

Phụ lục III

CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI CÁC DỊCH VỤ CÔNG

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND  
ngày tháng năm 2026 của Chủ tịch UBND tỉnh An Giang)

| TIÊU CHÍ, THÀNH PHẦN                                                                                                                                            | Chỉ số hài lòng (%) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| MỨC ĐỘ HÀI LÒNG                                                                                                                                                 | 85,19               |
| I. VIỆC XÂY DỰNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CÔNG                                                                                                             | 84,4                |
| A. Trách nhiệm giải trình của chính quyền về chính sách                                                                                                         | 84,2                |
| 1. Chính quyền cung cấp, giải thích thông tin về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy.                                       | 84,49               |
| 2. Chính quyền cung cấp thông tin về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.                                                                          | 83,91               |
| B. Sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách                                                                               | 84,53               |
| 1. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng các chính sách.                                                        | 84,44               |
| 2. Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng phản hồi ý kiến đánh giá tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương. | 84,61               |
| C. Chất lượng tổ chức thực hiện chính sách                                                                                                                      | 84,28               |
| 1. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế ở địa phương.                                                                                | 84,09               |
| 2. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh ở địa phương.                                                                                    | 83,67               |
| 3. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông ở địa phương.                                                                                | 84,45               |
| 4. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội ở địa phương.                                                                           | 84,39               |
| 5. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ ở địa phương.                                                                               | 84,08               |
| 6. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt ở địa phương.                                                                                    | 83,85               |
| 7. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt ở địa phương.                                                                                    | 83,97               |
| 8. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội ở địa phương.                                                                                    | 85,28               |

| <b>TIÊU CHÍ, THÀNH PHẦN</b>                                                                                                                                                        | <b>Chỉ số hài lòng (%)</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 9. Chính quyền tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính ở địa phương.                                                                                                  | <b>84,75</b>               |
| <b>D. Kết quả, tác động của chính sách</b>                                                                                                                                         | <b>84,6</b>                |
| 1. Kinh tế gia đình của người dân địa phương tốt hơn.                                                                                                                              | <b>84,42</b>               |
| 2. Kinh tế - xã hội của địa phương tốt hơn.                                                                                                                                        | <b>84,75</b>               |
| 3. Bệnh viện công lập ở địa phương khám chữa bệnh cho người dân tốt hơn.                                                                                                           | <b>83,37</b>               |
| 4. Trường phổ thông công lập dạy học sinh tốt hơn.                                                                                                                                 | <b>85,01</b>               |
| 5. Trật tự, an toàn xã hội ở địa phương tốt hơn.                                                                                                                                   | <b>84,64</b>               |
| 6. Đường bộ, giao thông ở địa phương tốt hơn.                                                                                                                                      | <b>84,29</b>               |
| 7. Điện sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.                                                                                                                              | <b>84,39</b>               |
| 8. Nước sinh hoạt của người dân ở địa phương tốt hơn.                                                                                                                              | <b>84,68</b>               |
| 9. An sinh xã hội đối với người dân ở địa phương tốt hơn.                                                                                                                          | <b>85,24</b>               |
| 10. Cơ quan hành chính nhà nước, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ở địa phương có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.                                                        | <b>85,22</b>               |
| <b>II. VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>                                                                                                                                   | <b>85,98</b>               |
| <b>A. Tiếp cận dịch vụ</b>                                                                                                                                                         | <b>86,02</b>               |
| 1. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy.                                             | <b>85,96</b>               |
| 2. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có đủ ghế ngồi chờ, ghế ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân.                                 | <b>86,45</b>               |
| 3. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn. | <b>85,66</b>               |
| <b>B. Thủ tục hành chính</b>                                                                                                                                                       | <b>85,64</b>               |
| 1. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giúp người dân dễ thấy, dễ đọc.                      | <b>85,56</b>               |
| 2. Công chức yêu cầu người dân nộp hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.                                                                                         | <b>85,93</b>               |
| 3. Công chức yêu cầu người dân đóng phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định.                                                                                   | <b>86,21</b>               |

| <b>TIÊU CHÍ, THÀNH PHẦN</b>                                                                                                                                                      | <b>Chỉ số hài lòng (%)</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 4. Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đúng theo quy định.                                                                                                      | <b>84,86</b>               |
| <b>C. Công chức trực tiếp giải quyết công việc</b>                                                                                                                               | <b>86,34</b>               |
| 1. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân.                                     | <b>86,58</b>               |
| 2. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn. | <b>86,19</b>               |
| 3. Công chức ở Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tuân thủ đúng quy định trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.                      | <b>86,26</b>               |
| <b>D. Kết quả<br/>(Kết quả giải quyết thủ tục hành chính có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)</b>                                                             | <b>86,15</b>               |
| 1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân được trả đúng hạn.                                                                                                        | <b>85,08</b>               |
| 2. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân có thông tin đầy đủ, chính xác.                                                                                           | <b>86,58</b>               |
| 3. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo tính công bằng.                                                                                                   | <b>86,78</b>               |
| <b>E. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân</b>                                                                                                                | <b>85,77</b>               |
| 1. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng.                | <b>85,48</b>               |
| 2. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định.                                          | <b>85,98</b>               |
| 3. Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.                                         | <b>85,86</b>               |