**Phụ lục 3**

**KẾT QUẢ THỰC HIỆN CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Nội dung** | **Kết quả 2021** | **Kết quả 2022** | **Kết quả 2023** | **Kết quả 2024** | **Ghi chú** |
| **I** | **Chỉ số CCHC** |  |  |  |  |  |
| 1 | Số điểm | 84,31 | 89,98 | 94,15 | 93,42 |  |
| 2 | Xếp hạng trong các huyện thị | 09/11 | 09/11 | 02/11 | 02/11 |  |
| **II** | **Tình hình giải quyết hồ sơ TTHC** | | | | | | |
| 1 | Số lượng hồ sơ tiếp nhận | 29.880 | 30.649 | 22.605 | 19.108 |  |
| 2 | Số hồ sơ đã giải quyết | 29.419 | 30.352 | 22.329 | 19.840 |  |
| 2.1 | Đúng và trước hạn | 29.168 | 30.058 | 22.298 | 19.821 |  |
|  | Tỷ lệ trước và đúng hạn | 99,15% | 99,03% | 99,86% | 99,90% |  |
| 2.2 | Quá hạn | 251 | 294 | 31 | 19 |  |
|  | Tỷ lệ quá hạn | 0,85% | 0,97% | 0,14% | 0,10% |  |
| **III** | **Kết quả khảo sát sự hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan HCNN** | | | | | | |
| 1 | Số hồ sơ thực hiện khảo sát | 29.419 | 28.640 | 22.338 | 19.186 |  |
| 2 | Số lượng hài lòng và rất hài lòng | 26.519 | 28.176 | 22.238 | 19.183 |  |
|  | Tỷ lệ hài lòng | 90,14% | 98,38% | 99,55% | 99,98% |  |
| 3 | Kết quả bình thường và không hài lòng | 2.900 | 464 | 100 | 3 |  |
|  | Tỷ lệ bình thường và không hài lòng | 9,86% | 1,62% | 0,45% | 0,02% |  |