

Số: /BC-UBND

Hoàng Thành, ngày 17 tháng 6 năm 2024

BÁO CÁO

Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử Quý II năm 2024

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Công bố, công khai TTHC, danh mục TTHC

Qua theo dõi, 100% TTHC thuộc thẩm quyền được công bố mới, sửa đổi, bãi bỏ kịp thời, đúng thời hạn quy định và được cập nhật, công khai đầy đủ trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, Cổng dịch vụ công tỉnh, Trang thông tin điện tử của UBND xã và niêm yết đầy đủ tại Bộ phận một cửa của xã.

1.1. Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương thường xuyên được cập nhật và niêm yết kịp thời 235 TTHC (trực tuyến một phần: 135 TTHC; trực tuyến toàn trình: 50 TTHC).

1.2. Công tác niêm yết TTHC được thực hiện theo Nghị định 61/2018/NĐCP ngày 23/4/2018 và các văn bản hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh trong đó có văn bản số 1311/VP-KSTTHCNC ngày 13/9/2021 về hướng dẫn một số nhiệm vụ trong kiểm soát TTHC. Các TTHC được niêm yết theo 02 đường cụ thể:

- Niêm yết tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả bằng bản giấy;
- Niêm yết trên cổng/ trang thông tin điện tử theo đường link như sau:

https://dichvucong.thanhhoa.gov.vn/portaldvc/KenhTin/thu-tuchanh-chinh-quoc-gia.aspx?_tk=&_malv=&_cap=3&_dt=

1.3. Niêm yết phí và lệ phí: Thực hiện đầy đủ tại bộ phận một cửa theo Nghị quyết số 289/2022/NQ-HĐND ngày 13/7/2022 của Hội đồng Nhân dân tỉnh ban hành về ban hành mức thu, miễn, giảm, thu, nộp quản lý và sử dụng các khoản phí, lệ phí thuộc thẩm quyền của Hội đồng Nhân dân tỉnh.

2. Rà soát, đơn giản hóa TTHC

UBND xã đã chủ động thực hiện rà soát, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ các TTHC không còn phù hợp với tình hình thực tế của địa phương. Qua rà soát có 3 thủ tục thuộc lĩnh vực BTXH và Văn hóa cơ sở bị bãi bỏ gồm:

- Lĩnh vực BTXH: Đưa đối tượng ra khỏi cơ sở trợ giúp trẻ em tại Quyết định số 959/QĐ-UBND ngày 11/3/2024 của UBND tỉnh Thanh Hóa;

- Lĩnh vực Văn hóa cơ sở: Thủ tục Xét tặng danh hiệu Gia đình văn hóa hàng năm và Thủ tục Xét tặng Giấy khen Gia đình văn hóa tại Quyết định số 440/QĐ-UBND ngày 25/01/2024.

3. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, TTHC

Thực hiện việc tiếp nhận, chuyển và xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo Thông tư 02/2017/TT-VPCP về kiểm soát TTHC đã được UBND xã tổ chức thực hiện nghiêm túc, đảm bảo các quy định của pháp luật. Trong năm 2024, trên hệ thống phản ánh kiến nghị của công dân <https://quanlyphanhoi.thanhhoa.gov.vn/UBND> xã không nhận được phản hồi kiến nghị nào.

4. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC

Quý II năm 2024, tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC xã đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo: 400 hồ sơ. Trong đó:

- + Số hồ sơ mới tiếp nhận trực tiếp: 52 hồ sơ.
- + Số hồ sơ nhận trực tuyến: 348 hồ sơ.
- + Số hồ sơ từ kỳ trước chuyển qua: 0 hồ sơ.
- Kết quả giải quyết TTHC:
 - + Số hồ sơ giải quyết đúng hạn 79 hồ sơ.
 - + Số hồ sơ giải quyết trước hạn 321 hồ sơ
 - + Số hồ sơ giải quyết quá hạn 0 hồ sơ.

Toàn bộ 100% hồ sơ TTHC do cơ quan hành chính nhà nước tiếp nhận, giải quyết được công khai tiến độ, kết quả giải quyết trên Cổng dịch vụ công của tỉnh, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và Cổng dịch vụ công Quốc gia; 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp chính quyền được tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận một cửa của xã; 100% các trường hợp giải quyết quá hạn đều có văn bản xin lỗi gửi tổ chức, cá nhân đảm bảo đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ. Tổng số hồ sơ tiếp nhận tại Báo cáo này nhiều hơn so với tổng số hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Lý do: Một số TTHC đang thực hiện tiếp nhận trực tuyến trên phần mềm của Bộ chuyên ngành chưa kết nối đồng bộ như: 02 nhóm TTHC liên thông khai sinh, khai tử thực hiện trên phần mềm liên thông 3 của Văn phòng Chính phủ (<https://lienthonghs.thanhhoa.gov.vn>); thủ tục cấp bản sao chứng thực điện tử của Bộ Tư pháp (quantri.dichvucong.gov.vn). (UBND xã gửi kèm theo biểu 6a- tình hình kết quả giải quyết tthc)

5. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

5.1. Công tác chỉ đạo và triển khai thực hiện

UBND xã đã ban hành Quyết định số: 02/QĐ-UBND ngày 03/01/2024 về ban hành kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính năm 2024; Quyết định số 17/QĐ-UBND ngày 16/01/2024 về ban Kế hoạch hành động thực hiện Quyết định của UBND huyện, Nghị quyết của Đảng ủy, HĐND xã về nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh năm 2024.

5.2. Triển khai công tác nhận diện thương hiệu một cửa

UBND xã đã lắp đặt bộ ngoại thất và một số nội dung ngoại thất của bộ nhận diện thương hiệu một cửa điện tử.

5.3. Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

Được xây dựng chuẩn Nông thôn mới và chuẩn theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ. Trang thiết bị đáp ứng nhu cầu công việc và cũng như hiện đại hóa nền hành chính hiện nay.

5.4. Tăng cường thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

Thực hiện công văn số 17317/UBND-KSTTHCNC ngày 21/11/2022 của Văn phòng UBND tỉnh về tăng cường thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính tại cấp huyện, cấp xã, Công văn số 3076/UBND-VP ngày 09/12/2022 về tăng cường thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã. UBND xã tập trung thực hiện gồm 6 nội dung sau:

- Trang bị cơ sở, vật chất và hạ tầng công nghệ thông tin;
- Thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ TTHC tại Bộ phận một cửa;
- Việc sử dụng phần mềm một cửa điện tử;
- Chứng thực bản sao điện tử;
- Hồ sơ lĩnh vực đất đai và thực hiện nghĩa vụ tài chính về đất đai;
- Chấn chỉnh tổ đầu mối kiểm soát TTHC trong hoạt động nhằm nâng cao chỉ số cải cách hành chính.

5.5. Đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân

Sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo hiệu quả trong công tác thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC. Quý II năm 2024, UBND xã đã triển khai lấy phiếu đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện giải quyết TTHC cấp xã. Kết quả đạt được như sau:

- Tổng số phiếu: 297 phiếu;
- Điểm đánh giá: 16,8 điểm
- Xét loại: Xuất sắc
- Tỷ lệ hài lòng: 36,4%; Rất hài lòng: 63,3%; Bình thường 0,3% (UBND xã gửi kèm theo biểu 5a- đánh giá sự hài lòng).

5.6. Thực hiện công khai xin lỗi người dân trong giải quyết TTHC

Quý II năm 2024 UBND xã không có hồ sơ TTHC quá hạn. UBND xã đã nghiêm túc thực hiện xin lỗi bằng văn bản và công khai kết quả xin lỗi trên Cổng/ trang thông tin điện tử cấp xã và niêm yết tại Bộ phận một cửa để người dân, tổ chức và doanh nghiệp giám sát hoạt động của cán bộ, công chức làm việc tại BPMC.

6. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử

6.1. Kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến

Thực hiện Quyết định số 139/QĐ-UBND ngày 11/01/2024 của UBND huyện Hoằng Hóa về ban hành Kế hoạch hành động thực hiện Quyết định của UBND tỉnh, Nghị quyết của BCH Đảng bộ huyện, HĐND huyện về nhiệm vụ phát triển kinh tế-xã hội, đảm bảo quốc phòng-an ninh năm 2024; Trong đó giao chỉ tiêu thực hiện việc tiếp nhận giải quyết TTHC trực tuyến đối với cấp xã (toàn trình là 65%, trực một phần 65%).

Trong Quý II, UBND xã đã tiếp nhận 347/347 hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, DVC một phần tiếp nhận 213/213 hồ sơ đạt 100%; DVC toàn phần tiếp nhận 134/134 hồ sơ dịch vụ công trực tuyến đạt 100%.

6.2 Xây dựng quy trình điện tử và số hóa hồ sơ.

- 100% các TTHC được niêm yết, công khai đầy đủ. Các TTHC sau khi 8 được công bố đều được thiết lập theo quy trình điện tử trên hệ thống thông tin “một cửa” điện tử để đáp ứng kịp thời yêu cầu giải quyết công việc. Việc giải quyết TTHC công khai trên môi trường mạng đã mang lại hiệu quả cao trong công tác quản lý, điều hành và tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết TTHC.

- Trong quá trình thực hiện gặp khó khăn vướng mắc về quy trình điện tử Tổ đầu mối kiểm soát TTHC thường xuyên trao đổi liên hệ với Tổ đầu mối KSTTHC huyện tháo gỡ khó khăn cho công chức chuyên môn trong quá trình tiếp nhận, xử lý và giải quyết hồ sơ TTHC.

+ Gắn kết việc số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC với quá trình tiếp nhận, xử lý TTHC tại Bộ phận một cửa tạo cơ sở hình thành dữ liệu sống, sạch, đủ và chính xác”:

- 100% các Bộ phận Một cửa đều đã thực hiện số hóa;
- 100% thông tin số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết của tổ chức, cá nhân được lưu giữ tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Cổng dịch vụ công tỉnh và được đồng bộ dữ liệu lên Cổng dịch vụ công quốc gia đáp ứng yêu cầu tái sử dụng dữ liệu theo quy định;

6.3. Thực hiện chứng thực bản sao điện tử.

Thực hiện Công văn số 2557/UBND-VP ngày 15/09/2023 về chấn chỉnh việc thực hiện chứng thực bản sao điện tử và khai thác cơ sở dữ liệu dân cư Quốc gia. Quý II năm 2024 UBND xã đã thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính hoàn thành được 37 bản.

6.4. Thực hiện thu phí và lệ phí trực tuyến trong giải quyết TTHC.

- Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến: 94,34%.
- Trong Quý II năm 2024 toàn xã đã thực hiện được 347 giao dịch thanh toán trực tuyến (thuộc lĩnh vực Hộ tịch và Chứng thực).

6.5. Thực hiện liên thông thủ tục khai sinh và khai tử.

- Tổng số hồ sơ Liên thông Hộ tịch 25 hồ sơ.

7. Truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC Công tác truyền thông trong hỗ trợ kiểm soát TTHC luôn được UBND xã quan tâm.

Trong năm qua, UBND xã chỉ đạo Đài truyền thanh huyện tích cực tuyên truyền đưa tin công tác cải cách hành chính, kiểm soát TTHC được đăng trên Cổng thông tin điện tử. Đồng thời yêu cầu Đài truyền thanh xã dành thời lượng thông tin tuyên truyền trên hệ thống loa truyền thanh xã để tổ chức, cá nhân, người dân biết và thực hiện. Mặt khác việc ứng dụng mạng xã hội nhóm Zalo được lập để công chức thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC trao đổi trực tiếp, giải đáp khó khăn vướng mắc để nhanh chóng triển khai nhiệm vụ kiểm soát TTHC.

8. Công tác khác

- Hằng tháng UBND xã thường xuyên rà soát kết quả giải quyết TTHC (nhất là công tác tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công trực tuyến và xử lý hồ sơ quá hạn) để đưa ra các biện pháp chấn chỉnh kịp thời.

- Thường xuyên báo cáo công tác kiểm soát TTHC của xã về huyện.

- Thường xuyên phối hợp với Tổ đầu mối KSTTHC huyện trong vấn đề xử lý tháo gỡ vướng mắc trong quá trình tiếp nhận và giải quyết TTHC trên hệ thống phần mềm một cửa điện tử.

- Duy trì rất tốt công tác công khai giải quyết TTHC trên cổng/ trang thông tin điện tử. Đồng thời tích cực đôn đốc các xã đưa tin về công tác cải cách hành chính trên trường thông tin Nông thôn mới trên trang điện tử.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Đánh giá chung về hiệu quả công tác kiểm soát TTHC

Nhìn chung công tác kiểm soát TTHC, công tác triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử của xã đã được các cấp ủy, chính quyền quan tâm, chỉ đạo, triển khai thực hiện đầy đủ, đúng tiến độ, bám sát chương trình, kế hoạch và các văn bản chỉ đạo chung của cơ quan Trung ương. Công tác chỉ đạo, điều hành, hướng dẫn được thực hiện đầy đủ, kịp thời đến các phòng chuyên môn xã và các cơ quan khác trên địa bàn xã. Các nhiệm vụ kiểm soát TTHC như công bố, công khai, rà soát, tiếp nhận phản ánh kiến nghị, tuyên truyền về TTHC... được thực hiện thường xuyên, liên tục đúng thời hạn quy định, hoàn thành Kế hoạch đề ra. Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông được triển khai thực hiện nghiêm túc, đảm bảo 100% các TTHC được niêm yết, công khai còn hiệu lực thi hành và được thực hiện qua Bộ phận một cửa. Đã triển khai thực hiện Hệ thống Một cửa điện tử. Các hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC được cập nhật trên Hệ thống. Việc ứng dụng Hệ thống một cửa điện tử tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong việc tra cứu quy trình xử lý hồ sơ, đảm bảo tính công khai, minh bạch trong giải quyết TTHC của cơ quan nhà nước, giúp công tác kiểm tra, giám sát được kịp thời, chính xác hơn. Công tác triển khai dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC được chú trọng triển khai, hoàn thành tích hợp dịch vụ thanh toán trực tuyến và duy trì biên lai thanh toán điện tử trên. Thường xuyên ban hành các văn bản nhằm chấn chỉnh, nâng cao được trách nhiệm, trình độ chuyên môn của cán bộ, công chức trong giải quyết hồ sơ công việc, tránh được tệ những nhiễu, quan liêu, phiền hà; tăng tính công khai, minh bạch của TTHC..., góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế, xã hội.

2. Đánh giá những khó khăn, vướng mắc, tồn tại, hạn chế trong công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

Công tác một cửa, một cửa liên thông còn gặp nhiều khó khăn, bất cập: Cán bộ một cửa kiêm nhiệm nhiều nhiệm vụ; phải cùng lúc sử dụng nhiều phần mềm khác nhau do chưa thể đồng bộ tích hợp; cơ sở vật chất thiếu thốn chưa đáp ứng được yêu cầu của công việc; việc hướng dẫn, tạo lập tài khoản dịch vụ công cho công dân mất khá nhiều thời gian; trình độ dân trí ở vùng nông thôn còn nhiều hạn chế và vẫn còn tâm lý chưa tin tưởng vào môi trường mạng và bưu chính công ích... Việc triển khai phần mềm dịch vụ công phục vụ xử lý và luân chuyển hồ sơ điện tử cho thấy hồ sơ xử lý quá hạn còn nhiều do phần mềm còn nhiều lỗi chưa được khắc phục, xử lý.

III. PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ QUÝ III NĂM 2024

1. Thực hiện báo cáo công tác kiểm soát TTHC theo Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21/10/2020 của Bộ Trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ. Các yêu cầu báo cáo khác của Phòng Kiểm soát TTHCNC, Văn phòng UBND huyện và nhiệm vụ của UBND huyện giao.

2. Chỉ đạo và tổ chức thực hiện niêm yết công khai các TTHC thuộc thẩm quyền sau khi được Chủ tịch UBND tỉnh công bố. Rà soát các TTHC theo văn bản chỉ đạo điều hành của tỉnh. Duy trì và thực hiện tốt hơn nữa trong việc công khai kết quả giải quyết TTHC theo từng tuần trên Cổng/Trang thông tin điện tử.

3. Tiếp tục chỉ đạo các công chức chuyên môn nghiêm túc thực hiện các nhiệm vụ kiểm soát TTHC, đặc biệt là nâng cao trách nhiệm, vai trò trực tiếp chỉ đạo của người đứng đầu trong tổ chức thực hiện các nhiệm vụ kiểm soát TTHC.

4. Phối hợp với Tổ đầu mối Kiểm soát TTHC huyện thẩm định các tiêu chí Hành chính công của xã trong việc hoàn thành xã nông thôn mới nâng cao

5. Triển khai thực hiện tốt các nhiệm vụ do Văn phòng UBND huyện và các Sở, ngành cấp tỉnh, huyện chỉ đạo.

IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

Tổ chức tập huấn cho cán bộ làm công tác kiểm soát thủ tục hành chính để nâng cao năng lực và trách nhiệm trong thực thi công vụ

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện kiểm soát TTHC Quý II, nhiệm Quý III năm 2024 của UBND xã Hoàng Thành, UBND xã báo cáo Văn phòng HĐND-UBND huyện tổng hợp./.

Nơi nhận:

- UBND huyện (b/c);
- TTĐU-HĐND xã (b/c);
- TT.UBND xã (b/c);
- Lưu: VP.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Sỹ

ST T	Lĩnh vực, công việc giải quyết theo cấp	Số hồ sơ nhận giải quyết				Số hồ sơ đã giải quyết				Số lượng hồ sơ đang giải quyết		
		Tổng số	Trong đó		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
			Trực tuyến	Trực tiếp, dịch vụ bưu chính								
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
14	Lĩnh vực Đất đai	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Lĩnh vực Đường thủy nội địa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	Lĩnh vực Gia đình	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	Lĩnh vực Giải quyết khiếu nại	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	Lĩnh vực Giám định Y khoa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	Lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	Lĩnh vực Hộ tịch	91	91	0	0	91	59	32	0	0	0	0

ST T	Lĩnh vực, công việc giải quyết theo cấp	Số hồ sơ nhận giải quyết				Số hồ sơ đã giải quyết				Số lượng hồ sơ đang giải quyết		
		Tổng số	Trong đó		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
			Trực tuyến	Trực tiếp, dịch vụ bưu chính								
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
--	-Tổng-	400	348	52	0	400	321	79	0	0	0	0

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

BẢNG ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Ban hành kèm theo.....)

Cơ quan/đơn vị: UBND XÃ HOÀNG THÀNH

Thời điểm đánh giá: Quý II/2024

Số phiếu đánh giá: 297

I. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

Chỉ số	Tên chỉ số	Điểm chuẩn	Điểm tự chấm	Điểm thẩm định	ghi chú
1	Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với quy định của pháp luật	2	1,7	1,7	
2	Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp)	2	1,7	1,7	
3	Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)	2	2	2	
4	Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)	2	2	2	

5	Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	2	2	2	
6	Công khai các thủ tục hành chính	2	2	2	
7	Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính	2	2	2	
8	Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân	2	2	2	
9	Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền	2	2	2	
	Tổng cộng	18	16,8	16,8	Xếp loại: Xuất sắc

II. Đánh giá mức độ hài lòng

Tỷ lệ % mức độ hài lòng trong việc giải quyết thủ tục hành chính				
Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
0	0	0,3	36,4	63,3