

Số: /QĐ-UBND

Quảng Nam, ngày tháng 12 năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính tỉnh Quảng Nam năm 2024

### ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NAM

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Kế hoạch số 3210/KH-UBND ngày 07/5/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc khảo sát, 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 năm 2024;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 1070/TTr-SNV ngày 12/12/2024.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính tỉnh Quảng Nam năm 2024.

(Chi tiết tại Phụ lục I, II, III, IV đính kèm)

**Điều 2.** Căn cứ kết quả Chỉ số hài lòng năm 2024, Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành, các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Giám đốc các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai tổ chức quán triệt rút kinh nghiệm, có những giải pháp cụ thể nhằm cải thiện, nâng cao mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành, các cơ quan ngành dọc cấp tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

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

#### Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TT TU, TT HĐND tỉnh;
- Ban chỉ đạo CCHC, CDS&ĐA 06 tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Vụ CCHC-Bộ Nội vụ;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Đài PTTH Quảng Nam; Công TTĐT tỉnh;
- CPVP;
- Lưu VT, HCTC, TTPVHCC, NCKS.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH

Lê Văn Dũng



**Phụ lục I**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI**  
**SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC SỞ, BAN, NGÀNH NĂM 2024**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /12/2024*  
*của UBND tỉnh Quảng Nam)*

TT	Đơn vị	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	Chỉ số hài lòng
1	Sở Nội vụ	0,00%	0,13%	1,88%	48,63%	49,38%	<b>89,45%</b>
2	Sở Tài nguyên Môi trường	0,25%	1,25%	13,38%	50,69%	34,44%	<b>83,56%</b>
3	Sở Thông tin và Truyền thông	0,42%	2,08%	15,63%	45,63%	36,25%	<b>83,04%</b>
4	Sở Công Thương	0,00%	0,13%	8,94%	68,38%	22,56%	<b>82,68%</b>
5	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0,00%	0,56%	10,31%	67,44%	21,69%	<b>82,05%</b>
6	Sở Giáo dục và Đào tạo	0,00%	0,06%	13,06%	64,13%	22,75%	<b>81,91%</b>
7	Sở Tư pháp	0,06%	0,19%	13,50%	66,56%	19,69%	<b>81,13%</b>
8	Sở Y tế	0,06%	1,19%	9,25%	75,31%	14,19%	<b>80,48%</b>
9	Sở Xây dựng	0,00%	1,06%	11,38%	73,13%	14,44%	<b>80,19%</b>
10	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0,00%	0,19%	16,81%	65,50%	17,50%	<b>80,06%</b>
11	Sở Tài chính	0,00%	0,00%	25,00%	50,45%	24,55%	<b>79,91%</b>
12	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0,00%	0,38%	17,25%	67,75%	14,63%	<b>79,33%</b>
13	Sở Khoa học và Công nghệ	1,46%	2,71%	8,96%	73,13%	13,75%	<b>79,00%</b>
14	Ban quản lý các Khu Kinh tế và Khu công nghiệp tỉnh	0,16%	2,34%	14,06%	69,53%	13,91%	<b>78,94%</b>
15	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0,25%	2,69%	18,38%	63,88%	14,81%	<b>78,06%</b>
16	Sở Giao thông vận tải	1,00%	0,38%	19,38%	66,00%	13,25%	<b>78,03%</b>
<b>Chỉ số trung bình</b>							<b>80,98%</b>

**\*Ghi chú:** Năm 2024, không thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của Sở Ngoại vụ, Ban Dân tộc, Thanh tra tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh do số lượng người dân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính rất ít không đảm bảo số lượng mẫu để phân tích, đánh giá.

**Phụ lục II**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI**  
**SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁC CƠ QUAN NGÀNH DỤC**  
**TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH NĂM 2024**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /12/2024  
của UBND tỉnh Quảng Nam)

TT	Đơn vị	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	Chỉ số hài lòng
1	Cục Thuế tỉnh	0,00%	0,41%	11,06%	33,00%	55,53%	88,73%
2	Công an tỉnh	0,00%	0,52%	9,28%	52,42%	37,78%	85,49%
3	Bảo hiểm xã hội	0,12%	1,41%	11,24%	58,18%	29,06%	82,93%
4	Cục Hải quan	0,82%	0,88%	10,53%	60,82%	26,94%	82,44%
5	Kho bạc Nhà nước tỉnh	0,18%	1,24%	12,88%	60,82%	24,88%	81,80%
<b>Chỉ số trung bình</b>							<b>84,25%</b>

**Phụ lục III**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI**  
**SỰ PHỤC VỤ CỦA UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ NĂM 2024**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /12/2024*  
*của UBND tỉnh Quảng Nam)*

TT	Đơn vị	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	Chỉ số hài lòng
1	Huyện Bắc Trà My	0,00%	0,05%	0,42%	4,09%	95,44%	<b>98,98%</b>
2	Thành phố Hội An	0,18%	0,16%	5,44%	49,87%	44,35%	<b>87,61%</b>
3	Huyện Núi Thành	0,00%	1,72%	16,20%	36,64%	45,44%	<b>85,16%</b>
4	Huyện Đông Giang	0,34%	0,39%	8,44%	61,59%	29,24%	<b>83,80%</b>
5	Huyện Quế Sơn	0,03%	0,34%	10,36%	65,00%	24,27%	<b>82,63%</b>
6	Huyện Đại Lộc	0,00%	0,31%	13,65%	64,22%	21,82%	<b>81,51%</b>
7	Huyện Nông Sơn	0,39%	0,05%	4,71%	82,79%	12,06%	<b>81,21%</b>
8	Huyện Tây Giang	0,47%	2,84%	20,18%	50,23%	26,28%	<b>79,80%</b>
9	Huyện Thăng Bình	0,18%	1,48%	21,09%	57,45%	19,79%	<b>79,04%</b>
10	Huyện Phước Sơn	0,00%	0,10%	22,55%	63,46%	13,88%	<b>78,22%</b>
11	Huyện Hiệp Đức	0,10%	1,15%	20,18%	65,99%	12,58%	<b>77,96%</b>
12	Huyện Tiên Phước	0,49%	2,03%	21,25%	60,83%	15,39%	<b>77,72%</b>
13	Thị xã Điện Bàn	0,00%	0,65%	25,49%	58,88%	14,97%	<b>77,64%</b>
14	Thành phố Tam Kỳ	0,94%	1,12%	26,04%	53,46%	18,44%	<b>77,47%</b>
15	Huyện Duy Xuyên	0,08%	0,05%	23,44%	68,07%	8,36%	<b>76,92%</b>
16	Huyện Nam Trà My	0,61%	1,61%	33,29%	44,53%	19,97%	<b>76,33%</b>
17	Huyện Phú Ninh	0,10%	2,21%	31,43%	54,19%	12,06%	<b>75,18%</b>
18	Huyện Nam Giang	0,00%	1,67%	44,77%	42,79%	10,78%	<b>72,54%</b>
<b>Chỉ số trung bình</b>							<b>80,54%</b>

**Phụ lục IV**  
**CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI**  
**SỰ PHỤC VỤ CỦA CHI NHÁNH VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI CÁC**  
**HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ NĂM 2024**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /12/2024*  
*của UBND tỉnh Quảng Nam)*

TT	Đơn vị	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	Chỉ số hài lòng
1	Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Bắc Trà My	0,00%	0,00%	0,50%	41,63%	57,88%	<b>91,48%</b>
2	Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Tây Giang	0,00%	0,00%	9,82%	55,36%	34,82%	<b>85,00%</b>
3	Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Quế Sơn	0,00%	1,25%	14,00%	62,63%	22,13%	<b>81,13%</b>
4	Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Nông Sơn	0,00%	2,38%	10,00%	67,88%	19,75%	<b>81,00%</b>
5	Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Đại Lộc	0,00%	2,00%	11,63%	71,38%	15,00%	<b>79,88%</b>
6	Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Đông Giang	0,00%	0,75%	14,00%	77,38%	7,88%	<b>78,48%</b>
7	Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Nam Giang	2,00%	0,25%	19,50%	60,50%	17,75%	<b>78,35%</b>
8	Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Hội An	0,00%	8,88%	13,00%	57,38%	20,75%	<b>78,00%</b>
9	Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Núi Thành	0,00%	2,88%	14,50%	73,75%	8,88%	<b>77,73%</b>
10	Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Thăng Bình	0,25%	4,13%	28,38%	42,25%	25,00%	<b>77,53%</b>
11	Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Điện Bàn	0,00%	1,75%	24,25%	59,25%	14,75%	<b>77,40%</b>
12	Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Phước Sơn	1,63%	3,25%	14,88%	71,38%	8,88%	<b>76,53%</b>
13	Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Tiên Phước	2,00%	6,38%	15,75%	63,25%	12,63%	<b>75,63%</b>
14	Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Tam Kỳ	2,63%	9,25%	16,75%	52,25%	19,13%	<b>75,20%</b>

