

Số: /BC-SNV

Lâm Đồng, ngày tháng 6 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại bộ phận một cửa các cấp thông qua ứng dụng phần mềm điện tử và mã QR tháng 5/2026

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

Thực hiện nhiệm vụ Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao tại Quyết định số 820/QĐ-UBND ngày 27/8/2025 về việc ban hành Bộ tiêu chí đánh giá công tác cải cách hành chính đối với Ban Quản lý các khu công nghiệp và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Quyết định số 1234/QĐ-UBND ngày 08/9/2025 về việc ban hành Bộ tiêu chí đánh giá công tác cải cách hành chính đối với các xã, phường, đặc khu trên địa bàn tỉnh;

Sở Nội vụ ban hành Kế hoạch số 52/KH-SNV ngày 20/11/2025 để triển khai khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước tại bộ phận một cửa các cấp thông qua ứng dụng phần mềm điện tử và mã QR năm 2026. Kết quả khảo sát trong tháng 5/2026 như sau:

1. Phiếu khảo sát và câu hỏi khảo sát

Nội dung câu hỏi khảo sát, các mức đánh giá và điểm số tối đa của từng câu hỏi được quy định tại Quyết định số 820/QĐ-UBND ngày 27/8/2025 và Quyết định số 1234/QĐ-UBND ngày 08/9/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Phiếu khảo sát gồm 05 câu hỏi khảo sát với tổng điểm tối đa là 10 điểm¹.

2. Phạm vi khảo sát

Thực hiện khảo sát tại tất cả các quầy trả kết quả ở bộ phận một cửa các cấp.

3. Đối tượng được khảo sát

Tổ chức khảo sát đối với các tổ chức, cá nhân đến nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tiếp tại quầy tại bộ phận một cửa các cấp. Không thực hiện khảo sát đối với các tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức trả kết quả trực tuyến hoặc trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.

¹ Mỗi câu hỏi khảo sát có 05 mức đánh giá, trong đó điểm số được tính như sau:

- Mức 1: Không điểm.
- Mức 2: Đạt 25% điểm tối đa.
- Mức 3: Đạt 50% điểm tối đa.
- Mức 4: Đạt 75% điểm tối đa.
- Mức 5: Điểm tối đa.

Điểm số ở mỗi câu hỏi khảo sát được xác định theo công thức:

(Số ý kiến đánh giá mức 2 x 25% + Số ý kiến đánh giá mức 3 x 50% + Số ý kiến đánh giá mức 4 x 75% + Số ý kiến đánh giá mức 5) x điểm tối đa / Tổng số ý kiến đánh giá.

4. Thời gian khảo sát

- a) Thực hiện khảo sát thường xuyên, liên tục, khi có phát sinh hồ sơ TTHC.
- b) Thời điểm lấy phiếu khảo sát là khi trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân.
- c) Mốc thời gian lấy số liệu khảo sát để xác định Chỉ số SIPAS tháng 5/2026: Tính từ ngày 01/5/2026 đến hết ngày 31/5/2026.

5. Yêu cầu về khảo sát

- a) Bộ phận một cửa các cấp phải đảm bảo tỷ lệ khảo sát tối thiểu là 10% trên tổng số hồ sơ TTHC đã trả kết quả trực tiếp trong kỳ khảo sát. Trường hợp không đảm bảo được tỷ lệ khảo sát tối thiểu trong kỳ khảo sát thì Chỉ số SIPAS tháng 5/2026 của Văn phòng UBND tỉnh/Sở Nông nghiệp và Môi trường/UBND cấp xã đạt 0/10 điểm.
- b) Số lượng phiếu khảo sát thu về trong kỳ khảo sát đạt từ 30 phiếu trở lên. Trường hợp không đảm bảo được số lượng phiếu khảo sát thu về thì không đánh giá Chỉ số SIPAS tháng 5/2026 đối với cơ quan, đơn vị, địa phương.
- c) Nếu cơ quan, đơn vị, địa phương bị phát hiện có hành vi can thiệp, làm sai lệch kết quả khảo sát thì Chỉ số SIPAS tháng 5/2026 **đạt 0/10 điểm**.

6. Công cụ phục vụ khảo sát

- Mã QR: Do Sở Nội vụ cung cấp cho từng cơ quan, đơn vị, địa phương.
- Điện thoại thông minh có cài đặt ứng dụng Zalo² (*thiết bị có sẵn của người dân*).

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Số lượng phiếu khảo sát và tỷ lệ khảo sát

a) Đối với cấp sở

STT	Cơ quan, đơn vị	Số lượng hồ sơ thuộc phạm vi khảo sát	Số lượng phiếu khảo sát đã thu thập	Tỷ lệ khảo sát
1	Ban Quản lý các khu công nghiệp	0	0	
2	Sở Công Thương	0	0	
3	Sở Dân tộc và Tôn giáo	0	0	
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	11	11	100%
5	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	
6	Sở Nông nghiệp và Môi trường	34.932 ³	8.409 ⁴	24,1%

² Hoặc một số ứng dụng khác có chức năng quét mã QR như Máy ảnh (ứng dụng mặc định của điện thoại thông minh), Viber, Google Ống kính...

STT	Cơ quan, đơn vị	Số lượng hồ sơ thuộc phạm vi khảo sát	Số lượng phiếu khảo sát đã thu thập	Tỷ lệ khảo sát
7	Sở Nội vụ	0	0	
8	Sở Ngoại vụ	0	0	
9	Sở Tài chính	340	53	15,6%
10	Sở Tư pháp	14	9	64,3%
11	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	10	10	100%
12	Sở Xây dựng	0	0	
13	Sở Y tế	41	38	92,7%
14	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	434	128	29,5%

Trong đó:

- Có 04/14 cơ quan, đơn vị đạt yêu cầu về tỷ lệ khảo sát tối thiểu (10%) và số lượng phiếu khảo sát tối thiểu (30 phiếu): Sở Nông nghiệp và Môi trường, Sở Tài chính, Sở Y tế, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Có 10/14 cơ quan, đơn vị đạt yêu cầu về tỷ lệ khảo sát tối thiểu (10%) nhưng có số lượng phiếu khảo sát thu thập được dưới 30 phiếu⁵: Không đánh giá Chỉ số SIPAS trong tháng 5/2026.

b) Đối với cấp xã

STT	Địa phương	Số lượng hồ sơ thuộc phạm vi khảo sát	Số lượng phiếu khảo sát đã thu thập	Tỷ lệ khảo sát
1	UBND đặc khu Phú Quý	407	269	66,1%
2	UBND phường 1 Bảo Lộc	426	371	87,1%
3	UBND phường 2 Bảo Lộc	346	162	46,8%
4	UBND phường 3 Bảo Lộc	824	199	24,2%
5	UBND phường B'Lao	412	189	45,9%
6	UBND phường Bắc Gia Nghĩa	709	386	54,4%
7	UBND phường Bình Thuận	1.182	527	44,6%
8	UBND phường Cam Ly - Đà Lạt	806	249	30,9%

³ Gồm 18 hồ sơ trả trực tiếp tại quầy tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và 34.914 hồ sơ trả trực tiếp tại quầy tại các chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực.

⁴ Gồm 07 phiếu khảo sát thu thập tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và 8.402 phiếu khảo sát thu thập tại các chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực.

⁵ Gồm: Ban Quản lý các khu công nghiệp; Sở Công Thương; Sở Dân tộc và Tôn giáo; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Nội vụ; Sở Ngoại vụ; Sở Tư pháp; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Xây dựng.

STT	Địa phương	Số lượng hồ sơ thuộc phạm vi khảo sát	Số lượng phiếu khảo sát đã thu thập	Tỷ lệ khảo sát
9	UBND phường Đông Gia Nghĩa	421	73	17,3%
10	UBND phường Hàm Thắng	689	248	36,0%
11	UBND phường La Gi	1.800	488	27,1%
12	UBND phường Lang Biang - Đà Lạt	469	198	42,2%
13	UBND phường Lâm Viên - Đà Lạt	794	285	35,9%
14	UBND phường Mũi Né	312	241	77,2%
15	UBND phường Nam Gia Nghĩa	242	44	18,2%
16	UBND phường Phan Thiết	975	187	19,2%
17	UBND phường Phú Thủy	1.302	979	75,2%
18	UBND phường Phước Hội	1.083	179	16,5%
19	UBND phường Tiến Thành	552	137	24,8%
20	UBND phường Xuân Hương - Đà Lạt	2.025	293	14,5%
21	UBND phường Xuân Trường - Đà Lạt	465	181	38,9%
22	UBND xã Bảo Lâm 1	458	350	76,4%
23	UBND xã Bảo Lâm 2	1.876	516	27,5%
24	UBND xã Bảo Lâm 3	735	382	52,0%
25	UBND xã Bảo Lâm 4	116	48	41,4%
26	UBND xã Bảo Lâm 5	139	132	95,0%
27	UBND xã Bảo Thuận	452	207	45,8%
28	UBND xã Bắc Bình	1.037	720	69,4%
29	UBND xã Bắc Ruộng	766	224	29,2%
30	UBND xã Cát Tiên	356	83	23,3%
31	UBND xã Cát Tiên 2	324	47	14,5%
32	UBND xã Cát Tiên 3	459	88	19,2%
33	UBND xã Cư Jút	478	149	31,2%
34	UBND xã D'Ran	222	179	80,6%
35	UBND xã Di Linh	505	270	53,5%
36	UBND xã Đạ Huoai	403	109	27,0%
37	UBND xã Đạ Huoai 2	429	61	14,2%
38	UBND xã Đạ Huoai 3	215	56	26,0%
39	UBND xã Đạ Tẻh	550	149	27,1%

STT	Địa phương	Số lượng hồ sơ thuộc phạm vi khảo sát	Số lượng phiếu khảo sát đã thu thập	Tỷ lệ khảo sát
40	UBND xã Dạ Tẻh 2	352	96	27,3%
41	UBND xã Dạ Tẻh 3	253	50	19,8%
42	UBND xã Đam Rông 1	156	123	78,8%
43	UBND xã Đam Rông 2	533	69	12,9%
44	UBND xã Đam Rông 3	115	44	38,3%
45	UBND xã Đam Rông 4	300	298	99,3%
46	UBND xã Đắc Mil	260	159	61,2%
47	UBND xã Đắc Sắk	274	135	49,3%
48	UBND xã Đắc Song	235	83	35,3%
49	UBND xã Đắc Wil	173	89	51,4%
50	UBND xã Đinh Trang Thượng	87	63	72,4%
51	UBND xã Đinh Văn Lâm Hà	697	159	22,8%
52	UBND xã Đông Giang	108	79	73,1%
53	UBND xã Đồng Kho	484	316	65,3%
54	UBND xã Đơn Dương	389	179	46,0%
55	UBND xã Đức An	331	194	58,6%
56	UBND xã Đức Lập	736	116	15,8%
57	UBND xã Đức Linh	960	401	41,8%
58	UBND xã Đức Trọng	658	472	71,7%
59	UBND xã Gia Hiệp	360	57	15,8%
60	UBND xã Hải Ninh	472	170	36,0%
61	UBND xã Hàm Kiệm	632	282	44,6%
62	UBND xã Hàm Liêm	714	209	29,3%
63	UBND xã Hàm Tân	388	187	48,2%
64	UBND xã Hàm Thạnh	646	84	13,0%
65	UBND xã Hàm Thuận	898	895	99,7%
66	UBND xã Hàm Thuận Bắc	582	59	10,1%
67	UBND xã Hàm Thuận Nam	580	127	21,9%
68	UBND xã Hiệp Thạnh	530	109	20,6%
69	UBND xã Hòa Bắc	253	121	47,8%
70	UBND xã Hòa Ninh	292	174	59,6%

STT	Địa phương	Số lượng hồ sơ thuộc phạm vi khảo sát	Số lượng phiếu khảo sát đã thu thập	Tỷ lệ khảo sát
71	UBND xã Hòa Thắng	469	299	63,8%
72	UBND xã Hoài Đức	505	57	11,3%
73	UBND xã Hồng Sơn	1.006	798	79,3%
74	UBND xã Hồng Thái	708	506	71,5%
75	UBND xã Ka Đô	313	148	47,3%
76	UBND xã Kiến Đức	796	236	29,6%
77	UBND xã Krông Nô	540	136	25,2%
78	UBND xã La Dạ	168	151	89,9%
79	UBND xã Lạc Dương	338	173	51,2%
80	UBND xã Liên Hương	944	343	36,3%
81	UBND xã Lương Sơn	417	177	42,4%
82	UBND xã Nam Ban Lâm Hà	390	116	29,7%
83	UBND xã Nam Dong	935	436	46,6%
84	UBND xã Nam Đà	278	162	58,3%
85	UBND xã Nam Hà Lâm Hà	189	167	88,4%
86	UBND xã Nam Thành	1.263	671	53,1%
87	UBND xã Nâm Nung	293	158	53,9%
88	UBND xã Ninh Gia	228	82	36,0%
89	UBND xã Nghị Đức	489	113	23,1%
90	UBND xã Nhân Cơ	338	69	20,4%
91	UBND xã Phan Rí Cửa	588	330	56,1%
92	UBND xã Phan Sơn	170	133	78,2%
93	UBND xã Phú Sơn Lâm Hà	535	353	66,0%
94	UBND xã Phúc Thọ Lâm Hà	436	408	93,6%
95	UBND xã Quảng Hòa	245	49	20,0%
96	UBND xã Quảng Khê	304	117	38,5%
97	UBND xã Quảng Lập	244	234	95,9%
98	UBND xã Quảng Phú	234	230	98,3%
99	UBND xã Quảng Sơn	181	82	45,3%
100	UBND xã Quảng Tân	392	225	57,4%
101	UBND xã Quảng Tín	446	70	15,7%

STT	Địa phương	Số lượng hồ sơ thuộc phạm vi khảo sát	Số lượng phiếu khảo sát đã thu thập	Tỷ lệ khảo sát
102	UBND xã Quảng Trục	602	331	55,0%
103	UBND xã Sông Lũy	407	284	69,8%
104	UBND xã Sơn Điền	149	59	39,6%
105	UBND xã Sơn Mỹ	191	152	79,6%
106	UBND xã Suối Kiết	105	87	82,9%
107	UBND xã Tà Đùng	102	82	80,4%
108	UBND xã Tà Hine	556	176	31,7%
109	UBND xã Tà Năng	258	191	74,0%
110	UBND xã Tánh Linh	981	280	28,5%
111	UBND xã Tân Hà Lâm Hà	409	69	16,9%
112	UBND xã Tân Hải	752	254	33,8%
113	UBND xã Tân Hội	489	195	39,9%
114	UBND xã Tân Lập	215	109	50,7%
115	UBND xã Tân Minh	175	39	22,3%
116	UBND xã Tân Thành	440	105	23,9%
117	UBND xã Tuy Đức	564	311	55,1%
118	UBND xã Tuy Phong	372	130	34,9%
119	UBND xã Tuyên Quang	678	109	16,1%
120	UBND xã Thuận An	438	148	33,8%
121	UBND xã Thuận Hạnh	416	100	24,0%
122	UBND xã Trà Tân	906	407	44,9%
123	UBND xã Trường Xuân	432	192	44,4%
124	UBND xã Vĩnh Hảo	312	44	14,1%
TỔNG		63.540	26.337	41,4%

Trong đó:

124/124 UBND cấp xã đạt yêu cầu về tỷ lệ khảo sát tối thiểu (10%) và số lượng phiếu khảo sát tối thiểu (30 phiếu).

2. Kết quả khảo sát

a) Đối với cấp sở

TT	Cơ quan, đơn vị	Câu hỏi 1 ⁶	Câu hỏi 2 ⁷	Câu hỏi 3 ⁸	Câu hỏi 4 ⁹	Câu hỏi 5 ¹⁰	Tổng điểm	Chỉ số
1	Sở Nông nghiệp và Môi trường	1,58	1,50	1,42	1,84	1,42	7,75	77,54%
2	Sở Tài chính			4,06	4,83		8,89	88,92%
3	Sở Y tế			4,21	4,93		9,14	91,45%
4	Văn phòng UBND tỉnh	3,67	2,55			2,63	8,85	88,48%

b) Đối với UBND cấp xã: Theo Phụ lục I kèm theo.

III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Sở Nội vụ thông báo tình hình khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước (Chỉ số SIPAS) từ ngày 01/5/2026 đến ngày 31/5/2026 để các cơ quan, đơn vị, địa phương được biết. Đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương:

1. Tiếp tục thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước các cấp thông qua mã QR tại bộ phận một cửa các cấp, **đảm bảo độc lập, khách quan, minh bạch**; đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương có **Chỉ số SIPAS đạt 0 điểm** trong kỳ khảo sát tháng 5/2026, khẩn trương có giải pháp triển khai để đảm bảo tỷ lệ khảo sát tối thiểu theo yêu cầu đề ra (10% trên tổng số hồ sơ trả kết quả trực tiếp tại quầy).

2. Rà soát các nội dung, tiêu chí qua kết quả khảo sát tháng 5/2026 có điểm số đạt được còn thấp so với điểm chuẩn để đề ra các nhiệm vụ, giải pháp khắc phục trong tháng 6/2026 và những tháng tiếp theo.

3. Chú trọng công tác kiểm tra việc thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính, nhất là chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, công tác phối hợp trong giải quyết hồ sơ, công việc, kịp thời chấn chỉnh tình trạng lợi dụng chức vụ, quyền hạn của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ, gây nhũn nhủi, phiền hà cho tổ chức, cá nhân.

⁶ Ông/bà thấy thái độ, tinh thần phục vụ của công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả như thế nào?

⁷ Ông/bà có phải chờ đợi lâu để nộp hồ sơ/nhận kết quả không?

⁸ Ông/bà thấy thời gian cơ quan nhà nước giải quyết hồ sơ của mình có đúng với thời gian hẹn trên Phiếu hẹn không?

⁹ Trường hợp cơ quan nhà nước giải quyết hồ sơ trễ hẹn, ông/bà có nhận được thư xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả không?

¹⁰ Ông/bà có hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh không?

4. Chú trọng công tác kiểm tra việc thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính, nhất là chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, công tác phối hợp trong giải quyết hồ sơ, công việc, kịp thời chấn chỉnh tình trạng lợi dụng chức vụ, quyền hạn của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ, gây những phiền hà cho tổ chức, cá nhân.

5. Kiểm tra, rà soát các ý kiến góp ý của người dân (*tổng hợp tại Phụ lục II kèm theo*) để có giải pháp chấn chỉnh, khắc phục kịp thời, góp nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

Đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương quan tâm rà soát, khắc phục và Báo cáo kết quả khắc phục các nội dung có liên quan thuộc thẩm quyền quản lý, giải quyết gửi về Sở Nội vụ **chậm nhất ngày 20/6/2026** để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh./.

Nơi nhận:

- Ủy ban nhân dân tỉnh;
- Phó Chủ tịch UBND tỉnh Nguyễn Ngọc Phúc;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- Ban Quản lý các khu công nghiệp;
- Đảng ủy, UBND các xã, phường, đặc khu;
- Lãnh đạo SNV;
- Lưu: VT, CCHC&VTLT(Tín).

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Hữu Tuấn

Phụ lục I
KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHỈ SỐ SIPAS THÁNG 5/2026 CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN CÁC XÃ, PHƯỜNG, ĐẶC KHU
(Kèm theo Báo cáo số /BC-SNV ngày /6/2026 của Sở Nội vụ)

Thứ hạng	Địa phương	Câu hỏi 1 ¹¹	Câu hỏi 2 ¹²	Câu hỏi 3 ¹³	Câu hỏi 4 ¹⁴	Câu hỏi 5 ¹⁵	Tổng điểm	Chỉ số
1	UBND xã Hòa Ninh	1,74	1,66	1,63	1,88	1,68	8,59	85,86%
2	UBND xã Tà Hine	1,73	1,65	1,68	1,85	1,67	8,58	85,80%
3	UBND xã Đồng Kho	1,74	1,64	1,66	1,84	1,69	8,57	85,73%
4	UBND xã Hòa Bắc	1,74	1,60	1,66	1,85	1,70	8,55	85,45%
5	UBND xã Hàm Thạnh	1,74	1,60	1,63	1,85	1,69	8,52	85,24%
6	UBND phường Lâm Viên - Đà Lạt	1,65	1,64	1,64	1,95	1,64	8,52	85,20%
7	UBND xã Bảo Thuận	1,67	1,64	1,64	1,90	1,67	8,52	85,17%
8	UBND xã Nam Đà	1,80	1,69	1,66	1,90	1,45	8,50	84,97%
9	UBND xã Thuận Hạnh	1,71	1,64	1,66	1,81	1,69	8,50	84,95%
10	UBND xã Tà Đùng	1,66	1,65	1,65	1,99	1,54	8,49	84,88%
11	UBND xã Đăk Mil	1,74	1,63	1,66	1,83	1,63	8,49	84,87%
12	UBND xã Hàm Tân	1,71	1,61	1,60	1,88	1,69	8,48	84,80%
13	UBND xã Đơn Dương	1,67	1,65	1,65	1,87	1,64	8,47	84,66%
14	UBND xã Suối Kiết	1,67	1,57	1,56	1,98	1,68	8,47	84,66%
15	UBND xã Trường Xuân	1,66	1,54	1,54	1,90	1,81	8,46	84,56%

¹¹ Ông/bà thấy thái độ, tinh thần phục vụ của công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả như thế nào?

¹² Ông/bà có phải chờ đợi lâu để nộp hồ sơ/nhận kết quả không?

¹³ Ông/bà thấy thời gian cơ quan nhà nước giải quyết hồ sơ của mình có đúng với thời gian hẹn trên Phiếu hẹn không?

¹⁴ Trường hợp cơ quan nhà nước giải quyết hồ sơ trễ hẹn, ông/bà có nhận được thư xin lỗi và hẹn lại thời gian trả kết quả không?

¹⁵ Ông/bà có hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ tại bộ phận một cửa không?

Thứ hạng	Địa phương	Câu hỏi 1 ¹¹	Câu hỏi 2 ¹²	Câu hỏi 3 ¹³	Câu hỏi 4 ¹⁴	Câu hỏi 5 ¹⁵	Tổng điểm	Chỉ số
16	UBND xã Bắc Ruộng	1,77	1,60	1,63	1,85	1,60	8,45	84,53%
17	UBND xã Tân Hà Lâm Hà	1,74	1,57	1,63	1,81	1,70	8,45	84,49%
18	UBND xã Đình Trang Thượng	1,70	1,58	1,62	1,88	1,66	8,45	84,48%
19	UBND xã Hồng Thái	1,72	1,63	1,63	1,80	1,67	8,45	84,48%
20	UBND xã Hoài Đức	1,72	1,64	1,62	1,80	1,66	8,45	84,47%
21	UBND xã Quảng Lập	1,69	1,64	1,66	1,79	1,67	8,44	84,42%
22	UBND xã Sơn Điền	1,70	1,67	1,69	1,70	1,68	8,44	84,41%
23	UBND phường Bắc Gia Nghĩa	1,72	1,64	1,63	1,82	1,62	8,44	84,40%
24	UBND đặc khu Phú Quý	1,68	1,60	1,60	1,87	1,69	8,43	84,35%
25	UBND xã Đắc Sắk	1,69	1,58	1,61	1,88	1,67	8,43	84,28%
26	UBND xã Tân Hội	1,59	1,61	1,61	1,94	1,68	8,43	84,27%
27	UBND xã Quảng Hòa	1,71	1,58	1,60	1,95	1,56	8,41	84,08%
28	UBND phường Mũi Né	1,71	1,67	1,67	1,67	1,69	8,41	84,07%
29	UBND xã Hiệp Thạnh	1,70	1,60	1,65	1,76	1,68	8,40	83,99%
30	UBND xã Quảng Trục	1,66	1,61	1,62	1,88	1,61	8,39	83,85%
31	UBND xã Đình Văn Lâm Hà	1,74	1,57	1,59	1,79	1,68	8,37	83,71%
32	UBND xã Lạc Dương	1,68	1,52	1,63	1,89	1,65	8,37	83,70%
33	UBND xã Cát Tiên 2	1,71	1,60	1,59	1,81	1,64	8,36	83,62%
34	UBND xã Hàm Liêm	1,62	1,58	1,58	2,00	1,58	8,36	83,61%
35	UBND phường 2 Bảo Lộc	1,70	1,58	1,61	1,84	1,63	8,36	83,61%
36	UBND xã Ka Đô	1,69	1,63	1,61	1,74	1,69	8,36	83,58%
37	UBND phường Phan Thiết	1,69	1,64	1,64	1,74	1,65	8,36	83,56%

Thứ hạng	Địa phương	Câu hỏi 1 ¹¹	Câu hỏi 2 ¹²	Câu hỏi 3 ¹³	Câu hỏi 4 ¹⁴	Câu hỏi 5 ¹⁵	Tổng điểm	Chỉ số
38	UBND xã Tuy Phong	1,60	1,59	1,58	1,94	1,64	8,35	83,50%
39	UBND xã D'Ran	1,69	1,61	1,62	1,80	1,62	83,4	83,41%
40	UBND xã Hồng Sơn	1,63	1,64	1,64	1,94	1,48	8,34	83,38%
41	UBND xã Bắc Bình	1,60	1,60	1,61	1,80	1,73	8,33	83,33%
42	UBND phường Tiến Thành	1,71	1,61	1,62	1,73	1,66	8,33	83,32%
43	UBND xã Liên Hương	1,66	1,59	1,61	1,81	1,66	8,32	83,24%
44	UBND xã Phan Sơn	1,74	1,62	1,63	1,78	1,56	8,32	83,23%
45	UBND phường Hàm Thắng	1,61	1,57	1,59	1,94	1,60	8,30	83,00%
46	UBND xã Đa Tẻ	1,66	1,60	1,59	1,77	1,67	8,30	82,95%
47	UBND xã La Dạ	1,64	1,59	1,62	1,79	1,65	8,29	82,95%
48	UBND xã Đức Lập	1,70	1,59	1,61	1,74	1,65	8,29	82,89%
49	UBND xã Hàm Thuận Nam	1,66	1,64	1,65	1,69	1,64	8,28	82,80%
50	UBND phường Phú Thủy	1,79	1,43	1,47	1,79	1,80	8,28	82,78%
51	UBND xã Hàm Thuận	1,66	1,64	1,65	1,68	1,66	8,28	82,78%
52	UBND xã Đa Huoai 3	1,66	1,57	1,56	1,84	1,65	8,28	82,77%
53	UBND xã Quảng Khê	1,67	1,64	1,65	1,65	1,65	8,27	82,74%
54	UBND xã Tân Lập	1,69	1,58	1,62	1,74	1,65	8,27	82,71%
55	UBND xã Cát Tiên	1,68	1,63	1,64	1,67	1,65	8,27	82,65%
56	UBND xã Nam Hà Lâm Hà	1,66	1,64	1,63	1,69	1,65	8,26	82,60%
57	UBND xã Di Linh	1,64	1,64	1,63	1,69	1,65	8,26	82,56%
58	UBND xã Nhân Cơ	1,67	1,58	1,60	1,75	1,65	8,25	82,46%
59	UBND xã Đa Huoai 2	1,65	1,58	1,60	1,77	1,64	8,25	82,46%

Thứ hạng	Địa phương	Câu hỏi 1 ¹¹	Câu hỏi 2 ¹²	Câu hỏi 3 ¹³	Câu hỏi 4 ¹⁴	Câu hỏi 5 ¹⁵	Tổng điểm	Chỉ số
60	UBND xã Bảo Lâm 2	1,66	1,62	1,63	1,68	1,64	8,23	82,34%
61	UBND xã Tân Thành	1,65	1,63	1,63	1,67	1,65	8,23	82,29%
62	UBND xã Quảng Tín	1,65	1,61	1,63	1,67	1,66	8,22	82,21%
63	UBND xã Phan Rí Cửa	1,66	1,61	1,64	1,67	1,63	8,22	82,20%
64	UBND xã Đam Rông 1	1,68	1,62	1,60	1,69	1,62	8,22	82,15%
65	UBND phường Phước Hội	1,69	1,58	1,59	1,75	1,59	8,21	82,09%
66	UBND xã Nam Dong	1,66	1,62	1,62	1,68	1,64	8,21	82,09%
67	UBND xã Quảng Phú	1,67	1,62	1,62	1,66	1,63	8,20	82,00%
68	UBND phường Xuân Hương - Đà Lạt	1,63	1,57	1,59	1,76	1,64	8,19	81,93%
69	UBND xã Năm Nung	1,64	1,60	1,61	1,79	1,53	8,18	81,84%
70	UBND xã Đức Linh	1,71	1,60	1,58	1,73	1,56	8,18	81,83%
71	UBND phường Xuân Trường - Đà Lạt	1,73	1,52	1,55	1,74	1,63	8,17	81,74%
72	UBND xã Đạ Tẻh 3	1,54	1,54	1,59	2,00	1,50	8,17	81,70%
73	UBND xã Nghị Đức	1,67	1,60	1,60	1,70	1,60	8,17	81,68%
74	UBND xã Đắc Song	1,63	1,62	1,61	1,69	1,62	8,16	81,63%
75	UBND xã Gia Hiệp	1,67	1,55	1,57	1,80	1,56	8,15	81,49%
76	UBND xã Trà Tân	1,63	1,56	1,56	1,76	1,62	8,14	81,40%
77	UBND xã Lương Sơn	1,67	1,55	1,55	1,75	1,61	8,13	81,30%
78	UBND xã Cư Jút	1,64	1,60	1,61	1,66	1,62	8,12	81,24%
79	UBND phường Đông Gia Nghĩa	1,59	1,57	1,57	1,80	1,59	8,12	81,23%
80	UBND xã Sơn Mỹ	1,63	1,60	1,58	1,68	1,63	8,12	81,18%
81	UBND xã Đạ Huoai	1,64	1,59	1,60	1,67	1,62	8,11	81,15%

Thứ hạng	Địa phương	Câu hỏi 1 ¹¹	Câu hỏi 2 ¹²	Câu hỏi 3 ¹³	Câu hỏi 4 ¹⁴	Câu hỏi 5 ¹⁵	Tổng điểm	Chỉ số
82	UBND xã Kiến Đức	1,62	1,59	1,62	1,67	1,62	8,11	81,14%
83	UBND xã Nam Ban Lâm Hà	1,63	1,58	1,62	1,66	1,62	8,11	81,08%
84	UBND xã Tân Minh	1,63	1,56	1,54	1,79	1,57	8,09	80,90%
85	UBND xã Quảng Sơn	1,66	1,61	1,58	1,58	1,65	8,09	80,85%
86	UBND xã Thuận An	1,61	1,60	1,60	1,70	1,57	8,08	80,81%
87	UBND xã Bảo Lâm 4	1,64	1,59	1,56	1,67	1,62	8,07	80,73%
88	UBND xã Đam Rông 2	1,66	1,57	1,57	1,66	1,61	8,06	80,58%
89	UBND phường Lang Biang - Đà Lạt	1,59	1,58	1,57	1,68	1,60	8,03	80,28%
90	UBND xã Tuy Đức	1,65	1,58	1,55	1,66	1,58	8,02	80,24%
91	UBND xã Krông Nô	1,60	1,57	1,57	1,67	1,61	8,02	80,18%
92	UBND xã Đam Rông 3	1,58	1,55	1,57	1,60	1,59	7,89	78,86%
93	UBND xã Nam Thành	1,58	1,54	1,54	1,60	1,59	7,86	78,64%
94	UBND xã Cát Tiên 3	1,57	1,56	1,56	1,59	1,57	7,85	78,52%
95	UBND xã Phú Sơn Lâm Hà	1,58	1,56	1,56	1,58	1,57	7,85	78,50%
96	UBND xã Bảo Lâm 5	1,58	1,56	1,55	1,60	1,56	7,85	78,48%
97	UBND xã Đức Trọng	1,58	1,56	1,56	1,57	1,57	7,85	78,47%
98	UBND xã Phúc Thọ Lâm Hà	1,59	1,56	1,56	1,56	1,56	7,83	78,31%
99	UBND phường B'Lao	1,57	1,56	1,55	1,60	1,55	7,83	78,29%
100	UBND xã Hải Ninh	1,57	1,56	1,56	1,58	1,56	7,83	78,26%
101	UBND phường Bình Thuận	1,58	1,57	1,58	1,60	1,50	7,83	78,26%
102	UBND xã Tuyên Quang	1,58	1,55	1,55	1,57	1,55	7,81	78,07%
103	UBND xã Đông Giang	1,63	1,39	1,47	1,77	1,51	7,76	77,59%

[illegible]

Phụ lục II
MỘT SỐ Ý KIẾN GÓP Ý CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI CƠ QUAN
TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
(Kèm theo Báo cáo số /BC-SNV ngày /6/2026 của Sở Nội vụ)

I. SỞ, BAN, NGÀNH

1. Sở Nông nghiệp và Môi trường

1.1. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực Di Linh

Tôi là người dân đi làm hồ sơ tôi cảm thấy rất phần nộ với đội đo đạc, làm hồ sơ thì ỉ ạch, còn bên đăng ký biến động thì rất nhanh từ khâu tiếp nhận đến trả kết quả, có kết quả trên dịch vụ công báo rất thuận tiện cho người dân. Tôi mong thủ tục đo đạc sẽ giống thủ tục bên đăng ký biến động (thủ tục cấp đổi sổ đỏ).

1.2. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực Đà Lạt

- Thái độ của nhân viên không được tốt, hướng dẫn khách hàng làm các thao tác trên điện thoại không được tận tình. Có thái độ không vui khi khách hàng chưa rõ và hỏi lại. Không phải khách hàng nào cũng sử dụng công nghệ nhanh, có những người lớn tuổi nếu hướng dẫn như vậy liệu họ có làm được hay không? Cần xem xét lại thái độ của nhân viên khi làm việc với khách hàng (thủ tục chuyển nhượng, thừa kế, tặng cho).

- Đề nghị trang bị thêm máy tính để bàn để người dân nộp hồ sơ online được thuận lợi hơn (thủ tục cấp đổi giấy chứng nhận).

- Tới ngày hẹn nhận kết quả nhưng hồ sơ chưa được người có thẩm quyền ký mà không đưa ra lý do (thủ tục đo đạc thửa đất để tách thửa).

1.3. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực Đắk Song

Phòng chờ quá nóng, nhất là lúc đông dân.

1.4. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực Đơn Dương

Cần bố trí thêm người, tăng cường thêm nhân sự tiếp nhận hồ sơ.

1.5. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực Đức Linh

- Đã trễ hẹn quá lâu chưa có kết quả (thủ tục cấp lại sổ đỏ).

- Đã trễ hẹn 4 tháng mà không ai giải quyết cho tôi tôi đã điện thoại rất nhiều lần không giải quyết cho tôi (thủ tục đo đạc, cấp đổi sổ đỏ).

1.6. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực Đức Trọng

- Hồ sơ xử lý lâu, không có hệ thống bóc số nên có hồ sơ chen ngang.

- Nên có nhân viên hướng dẫn nộp online trên cổng dịch vụ công.
- Có người hướng dẫn thêm cho người lớn tuổi về các thao tác đăng ký hành chính công sẽ ổn hơn cho các bạn ngồi trong đờ phải rồi tập trung được công việc.

1.7. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực Gia Nghĩa

- Kết quả trả về cực tệ. Chỉ trả lời từ chối tiếp nhận giải quyết, không hướng dẫn tôi cần làm thêm thủ tục gì để có thông tin tôi cần (yêu cầu thông tin tọa độ thửa đất).

1.8. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực Hàm Thuận Bắc

- Thiếu nước uống.
- Đến nơi cơ quan lúc 8:12 phút nhưng máy bấm số (quầy số 1 trả kết quả) hiển thị số thứ tự đã ngưng phục vụ. Đề nghị kiểm tra lại hệ thống và luôn đảm bảo số luôn hoạt động và dân được cấp phát số trong giờ làm việc (thủ tục điều chỉnh thông tin CCCD).
- Cần bổ sung thêm người làm việc (thủ tục chuyển nhượng sang tên đất).

1.9. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực Krông Nô

Tôi là nhân viên nhân hàng đi nộp thế chấp tài sản cho khách ở nhiều Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thì ở khu vực Krông Nô có cách trả kết quả thủ tục rất phức tạp, dẫn đến việc trả kết quả phải chờ đợi rất lâu. Đây là góp ý của tôi, kính mong Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Krông Nô cải cách thủ tục hành chính theo xu thế chung của toàn quốc để người dân làm việc tiết kiệm thời gian, giảm chi phí đi lại và công sức chờ đợi (lấy kết quả thế chấp).

1.10. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực La Gi

Thời gian giải quyết hồ sơ quá lâu chuyển nhượng gần 1 tháng, chuyển mục đích 5 tháng, cấp sổ lần đầu cả năm chưa có sổ (thủ tục chuyển nhượng đất).

1.11. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực Lâm Hà

- 10-12h đi bỏ trống quầy người dân bức xúc (nhận hồ sơ quầy 4).
- Em là người dân đến để giải quyết vấn đề đất đai. Nhiều người dân sắp xếp thời gian để nộp hồ sơ để xử lý vấn đề. Nhưng mà vì thời gian xử lý hồ sơ khá chậm và hồ sơ nộp thì nhiều nên có thể khiến chậm trễ hơn dự kiến khiến trễ công việc đã sắp xếp từ trước của người dân. Theo góc nhìn, ý kiến của em nên bổ sung thêm nhân sự để giải quyết hồ sơ theo yêu cầu của ng dân. Em xin chân thành cảm ơn!

1.12. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực Phan Thiết

- Chờ lâu mới nộp được hồ sơ, cần thêm người để người dân không phải chờ đợi.

- Chờ 2 tiếng mới nộp được hồ sơ.

1.13. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực Tuy Đức

Giải quyết hồ sơ thế chấp trong ngày dân chờ khổ (thủ tục đăng kí thế chấp).

2. Sở Tài chính: 15h chiều không có ai làm việc, chờ 30 phút vẫn không có người trực (ngày 13/5/2026).

3. Văn phòng UBND tỉnh: Bảo vệ khó chịu khi khách đang tìm chỗ đậu xe, tuyết còi, thái độ không thân thiện.

II. UBND CÁC XÃ, PHƯỜNG, ĐẶC KHU

1. UBND xã Tân Hội

- Cần bổ sung thêm kiến thức công nghệ thông tin cho cán bộ, công chức (thủ tục mai táng phí).

- Cần có nhân viên nộp hồ sơ trực tuyến giúp dân (lĩnh vực tư pháp hộ tịch).

2. UBND xã Quảng Lập

- Làm lại giấy khai sinh cho 3 người mà mất 150k, tiền phí cao quá mà làm thì lâu mới có kết quả (thủ tục trích lục giấy khai sinh và làm lại giấy khai sinh).

- Mình thấy việc xử lý vấn đề gì đó rất lâu, người đang làm vẫn ngồi đợi. Người đến sau vẫn đợi lâu mà không có hướng dẫn nào trước. Ví dụ như: điền hồ sơ trước, các giấy tờ cần chuẩn bị. Cán bộ, công chức thì trao đổi quá lớn tiếng, ồn ào về các chủ đề như ăn trưa, đồng phục, lên cân xuống ký... Sao không hỗ trợ để các dịch vụ công được đẩy nhanh hơn.

3. UBND xã Nam Ban Lâm Hà: Chưa có ngày cụ thể để tiếp nhận hồ sơ chuyển đổi mục đích sử dụng đất để người dân biết đi làm. Vì thời gian chờ đã từ tháng 10/2025, dân đợi tới đầu năm 2026 để nộp nhưng đi nộp thì lại thông báo ngưng tiếp nhận và không có hẹn ngày cụ thể (thủ tục chuyển đổi đất thổ cư).

4. UBND xã Đơn Dương

- Người dân nộp online hồ sơ buổi sáng nhưng chiều mới đến nộp hồ sơ giấy thì hồ sơ online bị từ chối, cán bộ tiếp nhận trả lời do phải tiếp nhận trong 8 tiếng, lý do vì sao, đề nghị chấn chỉnh. Người dân đến nộp hồ sơ sau 16h30 thì không được tiếp nhận, cán bộ trả lời là chỉ đạo của lãnh đạo. Thời gian làm việc theo quy định đến 17h30', đề nghị chấn chỉnh (lĩnh vực đất đai).

- Xử lý công việc mất rất nhiều thời gian (thủ tục làm giấy khai sinh).

5. UBND phường Xuân Trường - Đà Lạt: Nộp hồ sơ xin phép xây dựng nhưng phải đợi nộp chung với đất đai rất lâu, 1 tiếng nhưng vẫn chưa tới lượt (lĩnh vực xây dựng).

6. UBND xã Hòa Bắc: Thủ tục xin giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, tôi thấy thời gian nộp trên 60 phút đối với thủ tục này là lâu quá.

7. UBND xã Đa Huoai 2: Công chứng có hồ sơ xin việc mà làng nhàng khó chịu. Trời ơi đâu phải ai cũng có nhà. Bầu bì chạy xe máy ở tuốt Sài Gòn về chỉ xin công chứng hồ sơ xin việc. Trình bày năn nỉ. Còn bị chửi ngược lại. Chúng tôi muốn bị như vậy hả.

8. UBND xã Bảo Lâm 1: Thủ tục xin giấy có mộc xác nhận sơ yếu lý lịch. Xin giấy để đi làm, cần 1 chữ ký và mộc đợi hơn 1 tiếng. Hỏi người chuyển hồ sơ thì báo không thấy sếp đâu nên chưa ký được. Đợi tới hơn 1 tiếng trời có người khác nói chắc sếp họp, vậy tại sao để công dân ngồi đó đợi mà không có phản hồi gì sớm hơn mặc dù công dân đã nhiều lần hỏi. Đi gần 30 km số vô làm mỗi tờ giấy bạc không tả được. Cuối cùng qua trưa hôm sau mới lấy được. Sáng 8 giờ ghé vẫn không thấy ai trực chỗ kết quả, quá 10 phút xong phải về rồi 11 giờ lên mới được.

9. UBND phường Hàm Thắng

- Hướng dẫn không tốt, làm việc thiếu trách nhiệm, khi người dân đến làm hồ sơ nói chuyện với dân rất không thoải mái, nói không rõ ràng khi hỏi lại thái độ không vui (làm giấy khai sinh).

- Cán bộ cần niềm nở hơn, đừng cau có (thủ tục cập nhật lại thông tin trên đăng ký kinh doanh).

10. UBND phường Mũi Né: Cần linh hoạt hơn trong quy trình làm việc. Để cho số thứ tự tiếp theo chờ quá lâu trong khi số thứ tự hiện tại cũng chỉ ngồi chờ không làm gì (thủ tục công chứng giấy tờ).

11. UBND phường Phan Thiết

- Cải thiện thời gian xử lý hồ sơ, thái độ chủ động hỗ trợ người dân. Cần scan hồ sơ gốc thay vì lưu trữ giấy. Có người hướng dẫn hỗ trợ người dân. Đã

ngồi vào quầy hạn chế ăn uống làm việc riêng làm mất đi hình ảnh cán bộ, mất thời gian của người dân (thủ tục công chứng).

12. UBND xã Liên Hương

- Cán bộ ngồi quầy trả hồ sơ nhưng giải thích chưa thỏa đáng lý do theo nội dung công việc. Khi tôi thắc mắc thì nói là bản thân cán bộ không có liên quan (lĩnh vực đất đai).

- Trung tâm nóng quá, đề nghị lắp đặt máy lạnh.

13. UBND xã Lương Sơn: Thủ tục đơn giản nên giải quyết trong ngày cho công dân. Tránh kéo dài thủ tục công dân không thể làm các công việc khác (thủ tục công chứng hồ sơ xin việc).

14. UBND xã Hàm Tân: Nên vui vẻ hoà nhã với dân, chứ không phải lúc nào cũng nạt nộ cái mặt chăm chăm (thủ tục đăng ký hộ kinh doanh).

15. UBND xã Hồng Sơn

- Tôi đã nộp hồ sơ rất lâu nhưng công chức địa chính xã tiếp nhận và làm mất hồ sơ, sau đó tôi phải làm lại từ đầu nhưng đến ngày hẹn trả kết quả lại tiếp tục hẹn, hẹn không chính xác ngày và cũng không có thư xin lỗi hay giấy hẹn mới (thủ tục đăng ký làm sổ đỏ đất).

- Thủ tục hành chính chờ đợi rất lâu, khi đến hỏi thì thái độ bức dọc không giải thích rõ ràng, giấy hẹn không đúng thời hạn và hẹn cho có (thủ tục đăng ký sổ đỏ, sang tên, chuyển nhượng).

16. UBND xã La Dạ: Mong thái độ phục vụ dân tích cực hơn (thủ tục đăng ký giấy kết hôn).

17. UBND xã Suối Kiết: Nếu có trễ hẹn xin nhắn tin cho biết ạ, trễ hẹn mà không có thư xin lỗi (thủ tục cấp đất lần đầu).

18. UBND xã Trà Tân

- Công chức tác phong chậm chạp nói việc riêng liên tục không quan tâm đến người dân đang ngồi chờ (thủ tục công chứng giấy tờ).

19. UBND xã Nhân Cơ

- Lần sau làm ơn thao tác nhanh dùm tránh nói chuyện phím với khách hàng (xin dấu xác nhận hồ sơ việc làm).

20. UBND phường Bắc Gia Nghĩa: Quá chậm trễ, không đúng hẹn, đùn đẩy trách nhiệm, thời gian trả kết quả không cố định (thủ tục đính chính tình trạng hôn nhân)/.