

Số: /QĐ-UBND

Bắc Kạn, ngày tháng 8 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc công bố kết quả chỉ số hài lòng của người dân đối với
dịch vụ Y tế công trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn năm 2022**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC KẠN

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức
chính quyền địa phương năm 2019;*

*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 Nghị quyết số 08-NQ/TU ngày 22 tháng 4 năm 2021 của Ban chấp
hành Đảng bộ tỉnh lần thứ ba (khóa XII) về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng
cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh giai đoạn 2021-2025;*

*Căn cứ Quyết định số 4448/QĐ-BYT ngày 06/11/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế
về việc phê duyệt đề án “Xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người
dân đối với dịch vụ y tế công”;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Y tế tại Tờ trình số 117/TTr-SYT ngày 17
tháng 8 năm 2022.*

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố kết quả khảo sát chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch
vụ Y tế công trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn năm 2022 như sau:

Chỉ số hài lòng chung về dịch vụ Y tế công tỉnh Bắc Kạn năm 2022 đạt
84,84% (kết quả cụ thể các tiêu chí theo các Phụ lục đính kèm).

Điều 2. Căn cứ kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y
tế công tỉnh Bắc Kạn năm 2022, Sở Y tế chỉ đạo các đơn vị trực thuộc tổ chức
quản triệt, rút kinh nghiệm, có giải pháp nâng cao chỉ số hài lòng của người dân
đối với dịch vụ Y tế công tỉnh Bắc Kạn năm 2023 và những năm tiếp theo.

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

Nơi nhận:

Gửi bản điện tử:

- Như Điều 3;
- Bộ Y tế (b/c);
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- Thường trực HĐND tỉnh (b/c);
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ; Báo Bắc Kạn;
- Đài PT&TH BK; Cổng TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, VXNV (V).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Phạm Duy Hưng

PHỤ LỤC 1
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI KHÁM, CHỮA BỆNH DÀNH CHO NGƯỜI BỆNH
NỘI TRÚ, NGOẠI TRÚ VÀ DỊCH VỤ TIÊM CHỦNG
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 8 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Kạn)

TT	Chỉ số	Người bệnh nội trú		Người bệnh ngoại trú		Dịch vụ tiêm chủng	
		Điểm TB thang đo Likert	Tỉ lệ hài lòng	Điểm TB thang đo Likert	Tỉ lệ hài lòng	Điểm TB thang đo Likert	Tỉ lệ hài lòng
1	Khả năng tiếp cận	4,254	85,08%	4,164	83,27%	4,321	86,42%
2	Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính	4,246	84,91%	4,176	83,52%	4,389	87,79%
3	Cơ sở vật chất	4,10	82,03%	4,135	82,71%	4,376	87,52%
4	Thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên	4,255	85,11%	4,209	84,19%	4,458	89,15%
5	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,212	84,24%	4,164	83,28%	4,350	87,00%

PHỤ LỤC 2
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA SỞ Y TẾ

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 8 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Kạn)

STT	Chỉ số	Điểm TB thang đo Likert	Tỉ lệ hài lòng
1	Tiếp cận dịch vụ	4,203	84,06%
2	Thủ tục hành chính	4,239	84,79%
3	Công chức trực tiếp giải quyết công việc	4,217	84,34%
4	Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công	4,210	84,20%
5	Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	Đến hết 7 tháng đầu năm 2022, không có phản ánh, kiến nghị	

PHỤ LỤC 3
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI KHÁM, CHỮA BỆNH NỘI TRÚ
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 8 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Kạn)

Chỉ số	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
A. Khả năng tiếp cận						
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	0,00%	0,00%	7,25%	61,00%	31,75%
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	0,00%	0,00%	7,75%	62,75%	29,50%
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	0,00%	0,00%	6,00%	60,75%	33,50%
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	0,00%	0,00%	5,50%	62,50%	32,00%
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	0,00%	0,25%	5,00%	62,75%	32,00%
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị						
B1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	0,00%	0,00%	5,50%	62,75%	31,75%
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	0,00%	0,00%	7,00%	62,75%	30,25%
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	0,00%	0,25%	7,50%	62,00%	30,25%
B4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	0,00%	0,00%	5,00%	64,00%	31,00%
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	0,00%	0,25%	5,50%	63,25%	31,00%

Chỉ số	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh						
C1	Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.	0,25%	0,25%	13,75%	60,25%	25,50%
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	0,00%	0,00%	7,75%	64,75%	27,75%
C3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	0,00%	0,25%	16,50%	61,25%	22,00%
C4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	0,00%	0,50%	10,25%	64,50%	24,75%
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	0,00%	0,00%	9,00%	61,00%	30,00%
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	0,50%	2,50%	15,50%	60,75%	20,75%
C7	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng.	0,25%	1,75%	13,50%	61,00%	23,50%
C8	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	0,25%	1,50%	19,25%	59,50%	19,50%
C9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	0,00%	0,25%	7,75%	63,25%	28,75%
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế						
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0,00%	0,25%	7,50%	57,00%	35,25%

Chỉ số	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0,00%	0,00%	7,75%	60,50%	31,75%
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	0,00%	0,25%	7,50%	59,00%	33,25%
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	0,00%	0,25%	5,50%	62,50%	31,75%
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	0,00%	0,00%	6,00%	61,00%	33,00%
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	0,00%	0,00%	7,25%	62,50%	30,25%
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	0,00%	0,00%	6,50%	60,50%	33,00%
E. Kết quả cung cấp dịch vụ						
E1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	0,00%	0,00%	5,50%	60,25%	34,25%
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	0,25%	0,50%	11,00%	61,00%	27,25%
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	0,00%	0,25%	7,75%	64,00%	28,00%
E4	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	0,00%	0,25%	8,75%	61,75%	29,25%
E5	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	0,00%	0,00%	7,25%	62,50%	30,25%

PHỤ LỤC 4
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI KHÁM, CHỮA BỆNH NGOẠI TRÚ
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 8 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Kạn)

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
A. Khả năng tiếp cận						
A1	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	0,00%	0,25%	7,25%	64,50%	28,00%
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	0,00%	0,00%	6,50%	66,00%	27,50%
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	0,00%	0,00%	5,50%	68,00%	26,50%
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	0,00%	0,25%	7,00%	63,00%	29,75%
A5	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.	0,75%	1,00%	19,50%	57,75%	21,00%
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị						
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	0,00%	0,00%	6,25%	66,50%	27,25%
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	0,00%	0,00%	6,25%	67,00%	26,75%
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	0,00%	0,25%	6,00%	66,00%	27,75%

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	0,00%	0,00%	8,25%	62,75%	29,00%
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	0,00%	0,00%	6,25%	65,75%	28,00%
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	0,00%	0,25%	8,50%	68,00%	23,25%
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	0,00%	0,00%	10,00%	66,50%	23,50%
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	0,00%	0,00%	7,50%	68,00%	24,50%
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	0,00%	0,00%	12,00%	64,75%	23,25%
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	0,00%	0,00%	9,50%	66,50%	24,00%
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh						
C1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	0,00%	0,00%	8,25%	65,50%	26,25%
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	0,00%	0,00%	6,25%	65,75%	28,00%
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	0,00%	0,50%	13,75%	61,25%	24,50%

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	0,00%	0,25%	16,75%	60,75%	22,25%
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	0,00%	0,00%	8,75%	66,00%	25,25%
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	0,00%	0,50%	21,25%	54,50%	23,75%
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	0,00%	0,25%	10,25%	62,25%	27,25%
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	0,00%	0,00%	8,50%	63,75%	27,75%
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế						
D1	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0,00%	0,00%	6,75%	66,00%	27,25%
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0,00%	0,00%	5,25%	69,00%	25,75%
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	0,00%	0,00%	5,00%	66,00%	29,00%
D4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	0,00%	0,00%	7,50%	66,25%	26,25%
E. Kết quả cung cấp dịch vụ						
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	0,00%	0,00%	9,50%	67,00%	23,50%

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
E2	Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc.	0,00%	0,00%	5,50%	69,75%	24,75%
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	0,00%	0,00%	8,50%	68,00%	23,50%
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	0,00%	0,00%	7,25%	68,25%	24,50%

PHỤ LỤC 5
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ TIÊM CHỦNG
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 8 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Kạn)

TT	Nội dung	Rất khó khăn	Khó khăn	Bình thường	Dễ dàng	Rất dễ dàng
A. Về khả năng tiếp cận						
A1	Đi từ nhà đến cơ sở tiêm chủng có dễ dàng không?	1,75%	2,00%	9,50%	46,50%	40,25%
A2	Biển chỉ dẫn giữa các bàn (bàn đón tiếp, khám sàng lọc, bàn tiêm chủng, theo dõi sau tiêm) có dễ quan sát không?	0,00%	0,00%	5,00%	53,25%	41,75%
A3	Thời gian, thời Điểm cung cấp dịch vụ tiêm chủng có dễ tiếp cận không?	0,00%	0,25%	3,50%	54,25%	42,00%
B. Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính:						
B1	Thời gian cung cấp dịch vụ tiêm chủng được niêm yết/thông báo như thế nào?	0,00%	0,25%	2,50%	53,50%	43,75%
B2	Quy trình tiêm chủng được thông báo/niêm yết như thế nào?	0,00%	0,50%	3,25%	54,25%	42,00%
B3	Tiền phải trả khi tiêm chủng (nếu có) được niêm yết/thông báo như thế nào?	0,00%	0,25%	4,00%	42,75%	36,50%
C. Nhận xét về cơ sở vật chất:						
C1	Trang thiết bị và các vật dụng hỗ trợ đáp ứng như thế nào so với nhu cầu của Ông, bà?	0,00%	0,00%	5,50%	58,00%	36,50%
C2	Hộp/lọ vắc xin đảm bảo còn nguyên nhãn mác, hạn sử dụng? (đối với lọ vắc xin đóng 01 liều/lọ)	0,00%	0,00%	2,00%	49,00%	49,00%
C3	Địa Điểm, quang cảnh nơi cung cấp dịch vụ tiêm chủng có đáp ứng được nhu cầu của Ông, Bà không?	0,00%	0,00%	5,50%	54,25%	40,25%

TT	Nội dung	Rất khó khăn	Khó khăn	Bình thường	Dễ dàng	Rất dễ dàng
D. Về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên:						
D1	Thái độ ứng xử của nhân viên cung cấp dịch vụ như thế nào?	0,25%	0,50%	2,25%	45,00%	52,00%
D2	Kỹ năng của nhân viên y tế thực hiện tiêm chủng như thế nào?	0,00%	0,00%	2,00%	50,50%	47,50%
D3	Nhân viên tiêm chủng tư vấn về tác dụng, lợi ích, phản ứng sau tiêm chủng có thể xảy ra đối với loại vắc xin được tiêm chủng và hướng dẫn theo dõi chăm sóc sau tiêm chủng như thế nào?	0,00%	0,00%	3,75%	48,75%	47,50%
E. Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ:						
E1	Tiền phải trả (nếu có) khi tiêm chủng như thế nào?	0,25%	0,50%	6,00%	37,75%	31,50%
E2	Các thủ tục để tiêm chủng có phù hợp với mong đợi của Ông, Bà hay không?	0,25%	0,50%	2,75%	53,25%	43,25%

PHỤ LỤC 6
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT VÀ QUẢN LÝ CỦA SỞ Y TẾ

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 8 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Kạn)

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
A. TIẾP CẬN DỊCH VỤ						
A1	Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	0,00%	0,00%	2,08%	45,24%	17,86%
A2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	0,00%	0,00%	2,98%	46,13%	16,07%
A3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	0,00%	0,00%	4,17%	44,94%	16,07%
A4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	0,00%	0,00%	3,27%	46,43%	15,48%
B. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH						
B1	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	0,00%	0,00%	2,08%	44,94%	18,15%
B2	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	0,00%	0,00%	1,79%	44,64%	18,75%
B3	Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	0,00%	2,38%	44,94%	17,86%
B4	Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	0,00%	0,00%	2,68%	44,94%	17,56%

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
B5	Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	0,00%	0,00%	2,98%	44,64%	17,56%
C. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC						
C1	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	0,00%	0,00%	1,49%	46,43%	17,26%
C2	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	0,00%	2,68%	46,43%	16,07%
C3	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	0,00%	0,00%	2,68%	46,43%	16,07%
C4	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,00%	0,00%	2,68%	44,64%	17,86%
C5	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	0,00%	0,00%	3,57%	44,64%	16,96%
C6	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	0,00%	0,00%	2,98%	45,54%	16,67%
D. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG						
D1	Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định	0.00%	0.00%	2.68%	47.02%	15.48%
D2	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	0.00%	0.00%	2.38%	45.54%	17.26%
D3	Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	0.00%	0.30%	2.08%	46.73%	16.07%

TT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
E	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	Đến hết 7 tháng đầu năm 2022, không có phản ánh, kiến nghị				
E1	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức					
E2	Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị					
E3	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà					
E4	Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà					