã, thành phố | Năm 2020 | | Năm 2021 | | Năm 2022 | |
|-----|------------------------------|--------------------|----------|--------------------|----------|--------------------|----------|
| | | Tỷ lệ hài lòng (%) | Xếp hạng | Tỷ lệ hài lòng (%) | Xếp hạng | Tỷ lệ hài lòng (%) | Xếp hạng |
| 1 | Huyện Mường Khương | 87,22 | 6 | 86,47 | 6 | 93,88 | 1 |
| 2 | Huyện Bảo Yên | 87,37 | 5 | 88,84 | 1 | 93,37 | 2 |
| 3 | Huyện Bát Xát | 88,26 | 3 | 86,24 | 7 | 93,23 | 3 |
| 4 | Huyện Văn Bàn | 87,12 | 7 | 86,53 | 5 | 92,56 | 4 |
| 5 | Huyện Bảo Thắng | 88,70 | 2 | 86,80 | 2 | 92,38 | 5 |
| 6 | Huyện Si Ma Cai | 88,00 | 4 | 86,67 | 4 | 91,85 | 6 |
| 7 | Thị xã Sa Pa | 86,30 | 9 | 85,44 | 9 | 91,80 | 7 |
| 8 | Huyện Bắc Hà | 88,85 | 1 | 86,68 | 3 | 91,25 | 8 |
| 9 | Thành phố Lào Cai | 86,46 | 8 | 85,47 | 8 | 90,66 | 9 |