

**PHỤ LỤC 5.6
MỨC ĐỘ HÀI LÒNG**

STT	Đơn vị	Điểm đánh giá (/18)	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	Số lượng PAKN	Xử lý đúng hạn (PAKN)	Tỷ lệ đúng hạn
Bộ ngành							
1	Bảo hiểm xã hội Việt Nam (VSS)	17,8	98,00%	88,54%	2116	2109	99,67%
2	Bộ Công thương (MOIT)	17,8	96,00%	94,59%	226	226	100,00%
3	Bộ Quốc phòng (MOD)	17,5	97,00%	96,83%	126	119	94,44%
4	Bộ Thông tin và Truyền thông (MIC)	17,4	93,00%	86,51%	812	812	100,00%
5	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (SBV)	17,4	96,00%	87,18%	228	223	97,81%
6	Bộ Giáo dục và Đào tạo (MOET)	15,3	84,00%	99,11%	260	184	70,77%
7	Bộ Tài nguyên và Môi trường (MONRE)	15,2	96,00%	51,05%	462	461	99,78%
8	Bộ Công an (MPS)	15,1	98,00%	71,34%	25960	19478	75,03%
9	Bộ Giao thông vận tải (MOT)	15,1	96,00%	50,76%	1355	1355	100,00%
10	Bộ Nội vụ (MOHA)	14,7	96,00%	44,74%	201	199	99,00%
11	Bộ Ngoại giao (MOFA)	14,3	88,00%	51,46%	40	37	92,50%
12	Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (MARD)	14,2	100,00%	32,95%	73	73	100,00%
13	Bộ Kế hoạch và Đầu tư (MPI)	14,1	97,00%	99,59%	326	121	37,12%
14	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (MOCST)	13,4	94,00%	40,69%	58	49	84,48%
15	Bộ Tài chính (MOF)	13,3	95,00%	24,04%	6217	6191	99,58%
16	Bộ Y tế (MOH)	12,9	96,00%	31,13%	222	188	84,68%
17	Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN)	11,7	100,00%	82,01%	90	3	3,33%
18	Bộ Xây dựng (MOC)	11,5	92,00%	7,03%	237	219	92,41%
19	Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (MOLISA)	10,2	96,00%	58,03%	945	85	8,99%
20	Bộ Khoa học và Công nghệ (MOST)	7,3	97,00%	6,31%	415	74	17,83%
21	Văn phòng Chính phủ	0					
Địa phương							
	Đơn vị	Điểm đánh giá (/18)	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận,	Kiến nghị về những	Phản ánh về hành vi	
1	Hà Giang	18	100,00%	97,50%	0,00%	100,00%	
2	Kon Tum	18	100,00%	95,51%	29,41%	70,59%	
3	Lai Châu	18	100,00%	97,31%	100,00%	0,00%	
4	Ninh Bình	18	100,00%	95,08%	45,00%	55,00%	
5	Tiền Giang	18	100,00%	96,13%	93,75%	6,25%	
6	TPHCM	17,9	98,00%	97,22%	39,05%	60,95%	
7	Bà Rịa - Vũng Tàu	17,9	98,00%	90,40%	20,42%	79,58%	
8	Bắc Giang	17,9	99,00%	99,04%	74,19%	25,81%	
9	Cà Mau	17,9	98,00%	97,75%	95,92%	4,08%	

10	Đắk Lắk	17,9	98,00%	95,97%	94,36%	5,64%	
11	Điện Biên	17,9	98,00%	98,00%	9,09%	90,91%	
12	Nam Định	17,9	98,00%	94,64%	88,39%	11,61%	
13	Vĩnh Phúc	17,9	98,00%	96,39%	77,72%	22,28%	
14	Cần Thơ	17,8	97,00%	97,52%	62,93%	37,07%	
15	An Giang	17,8	98,00%	97,39%	87,76%	12,24%	
16	Bắc Ninh	17,8	98,00%	89,43%	90,28%	9,72%	
17	Bến Tre	17,8	97,00%	97,06%	93,40%	6,60%	
18	Cao Bằng	17,8	96,00%	95,75%	88,89%	11,11%	
19	Hải Dương	17,8	97,00%	93,88%	57,14%	42,86%	
20	Hậu Giang	17,8	96,00%	95,22%	97,22%	2,78%	
21	Hung Yên	17,8	98,00%	98,73%	41,18%	58,82%	
22	Lạng Sơn	17,8	97,00%	95,69%	31,58%	68,42%	
23	Lào Cai	17,8	97,00%	95,08%	100,00%	0,00%	
24	Lâm Đồng	17,8	96,00%	93,44%	90,00%	10,00%	
25	Long An	17,8	97,00%	97,48%	82,80%	17,20%	
26	Sóc Trăng	17,8	96,00%	95,60%	98,89%	1,11%	
27	Thái Nguyên	17,8	97,00%	95,56%	51,26%	48,74%	
28	Trà Vinh	17,8	96,00%	94,51%	55,26%	44,74%	
29	Vĩnh Long	17,8	97,00%	98,92%	91,57%	8,43%	
30	Hải Phòng	17,7	95,00%	93,32%	94,34%	5,66%	
31	Hà Nam	17,7	95,00%	98,68%	86,67%	13,33%	
32	Kiên Giang	17,7	95,00%	94,33%	89,43%	10,57%	
33	Nghệ An	17,7	95,00%	94,40%	50,35%	49,65%	
34	Ninh Thuận	17,7	95,00%	98,34%	82,35%	17,65%	
35	Phú Thọ	17,7	95,00%	92,41%	89,29%	10,71%	
36	Quảng Trị	17,7	97,00%	95,24%	77,78%	22,22%	
37	Sơn La	17,7	96,00%	97,60%	43,75%	56,25%	
38	Bắc Kạn	17,6	94,00%	96,84%	63,16%	36,84%	
39	Bình Dương	17,6	94,00%	97,88%	95,70%	4,30%	
40	Bình Phước	17,6	94,00%	97,93%	93,75%	6,25%	
41	Bình Thuận	17,6	94,00%	89,82%	81,13%	18,87%	
42	Đắk Nông	17,6	99,00%	84,55%	84,82%	15,18%	
43	Đồng Tháp	17,6	97,00%	92,68%	97,20%	2,80%	
44	Gia Lai	17,6	96,00%	88,16%	99,43%	0,57%	
45	Hòa Bình	17,6	93,00%	98,14%	19,34%	80,66%	
46	Bình Định	17,5	92,00%	98,93%	82,69%	17,31%	
47	Hà Tĩnh	17,5	97,00%	92,66%	80,37%	19,63%	
48	Khánh Hòa	17,5	98,00%	84,19%	13,25%	86,75%	
49	Phú Yên	17,5	91,00%	90,99%	42,05%	57,95%	
50	Tuyên Quang	17,5	94,00%	96,13%	89,26%	10,74%	
51	Yên Bái	17,5	95,00%	96,89%	92,06%	7,94%	
52	Hà Nội	17,4	96,00%	89,82%	92,09%	7,91%	
53	Tây Ninh	17,3	98,00%	94,30%	10,64%	89,36%	

54	Thừa Thiên Huế	17,3	97,00%	87,28%	84,31%	15,69%	
55	Bạc Liêu	17,2	94,00%	84,01%	44,17%	55,83%	
56	Quảng Bình	17,2	96,00%	81,73%	46,23%	53,77%	
57	Quảng Ngãi	17,2	98,00%	95,12%	92,56%	7,44%	
58	Thái Bình	17,1	94,00%	96,31%	96,34%	3,66%	
59	Quảng Nam	16,8	97,00%	92,98%	86,90%	13,10%	
60	Quảng Ninh	16,3	95,00%	92,24%	90,48%	9,52%	
61	Đông Nai	14,4	92,00%	91,50%	91,14%	8,86%	
62	Thanh Hóa	14,4	94,00%	95,27%	51,26%	48,74%	
63	Đà Nẵng	14,3	94,00%	90,95%	88,89%	11,11%	