

Số: /BC-SNV

Lâm Đồng, ngày tháng 5 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 4/2026

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 4/2026 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 4/2026: Tính từ ngày 01/4/2026 đến hết ngày 30/4/2026.

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 4/2026 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 4/2026 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 4/2026 **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	2	1	50%
2	Sở Công Thương	6	6	100%
3	Sở Dân tộc và Tôn giáo	0	0	
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	7	7	100%
5	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	
6	Sở Nông nghiệp và Môi trường	29.317 ³	10.070 ⁴	34,3%

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	332	65	19,6%
10	Sở Tư pháp	10	7	70%
11	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	4	4	100%
12	Sở Xây dựng	0	0	
13	Sở Y tế	34	27	79,4%
14	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh	416	119	28,6%

Trong đó:

- Có 03/14 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, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Có 11/14 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 4/2026.

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	539	442	82,0%
2	UBND phường 1 Bảo Lộc	568	473	83,3%
3	UBND phường 2 Bảo Lộc	565	243	43,0%
4	UBND phường 3 Bảo Lộc	654	119	18,2%
5	UBND phường B'Lao	554	189	34,1%
6	UBND phường Bắc Gia Nghĩa	445	254	57,1%
7	UBND phường Bình Thuận	1.407	858	61,0%

³ Gồm 21 hồ sơ trả trực tiếp tại quầy tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và 29.296 hồ sơ trả trực tiếp tại quầy tại các chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực.

⁴ Gồm 02 phiếu khảo sát thu thập tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và 10.068 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; Sở Y tế.

STT	Địa phương	Số lượng hồ sơ thuộc phạm vi khảo sát	Số lượng phiếu khảo sát đã thu thập	Tỷ lệ khảo sát
8	UBND phường Cam Ly - Đà Lạt	599	236	39,4%
9	UBND phường Đông Gia Nghĩa	211	89	42,2%
10	UBND phường Hàm Thắng	718	215	29,9%
11	UBND phường La Gi	892	530	59,4%
12	UBND phường Lang Biang - Đà Lạt	497	419	84,3%
13	UBND phường Lâm Viên - Đà Lạt	876	375	42,8%
14	UBND phường Mũi Né	514	226	44,0%
15	UBND phường Nam Gia Nghĩa	228	142	62,3%
16	UBND phường Phan Thiết	1.032	232	22,5%
17	UBND phường Phú Thủy	1.439	1.068	74,2%
18	UBND phường Phước Hội	1.021	246	24,1%
19	UBND phường Tiến Thành	475	154	32,4%
20	UBND phường Xuân Hương - Đà Lạt	2.523	506	20,1%
21	UBND phường Xuân Trường - Đà Lạt	429	94	21,9%
22	UBND xã Bảo Lâm 1	533	341	64,0%
23	UBND xã Bảo Lâm 2	751	459	61,1%
24	UBND xã Bảo Lâm 3	520	274	52,7%
25	UBND xã Bảo Lâm 4	123	83	67,5%
26	UBND xã Bảo Lâm 5	379	131	34,6%
27	UBND xã Bảo Thuận	397	150	37,8%
28	UBND xã Bắc Bình	929	194	20,9%
29	UBND xã Bắc Ruộng	662	240	36,3%
30	UBND xã Cát Tiên	235	45	19,1%
31	UBND xã Cát Tiên 2	463	53	11,4%
32	UBND xã Cát Tiên 3	273	65	23,8%
33	UBND xã Cư Jút	536	136	25,4%
34	UBND xã D'Ran	5.944	274	4,6%
35	UBND xã Di Linh	487	442	90,8%
36	UBND xã Đạ Huoai	511	123	24,1%
37	UBND xã Đạ Huoai 2	422	51	12,1%
38	UBND xã Đạ Huoai 3	557	87	15,6%

STT	Địa phương	Số lượng hồ sơ thuộc phạm vi khảo sát	Số lượng phiếu khảo sát đã thu thập	Tỷ lệ khảo sát
39	UBND xã Dạ Tẻh	715	189	26,4%
40	UBND xã Dạ Tẻh 2	426	118	27,7%
41	UBND xã Dạ Tẻh 3	307	58	18,9%
42	UBND xã Đam Rông 1	684	116	17,0%
43	UBND xã Đam Rông 2	562	177	31,5%
44	UBND xã Đam Rông 3	403	79	19,6%
45	UBND xã Đam Rông 4	712	239	33,6%
46	UBND xã Đắc Mil	226	157	69,5%
47	UBND xã Đắc Sắk	363	52	14,3%
48	UBND xã Đắc Song	73	52	71,2%
49	UBND xã Đắc Wil	135	126	93,3%
50	UBND xã Đinh Trang Thượng	94	62	66,0%
51	UBND xã Đinh Văn Lâm Hà	773	187	24,2%
52	UBND xã Đông Giang	77	0	0,0%
53	UBND xã Đồng Kho	420	395	94,0%
54	UBND xã Đơn Dương	653	205	31,4%
55	UBND xã Đức An	537	271	50,5%
56	UBND xã Đức Lập	1.062	179	16,9%
57	UBND xã Đức Linh	647	354	54,7%
58	UBND xã Đức Trọng	486	440	90,5%
59	UBND xã Gia Hiệp	370	56	15,1%
60	UBND xã Hải Ninh	526	11	2,1%
61	UBND xã Hàm Kiệt	548	313	57,1%
62	UBND xã Hàm Liêm	757	698	92,2%
63	UBND xã Hàm Tân	534	229	42,9%
64	UBND xã Hàm Thạnh	596	69	11,6%
65	UBND xã Hàm Thuận	683	340	49,8%
66	UBND xã Hàm Thuận Bắc	816	137	16,8%
67	UBND xã Hàm Thuận Nam	282	253	89,7%
68	UBND xã Hiệp Thạnh	531	277	52,2%
69	UBND xã Hòa Bắc	180	63	35,0%

STT	Địa phương	Số lượng hồ sơ thuộc phạm vi khảo sát	Số lượng phiếu khảo sát đã thu thập	Tỷ lệ khảo sát
70	UBND xã Hòa Ninh	157	109	69,4%
71	UBND xã Hòa Thắng	262	177	67,6%
72	UBND xã Hoài Đức	605	61	10,1%
73	UBND xã Hồng Sơn	818	641	78,4%
74	UBND xã Hồng Thái	835	541	64,8%
75	UBND xã Ka Đô	329	212	64,4%
76	UBND xã Kiến Đức	491	223	45,4%
77	UBND xã Krông Nô	244	64	26,2%
78	UBND xã La Dạ	245	242	98,8%
79	UBND xã Lạc Dương	391	74	18,9%
80	UBND xã Liên Hương	834	314	37,6%
81	UBND xã Lương Sơn	486	212	43,6%
82	UBND xã Nam Ban Lâm Hà	358	69	19,3%
83	UBND xã Nam Dong	1.146	514	44,9%
84	UBND xã Nam Đà	290	175	60,3%
85	UBND xã Nam Hà Lâm Hà	164	81	49,4%
86	UBND xã Nam Thành	1.083	518	47,8%
87	UBND xã Nâm Nung	324	239	73,8%
88	UBND xã Ninh Gia	198	32	16,2%
89	UBND xã Nghị Đức	511	113	22,1%
90	UBND xã Nhân Cơ	534	161	30,1%
91	UBND xã Phan Rí Cửa	735	287	39,0%
92	UBND xã Phan Sơn	182	143	78,6%
93	UBND xã Phú Sơn Lâm Hà	583	341	58,5%
94	UBND xã Phúc Thọ Lâm Hà	330	248	75,2%
95	UBND xã Quảng Hòa	121	56	46,3%
96	UBND xã Quảng Khê	436	72	16,5%
97	UBND xã Quảng Lập	204	50	24,5%
98	UBND xã Quảng Phú	353	239	67,7%
99	UBND xã Quảng Sơn	77	32	41,6%
100	UBND xã Quảng Tân	297	296	99,7%

STT	Địa phương	Số lượng hồ sơ thuộc phạm vi khảo sát	Số lượng phiếu khảo sát đã thu thập	Tỷ lệ khảo sát
101	UBND xã Quảng Tín	681	166	24,4%
102	UBND xã Quảng Trực	391	291	74,4%
103	UBND xã Sông Lũy	1.164	160	13,7%
104	UBND xã Sơn Điền	90	53	58,9%
105	UBND xã Sơn Mỹ	181	83	45,9%
106	UBND xã Suối Kiệt	400	50	12,5%
107	UBND xã Tà Đùng	99	92	92,9%
108	UBND xã Tà Hine	669	195	29,1%
109	UBND xã Tà Năng	140	84	60,0%
110	UBND xã Tánh Linh	915	269	29,4%
111	UBND xã Tân Hà Lâm Hà	369	172	46,6%
112	UBND xã Tân Hải	892	141	15,8%
113	UBND xã Tân Hội	432	45	10,4%
114	UBND xã Tân Lập	275	114	41,5%
115	UBND xã Tân Minh	266	53	19,9%
116	UBND xã Tân Thành	480	94	19,6%
117	UBND xã Tuy Đức	257	200	77,8%
118	UBND xã Tuy Phong	136	44	32,4%
119	UBND xã Tuyên Quang	699	116	16,6%
120	UBND xã Thuận An	598	106	17,7%
121	UBND xã Thuận Hạnh	448	103	23,0%
122	UBND xã Trà Tân	746	333	44,6%
123	UBND xã Trường Xuân	177	157	88,7%
124	UBND xã Vĩnh Hảo	216	49	22,7%
TỔNG		69.430	25.866	37,3%

Trong đó:

- Có 121/124 UBND cấp xã đạt yêu cầu về tỷ lệ khảo sát tối thiểu (10%) và số lượng phiếu khảo sát tối thiểu (30 phiếu).

- Có 03/124 UBND cấp xã không đạt yêu cầu về tỷ lệ khảo sát tối thiểu 10%: (gồm: xã Đông Giang, xã D'Rand, xã Hải Ninh): **Chỉ số SIPAS tháng 4/2026 đạt 0 điểm.**

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	1,59	1,50	1,43	1,82	1,43	7,77	77,66%
2	Sở Tài chính			3,85	4,38		8,23	82,31%
3	Văn phòng UBND tỉnh	3,65	2,53			2,55	8,74	87,41%

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 01/4/2026 đến ngày 30/4/2026 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 4/2026, 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 4/2026 có điểm số đạt được còn thấp so với điểm chuẩn để đề ra các nhiệm vụ, giải pháp khắc phục trong tháng 5/2026 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 những 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 20/5/2026** để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh./.

Nơi nhận:

- Ủy ban nhân dân tỉnh (báo cáo);
- 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 4/2026 CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN CÁC XÃ, PHƯỜNG, ĐẶC KHU
(Kèm theo Báo cáo số /BC-SNV ngày /5/2026 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 Đạ Huoai 3	1,78	1,65	1,63	1,85	1,69	8,59	85,92%
2	UBND xã Đắc Mil	1,78	1,66	1,70	1,82	1,62	8,59	85,86%
3	UBND xã Quảng Khê	1,74	1,66	1,65	1,81	1,72	8,58	85,83%
4	UBND xã Tà Đùng	1,72	1,68	1,69	1,86	1,63	8,58	85,82%
5	UBND xã Nam Dong	1,74	1,64	1,62	1,89	1,66	8,56	85,57%
6	UBND xã Hồng Sơn	1,77	1,75	1,72	1,90	1,40	8,54	85,35%
7	UBND phường Phước Hội	1,74	1,63	1,63	1,86	1,63	8,49	84,88%
8	UBND xã Sơn Điền	1,70	1,61	1,66	1,84	1,68	8,49	84,86%
9	UBND phường Bắc Gia Nghĩa	1,77	1,59	1,61	1,87	1,65	8,48	84,82%
10	UBND xã Phúc Thọ Lâm Hà	1,73	1,70	1,70	1,64	1,71	8,48	84,82%
11	UBND xã Hòa Ninh	1,74	1,61	1,60	1,87	1,66	8,48	84,77%
12	UBND xã Quảng Trực	1,70	1,67	1,67	1,87	1,56	8,47	84,71%
13	UBND phường Đông Gia Nghĩa	1,73	1,61	1,60	1,80	1,72	8,47	84,66%
14	UBND xã Tuy Phong	1,65	1,59	1,60	2,00	1,63	8,47	84,66%
15	UBND xã Bắc Ruộng	1,75	1,64	1,66	1,84	1,58	8,46	84,65%

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 Tuy Đức	1,74	1,63	1,62	1,78	1,69	8,46	84,63%
17	UBND xã Tân Hội	1,61	1,59	1,66	1,90	1,70	8,46	84,56%
18	UBND xã Quảng Sơn	1,67	1,58	1,64	1,90	1,67	8,45	84,53%
19	UBND xã Đình Văn Lâm Hà	1,72	1,58	1,61	1,86	1,68	8,45	84,45%
20	UBND xã Suối Kiết	1,71	1,58	1,58	1,84	1,73	8,44	84,40%
21	UBND xã Hàm Tân	1,70	1,58	1,60	1,87	1,68	8,44	84,36%
22	UBND phường 2 Bảo Lộc	1,70	1,65	1,64	1,77	1,67	8,43	84,30%
23	UBND xã Đình Trang Thượng	1,68	1,60	1,62	1,84	1,67	8,41	84,11%
24	UBND phường Hàm Thắng	1,68	1,55	1,61	1,93	1,64	8,41	84,10%
25	UBND xã Cát Tiên 2	1,72	1,61	1,62	1,78	1,68	8,41	84,06%
26	UBND xã Đạ Huoai	1,70	1,61	1,64	1,78	1,67	8,40	84,02%
27	UBND xã Hòa Bắc	1,67	1,55	1,59	1,90	1,67	8,39	83,93%
28	UBND xã Bảo Thuận	1,68	1,53	1,53	2,00	1,66	8,38	83,83%
29	UBND xã Quảng Tín	1,70	1,65	1,63	1,73	1,66	8,37	83,67%
30	UBND xã Lạc Dương	1,66	1,52	1,70	1,80	1,67	8,36	83,58%
31	UBND xã Gia Hiệp	1,69	1,64	1,62	1,77	1,63	8,36	83,57%
32	UBND xã Đạ Tẻh	1,71	1,61	1,63	1,75	1,66	8,35	83,49%
33	UBND xã Hàm Thạnh	1,68	1,61	1,62	1,77	1,66	8,34	83,41%
34	UBND xã Đắc Sắk	1,68	1,60	1,58	1,81	1,66	8,34	83,37%
35	UBND đặc khu Phú Quý	1,67	1,57	1,58	1,87	1,66	8,34	83,36%
36	UBND xã Tà Hine	1,68	1,63	1,64	1,75	1,64	8,34	83,36%
37	UBND xã Liên Hương	1,66	1,59	1,61	1,84	1,63	8,33	83,28%

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 Nam Đà	1,76	1,70	1,70	1,87	1,30	8,32	83,24%
39	UBND xã Hàm Liêm	1,61	1,59	1,58	1,95	1,60	8,32	83,24%
40	UBND xã Trà Tân	1,69	1,60	1,62	1,74	1,67	8,31	83,12%
41	UBND phường Lâm Viên - Đà Lạt	1,66	1,60	1,62	1,77	1,65	8,31	83,09%
42	UBND xã Hoài Đức	1,65	1,56	1,61	1,83	1,65	8,30	83,03%
43	UBND xã Đức Linh	1,69	1,63	1,63	1,73	1,62	8,30	82,98%
44	UBND phường 1 Bảo Lộc	1,68	1,64	1,64	1,68	1,64	8,28	82,84%
45	UBND xã Ka Đô	1,66	1,60	1,61	1,76	1,64	8,27	82,67%
46	UBND xã Đức Lập	1,66	1,62	1,63	1,69	1,66	8,27	82,65%
47	UBND xã Trường Xuân	1,62	1,57	1,56	1,79	1,72	8,26	82,64%
48	UBND xã Nhân Cơ	1,68	1,56	1,60	1,76	1,65	8,26	82,61%
49	UBND xã Thuận Hạnh	1,64	1,59	1,60	1,75	1,68	8,26	82,57%
50	UBND xã Tân Minh	1,66	1,62	1,62	1,69	1,65	8,25	82,55%
51	UBND phường Xuân Hương - Đà Lạt	1,67	1,58	1,60	1,76	1,64	8,25	82,50%
52	UBND xã Quảng Phú	1,65	1,64	1,63	1,68	1,66	8,25	82,47%
53	UBND xã La Dạ	1,63	1,63	1,64	1,70	1,65	8,25	82,46%
54	UBND xã Phan Sơn	1,71	1,60	1,60	1,77	1,57	8,24	82,45%
55	UBND xã Bảo Lâm 4	1,66	1,65	1,63	1,66	1,65	8,24	82,41%
56	UBND xã Đam Rông 2	1,66	1,62	1,63	1,67	1,66	8,24	82,37%
57	UBND xã Bảo Lâm 3	1,63	1,63	1,64	1,70	1,63	8,24	82,37%
58	UBND xã Tân Hà Lâm Hà	1,63	1,59	1,61	1,76	1,65	8,24	82,35%
59	UBND xã Bảo Lâm 5	1,63	1,57	1,61	1,79	1,62	8,23	82,29%

Thứ hạng	Địa phương	Câu hỏi 1¹¹	Câu hỏi 2¹²	Câu hỏi 3¹³	Câu hỏi 4¹⁴	Câu hỏi 5¹⁵	Tổng điểm	Chỉ số
60	UBND xã Nam Hà Lâm Hà	1,58	1,59	1,59	1,79	1,66	8,22	82,22%
61	UBND xã Phú Sơn Lâm Hà	1,66	1,63	1,64	1,64	1,66	8,22	82,20%
62	UBND xã Tuyên Quang	1,67	1,65	1,66	1,70	1,54	8,22	82,16%
63	UBND phường Xuân Trường - Đà Lạt	1,75	1,53	1,56	1,70	1,67	8,21	82,13%
64	UBND xã Lương Sơn	1,68	1,59	1,60	1,76	1,58	8,21	82,08%
65	UBND xã Đắc Song	1,61	1,61	1,60	1,78	1,61	8,20	82,02%
66	UBND phường Phú Thủy	1,69	1,53	1,60	1,69	1,69	8,20	81,99%
67	UBND xã Quảng Hòa	1,64	1,52	1,61	1,89	1,54	8,20	81,96%
68	UBND xã Hiệp Thạnh	1,66	1,63	1,62	1,68	1,61	8,19	81,95%
69	UBND xã Thuận An	1,62	1,55	1,59	1,80	1,63	8,19	81,89%
70	UBND xã Hàm Thuận	1,67	1,63	1,64	1,69	1,55	8,18	81,84%
71	UBND xã Kiến Đức	1,64	1,61	1,62	1,68	1,61	8,16	81,61%
72	UBND xã Đồng Kho	1,67	1,53	1,55	1,75	1,64	8,14	81,42%
73	UBND xã Quảng Lập	1,62	1,60	1,62	1,70	1,60	8,14	81,40%
74	UBND phường 3 Bảo Lộc	1,61	1,55	1,50	1,98	1,50	8,13	81,34%
75	UBND xã Nghị Đức	1,61	1,61	1,61	1,70	1,61	8,13	81,33%
76	UBND phường Tiến Thành	1,66	1,52	1,57	1,74	1,63	8,12	81,23%
77	UBND xã Nam Ban Lâm Hà	1,60	1,58	1,58	1,77	1,60	8,12	81,16%
78	UBND xã Đạ Huoai 2	1,65	1,59	1,61	1,64	1,61	8,11	81,08%
79	UBND xã Bắc Bình	1,60	1,60	1,60	1,70	1,60	8,10	81,03%
80	UBND xã Hồng Thái	1,69	1,55	1,54	1,70	1,61	8,10	81,01%
81	UBND phường Mũi Né	1,64	1,59	1,61	1,62	1,63	8,09	80,88%

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 Năm Nung	1,64	1,52	1,56	1,75	1,60	8,08	80,75%
83	UBND xã Cư Jút	1,63	1,60	1,58	1,67	1,59	8,07	80,66%
84	UBND xã Hàm Thuận Nam	1,60	1,56	1,59	1,69	1,62	8,06	80,61%
85	UBND xã Đạ Tẻh 3	1,56	1,52	1,57	2,00	1,41	8,06	80,60%
86	UBND xã Tân Lập	1,61	1,57	1,60	1,66	1,62	8,05	80,53%
87	UBND xã Tân Thành	1,65	1,63	1,62	1,68	1,47	8,04	80,43%
88	UBND xã Bảo Lâm 2	1,60	1,57	1,57	1,68	1,62	8,04	80,38%
89	UBND phường Phan Thiết	1,61	1,56	1,56	1,68	1,60	8,02	80,19%
90	UBND xã Krông Nô	1,60	1,58	1,59	1,63	1,61	8,01	80,08%
91	UBND xã Đơn Dương	1,59	1,58	1,59	1,59	1,59	7,93	79,29%
92	UBND xã Đam Rông 3	1,57	1,57	1,57	1,59	1,59	7,89	78,92%
93	UBND xã Đạ Tẻh 2	1,59	1,57	1,57	1,57	1,57	7,88	78,81%
94	UBND xã Cát Tiên	1,58	1,56	1,57	1,59	1,58	7,87	78,67%
95	UBND xã Nam Thành	1,58	1,54	1,54	1,60	1,59	7,85	78,52%
96	UBND xã Phan Rí Cửa	1,58	1,56	1,56	1,59	1,57	7,85	78,52%
97	UBND xã Quảng Tân	1,59	1,58	1,58	1,59	1,49	7,84	78,40%
98	UBND phường B'Lao	1,57	1,56	1,55	1,60	1,55	7,83	78,29%
99	UBND xã Ninh Gia	1,57	1,55	1,54	1,60	1,57	7,83	78,28%
100	UBND phường Bình Thuận	1,57	1,56	1,56	1,59	1,55	7,83	78,28%
101	UBND xã Cát Tiên 3	1,56	1,56	1,56	1,56	1,57	7,82	78,15%
102	UBND xã Hàm Kiệm	1,57	1,54	1,55	1,58	1,57	7,81	78,07%
103	UBND xã Đam Rông 4	1,58	1,56	1,56	1,58	1,51	7,80	78,01%

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
104	UBND xã Hàm Thuận Bắc	1,47	1,47	1,43	1,97	1,24	7,58	75,80%
105	UBND xã Đức Trọng	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	7,49	74,90%
106	UBND xã Tà Năng	1,50	1,49	1,50	1,50	1,49	7,49	74,88%
107	UBND phường Cam Ly - Đà Lạt	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	7,48	74,83%
108	UBND xã Tân Hải	1,50	1,50	1,50	1,49	1,50	7,48	74,79%
109	UBND phường La Gi	1,49	1,49	1,49	1,50	1,49	7,47	74,70%
110	UBND xã Đức An	1,49	1,49	1,49	1,50	1,49	7,46	74,61%
111	UBND phường Lang Biang - Đà Lạt	1,49	1,49	1,49	1,50	1,49	7,46	74,58%
112	UBND xã Vĩnh Hảo	1,49	1,49	1,49	1,50	1,48	7,45	74,49%
113	UBND phường Nam Gia Nghĩa	1,49	1,49	1,49	1,48	1,49	7,45	74,47%
114	UBND xã Sông Lũy	1,49	1,48	1,48	1,50	1,48	7,43	74,34%
115	UBND xã Tánh Linh	1,49	1,48	1,48	1,49	1,49	7,42	74,20%
116	UBND xã Đam Rông 1	1,49	1,49	1,48	1,48	1,48	7,42	74,18%
117	UBND xã Bảo Lâm 1	1,48	1,48	1,48	1,48	1,49	7,41	74,12%
118	UBND xã Di Linh	1,48	1,48	1,47	1,49	1,48	7,40	74,02%
119	UBND xã Sơn Mỹ	1,48	1,48	1,47	1,50	1,47	7,40	73,98%
120	UBND xã Đắc Wil	1,41	1,43	1,39	1,40	1,38	7,01	70,10%
121	UBND xã Hòa Thắng	1,41	1,42	1,39	1,39	1,38	6,99	69,90%
122	UBND xã D'Ran						0	0%
122	UBND xã Đông Giang						0	0%
122	UBND xã Hải Ninh						0	0%
CHỈ SỐ TRUNG BÌNH								81,12%

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 /5/2026 của Sở Nội vụ)

I. SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ MÔI TRƯỜNG

1. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực Bảo Lộc

- Tôi đã ký nhận sổ ở ô 8, qua ô 7 đóng tiền nhận sổ cho bà Hoa, giao biên nhận bà Hoa đã xé. Rồi bà Hoa báo tôi lỗi hệ thống không xuất được hóa đơn không giao sổ bắt tôi đi về chiều quay lại. Lỗi hệ thống không phải lỗi người dân mà nhận tiền phí, xé biên nhận xong bắt tôi đi lại nhiều lần trong khi nhà tôi xa, giá xăng thì mắc (Thủ tục tách thửa).

- Người dân nộp hồ sơ nhiều nhưng nhận thì chỉ có một người nhận - Ô số 9 (Nộp hồ sơ thừa kế đất).

- Em nộp hồ sơ cấp đổi tách thửa từ tháng 4/2024 đến nay tháng 4/2026 mới nhận được sổ. Qua quá nhiều người trả tới lui hồ sơ quá phiền phức cho người dân (Thủ tục tách thửa cấp đổi sổ).

- Đề nghị lắp máy lạnh ở nơi tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

2. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực Cư Jút

- Phòng ồm chật chội, nóng bức. Cần lắp máy điều hòa.

- Nên cho thêm người tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn. Tôi cảm thấy vẫn quá tải và cần có người hướng dẫn công dân viết giấy tờ, thủ tục (Thủ tục cấp đổi sổ).

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

- Thuế có quầy nhưng không có người ngồi trực rất phiền cho người dân đi lại (Thủ tục chuyển nhượng).

- Tôi xin góp ý: có những vấn đề về lĩnh vực THUẾ, tôi thắc mắc muốn hỏi để được giải thích nhưng tôi ngồi đợi từ sáng tới trưa vẫn không thấy cán bộ nào ngồi tại quầy lĩnh vực thuế cụ thể là quầy số 6, đề nghị sắp xếp bố trí nhân sự để người dân được thuận tiện (Thủ tục cấp đổi)

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

- Nếu có thể nên tăng cường trang thiết bị như máy lấy số tự động.

- Chi nhánh quá xa trung tâm.

5. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực Đăk Song

Phòng chờ quá nóng nực.

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

Có thể thêm bảng báo số thứ tự bằng điện tử ở bên ngoài sảnh để công dân bên ngoài có thể theo dõi được số của mình. Giảm tải lượng người bên trong phòng lạnh.

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

- Thanh toán phí lệ phí trên dịch vụ công, không báo trạng thái đã thanh toán, nên bị thanh toán trùng lặp trên 1 mã hồ sơ (Thủ tục đăng ký giao dịch biến động)

- Đề nghị tạo mã QR để người dân quét mã thanh toán cho thuận tiện; trân trọng cảm ơn.

- Nhân viên làm quá lâu. Không thông báo chính xác thời gian cho dân, bắt người dân chờ đợi lâu. Trả lời và hướng dẫn dân không nhiệt tình (Tặng quyền thừa kế đất đai).

- Nên lắp đặt máy lạnh. Hôm nào đông rất nóng.

- Nên để mật khẩu wifi để người dân dễ cập nhật.

8. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực Hàm Tân

Cô Ngân kế toán thái độ cực kì khó chịu. Nói chuyện với dân mà thái độ rất khó chịu. Tôi đến đóng tiền thuế đất.

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

- Chúng tôi dân thường kiến thức hạn hẹp tới làm việc không biết sẽ phải hỏi nhiều, nhân viên thái độ lời lõm, nói nhanh, liếc ngang liếc xéo, hướng dẫn không cụ thể, để người dân ra vô hỏi nhiều lần. Chúng tôi cần cấp lãnh đạo xem lại và đào tạo lại thái độ tiếp dân và hướng dẫn cho dân.

- Cần bố trí người hướng dẫn dân làm hồ sơ vì nhiều người không làm được, làm sai nhiều lần phải đi văn phòng công chứng để làm (Thủ tục gia hạn sổ đỏ).

- Đề nghị có ghế tựa lưng và không gian phòng chờ hiện đại khang trang hơn.

- Nên bổ sung nhân viên vào ô số 2 do hồ sơ quá nhiều.

- Cần bổ sung thêm 1 máy tính để bàn để người dân tự nộp hồ sơ trực tuyến trên dịch vụ công, giảm tải cho nhân viên.

- Nên có bảng thông báo hướng dẫn khách ngồi đợi dãy nào khi khách đến sớm trước giờ mở cửa.

- Khu vực đợi ngồi nóng, ngột ngạt, không thoáng.

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

- Cán bộ tiếp nhận hồ sơ CCTT, đăng ký biến động, đính chính, chuyển mục đích, tiếp nhận hồ sơ cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất ở ô cửa số

5 rất hách dịch, nói năng với người dân thô lỗ, thái độ khó chịu. Xử lý hồ sơ chậm chạp.

- Đề nghị cấp trên đưa về từng xã hoặc cho thêm người ở cửa số 5. Vì hồ sơ rất nhiều mà chỉ có 1 người làm không xuể, để cho người dân mất rất nhiều thời gian chờ đợi. Bộ phận một cửa số 5 cũng rất mệt.

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

Cần liên hệ, thông báo cho khách hàng khi có kết quả

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

- Cán bộ 1 cửa rất nhiệt tình, nhưng cán bộ xử lý hồ sơ đòi hỏi (Thủ tục thể chấp)

- Phòng làm việc chật chội, cơ sở vật chất xuống cấp, nhà tôn ko có quạt rất nóng.

- Cán bộ tiếp nhận rất nhiệt tình, tuy nhiên gặp cán bộ xử lý hồ sơ thì có ý đòi hỏi này nọ (Thủ tục thể chấp).

II. UBND CÁC XÃ, PHƯỜNG, ĐẶC KHU

1. UBND đặc khu Phú Quý

Hồ sơ công chứng không yêu cầu phô tô chừa chỗ đóng dấu bên trái hay bên phải nhưng cán bộ tư pháp bảo phô tô ngược. Yêu cầu dân phô tô lại. Cái này không có quy định, cần xem lại.

2. UBND phường Bình Thuận

Viên chức không được làm giùm khi người dân quét mã khảo sát

3. UBND phường La Gi

- Làm giấy tờ gì mà đợi quá lâu nhưng không có ai làm việc hết trong khi người chờ rất đông (14h00' ngày 10/4/2026)

- Nên thay quạt hư, trời nóng dân ngồi đông nóng nực.

4. UBND phường Tiến Thành

Dân hông hiểu nên hỏi mà thái độ công viên chức lồi lõm với dân (Thủ tục công chứng giấy tờ)

5. UBND xã Liên Hương

- Mong thái độ niềm nở hơn (Thủ tục khai sinh).

- Hướng dẫn còn sơ sài, tạm (Thủ tục công chứng giấy tờ, văn bằng, bằng cấp).

6. UBND xã Phan Rí Cửa: Phòng làm việc hơi nhỏ

7. UBND xã Tà Hine: Cần cải thiện cơ sở vật chất để phục vụ người dân tốt hơn.

8. UBND xã Quảng Lập

- Ô số 6 trả kết quả lâu, thái độ to tiếng, khó chịu (Thủ tục cấp sổ đỏ).
- Ô số 5, cán bộ không trả lời dứt khoát, chỉ người dân đi hết phòng này đến phòng khác, to tiếng với dân.

9. UBND xã Nam Ban Lâm Hà

- Chờ 30 phút không thấy người đâu, xin cấp lại hôn thứ 5, báo qua tuần ra lấy không hề có giấy hẹn. Đến thứ 5 tuần sau ra thì ngồi chờ ở quầy hơn 30 phút không thấy người đâu (Đến nhận lại thẻ bảo hiểm y tế cho con).
- Chứng thực phải đợi lâu hơn những ngày trước, cần làm nhanh hơn để dân không phải đợi lâu (Thủ tục chứng thực sao y).

10. UBND xã D'Ran

- Trong quá trình làm việc, tôi nhận thấy giấy tờ mà cán bộ đưa cho tôi không khớp với bộ hồ sơ mà tôi đang thực hiện theo hướng dẫn từ văn phòng lãnh sự nước ngoài. Tôi có thắc mắc và giải thích rằng mình chỉ cần làm thủ tục xác nhận tình trạng độc thân theo quy định. Tuy nhiên, chị ngồi bàn số 7 (tên Thúy) đã có thái độ lớn tiếng, yêu cầu tôi phải trả lời về việc đăng ký kết hôn ở đâu. Tôi cảm thấy yêu cầu này không phù hợp, vì hồ sơ tôi đang làm chỉ nhằm chứng minh tình trạng độc thân của cá nhân tôi, không liên quan đến bất kỳ người thứ hai nào hay mục đích kết hôn cụ thể. Đến khi tôi quay lại để làm lại thủ tục, tôi tiếp tục gặp phải thái độ chưa phù hợp. Thay vì được hướng dẫn rõ ràng, tôi lại nhận được câu hỏi mang tính chất chất vấn: “Là tôi sai hay chị sai?”. Cách trao đổi như vậy khiến tôi cảm thấy khó hiểu và không được hỗ trợ đúng mực. Tôi viết phản ánh này với mong muốn cơ quan xem xét lại thái độ làm việc và cách ứng xử của cán bộ, để đảm bảo người dân được hướng dẫn đúng quy định và được đối xử với thái độ tôn trọng, chuyên nghiệp hơn.

- Nhà vệ sinh chưa sạch sẽ.
- Cơ sở vật chất chưa tốt, đặc biệt là diện tích còn nhỏ, chật chội.

11. UBND phường Xuân Hương - Đà Lạt

- Quy định gọi tên 3 lần và bỏ qua rất bất cập, vì tôi ngồi ngay đó thời gian gọi chưa đến 10 giây, vậy nếu tôi đi vệ sinh thì chắc chắn phải bốc số lại, đây là sự thiếu công bằng, có thể cho phép duy trì 20 - 30' kể từ lúc không ai phản hồi thì cho qua hoặc huỷ số.

- Hỗ trợ tốt, tuy nhiên một số người dân gọi số nhiều lần không tới khi gọi đến số khác thì lại chen vào, cán bộ tiếp nhận hướng dẫn lấy lại số thì lại khó chịu, ảnh hưởng đến mọi người.

- Sau khi giải quyết không có thông tin giấy hẹn hoặc lịch hẹn ngày cụ thể về app VNEID nên khó xác định thời gian nhận (Thủ tục đăng ký khai sinh).

12. UBND phường Lâm Viên - Đà Lạt

- Bộ phận làm sao y nên có dịch vụ photocopy, bắt dân ra ngoài photo trong khi đi tìm rất khó, vậy mất một nhân sự chỉ để sao y trong khi bắt ra ngoài phòng công chứng photo thì người dân đâu cần tới phường sao y làm gì.

- Đề nghị cải tiến khâu thu tiền dịch vụ công. Nên thu một lần (quét mã QR một lần duy nhất) cho tất cả các loại phí làm tại cùng một thời điểm và do cùng một người đứng tên làm hồ sơ (Thủ tục sao y).

13. UBND phường Lang Biang - Đà Lạt: Ô số 11 hướng dẫn khó chịu, khi người dân khai thuế không biết hỏi thì bảo lên hệ thống etax mà khai. Dân không biết mới cần cơ quan hướng dẫn, thế mà thái độ khó chịu.

14. UBND phường B'La: Cần cập nhật thông tin thủ tục hành chính trên mạng rõ ràng hơn để người dân dễ tìm kiếm.

15. UBND xã Tân Lập: Cần hướng dẫn dân ghi các tờ khai theo mẫu cơ quan nhà nước tận tình và rõ ràng hơn.

16. UBND xã Hoài Đức: Thêm máy lạnh cho phòng tiếp dân chứ hơi nóng.

17. UBND xã Hàm Tân

- Tôi đi làm ủy quyền liên hệ quầy số 9. Cô Mỹ Hà nói không có mẫu, cho tôi hỏi nếu không có mẫu thì không có hết dân thì không biết để làm. Máy ông cò đất vô thì đánh máy cho họ, in giấy rồi hợp đồng cho họ. Còn giấy ủy quyền cho tôi thì nói không có mẫu, lãnh đạo không cho soạn, có cái giấy ủy quyền đánh máy cho cò đất còn của người dân thì không làm. Đề nghị UBND xã xem lại đạo đức công vụ để ở vị trí này có phù hợp, có đúng hay không. Dân có tiền thì làm, người không có tiền thì nói không có. Lương nhà nước, giấy của nhà nước, mực của nhà nước thì tại sao làm cho cò đất mà không làm cho người dân. Có 1 cái giấy ủy quyền mà vô xã lòng vòng rồi phải ra phòng công chứng để làm (hồ sơ ủy quyền).

- Tôi đi làm bản sao cho người nhà. Quên không mang căn cước. Bà Mỹ Hà nói không có căn cước thì không nộp hồ sơ được. Tờ khai tôi đã ghi đầy đủ thông tin, xin cho hỏi bà Mỹ Hà không cho nộp hồ sơ như vậy có đúng không. Thái độ của bà Mỹ Hà rất là khó chịu nữa (hồ sơ cấp bản sao).

- Tôi kê khai đầy đủ nhưng quên không mang căn cước theo, do có cán bộ Trần Thị Mỹ Hà trả lời thiếu căn cước không cho bạn hỗ trợ nộp hồ sơ cho tôi. Đã có phần mềm tra cứu thông tin dân cư mà hành chúng tôi đi về 20 cây số, thái độ thì nhăn nhó (hồ sơ ủy quyền, trích lục bản sao khai tử).

- Tôi kê khai đầy đủ tờ khai trích bản sao mà bà Mỹ Hà tiếp nhận hồ sơ trả lời không có căn cước đính lên thì không cho nộp hồ sơ, như vậy có đúng

không, tôi được biết giờ cơ quan nhà nước có phần mềm tra cứu dữ liệu dân cư rồi (trích lục bản sao).

18. UBND xã Đức Linh

- Tôi xin góp ý: Quầy số 1, quầy số 4 nên ăn sáng, lấy hồ sơ chuyển từ trước giờ làm việc. Đến giờ làm việc thì ăn sáng, lấy hồ sơ chuyên môn (ngày 13/4/2026).

- Đề nghị mở máy lạnh. Vì đang mùa nóng.

19. UBND xã Thuận Hạnh: Đề nghị điểm tiếp nhận tại UBND xã Thuận Hạnh cũ tổ chức làm việc tất cả các ngày hành chính để nhân dân nộp và nhận kết quả thuận tiện hơn.

20. UBND xã Quảng Khê

- Bàn hướng dẫn không có người ngồi, nên có người hướng dẫn/ bảng hướng dẫn thì dân mới biết phải lấy số thứ tự, thủ tục gì đến quầy nào, những thủ tục cơ bản cần những loại giấy tờ gì,...

- Quầy số 3 tư pháp - hộ tịch rất đông nhưng chỉ có 01 nhân viên trực, quầy này nên có ít nhất 02 người tiếp nhận. Đến gần 10h sáng nhưng trên bảng mới hiển thị số 3015, loại trừ những số được gọi tên mà vắng mặt thì từ sáng tới 10h sáng mới tiếp nhận được 10 bộ hồ sơ, chưa kể sau khi tiếp nhận lại tiếp tục chờ kết quả. Với tốc độ này làm sao kịp xử lý. Bốc số từ hơn 8h mà giờ chưa tới lượt.

21. UBND xã Nâm Nung

- Nhờ các bác hỗ trợ công tác y tế ạ. Xin chuyển tuyến ở viện quá khó khăn. Mong đội ngũ y tế yêu người bệnh như người nhà (Thủ tục lĩnh vực y tế).

- Cần hướng dẫn cụ thể cho người dân tốt và chu đáo hơn (Thủ tục Đăng kí quyền sử dụng đất và Chuyển đổi mục đích sử dụng đất).

- Hồ sơ giải quyết chậm trễ, cán bộ Trung tâm hành chính công nói người dân tự liên hệ với đồng chí cán bộ khác để hỏi khi hồ sơ quá hạn chưa được giải quyết. Nhưng liên hệ rất khó khăn, thậm chí phải gặp riêng tại nhà ngoài giờ hành chính để nhờ. Cán bộ trả lời lí do chung chung, đổ lỗi do thể này, thể kia thấy không đúng trình tự theo quy định pháp luật. Đề nghị các cấp chấn chỉnh tình trạng này giúp người dân đỡ khổ. Xin cảm ơn. (Thủ tục đất đai).

22. UBND xã Nam Đà: Thời tiết nóng lên rồi cần có thêm quạt hoặc điều hoà cho mát. Cần tư sửa cơ sở vật chất và lắp đặt các trang thiết bị tốt hơn.

23. UBND xã Nam Dong: Hàng ghế ngồi chờ ít so với số lượng người dân ngồi chờ, khi đông người phải ra ngoài chờ.

24. UBND xã Sơn Điền: Đề nghị đầu tư thêm trang thiết bị phục vụ hành chính công.

25. UBND xã Đam Rông 2: Tôi đến đây lúc 14h30 ngày 07/4 tức thứ Ba, hoàn toàn không có cán bộ nào tiếp dân. Họ viện cớ đang họp, tôi nghĩ sau sắp nhập rồi đáng lẽ họ phải thanh lọc hết những bộ phận bận họp chứ. Sao bắt dân đợi gần 02 tiếng đồng hồ (Thủ tục sang nhượng đất đai).

26. UBND xã Bảo Lâm 4: Phòng tiếp nhận còn rất nhiều mùi thuốc lá; nên trang bị thêm hệ thống phục vụ cho người khuyết tật.

27. UBND xã Bảo Lâm 2: Thủ tục xác nhận sơ yếu lý lịch rất lâu, hơn 02 tiếng đồng hồ mới có kết quả cho một thủ tục không phức tạp như vậy. Cán bộ không thông báo trước là thời gian xử lý lâu như vậy cho người dân để người dân còn sắp xếp công việc. Cần tăng tốc độ và hiệu quả xử lý hồ sơ để tiết kiệm thời gian cho tất cả mọi người. Cảm ơn.

28. UBND xã Bảo Lâm 1: Giải quyết hồ sơ về ủy quyền vay vốn, cho tất cả các thành viên trên 18 tuổi ra hành chính công ký giấy trình diện là quá rườm rà. Mong được rút gọn bớt phần này./.