

**Phụ lục 3**  
**BIỂU MẪU THỐNG KÊ SỐ LIỆU BÁO CÁO CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH ĐỊNH KỲ**  
*(Kèm theo Báo cáo cải cách hành chính quý III năm 2025 của Sở Nông nghiệp và Môi trường)*

STT	Chỉ tiêu thống kê	Kết quả thống kê		Cơ quan, đơn vị báo cáo <sup>1</sup>
		Đơn vị tính	Số liệu	
<b>1.</b>	<b>Công tác chỉ đạo điều hành CCHC</b>			
<b>1.1</b>	<b>Số văn bản chỉ đạo CCHC đã ban hành (Kết luận, chỉ thị, công văn chỉ đạo, quán triệt)</b>	Văn bản		8
<b>1.2</b>	<b>Tỷ lệ hoàn thành kế hoạch CCHC năm (Lũy kế đến thời điểm báo cáo)</b>	%	=b/a*100	
1.2.1	Số nhiệm vụ đề ra trong kế hoạch	Nhiệm vụ	a	45
1.2.2	Số nhiệm vụ đã hoàn thành	Nhiệm vụ	b	
<b>1.3</b>	<b>Kiểm tra công tác CCHC</b>			
1.3.1	Số cơ quan, đơn vị thuộc, trực thuộc đã kiểm tra	Cơ quan, đơn vị		
1.3.2	Tỷ lệ xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra	%	=b/a*100	
	- Số vấn đề phát hiện qua kiểm tra	Vấn đề	a	
	- Số vấn đề phát hiện đã xử lý xong	Vấn đề	b	
<b>1.4</b>	<b>Thực hiện nhiệm vụ UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao</b>			
1.4.1	Tổng số nhiệm vụ được giao	Nhiệm vụ		
1.4.2	Số nhiệm vụ đã hoàn thành trước và đúng hạn	Nhiệm vụ		
1.4.3	Số nhiệm vụ đã hoàn thành nhưng quá hạn	Nhiệm vụ		
1.4.4	Số nhiệm vụ quá hạn nhưng chưa hoàn thành	Nhiệm vụ		
<b>1.5</b>	<b>Khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức</b>			

<sup>1</sup> - Cơ quan, đơn vị, địa phương: Toàn bộ cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc đối tượng báo cáo CCHC định kỳ  
- Cơ quan cấp: UBND các xã, phường và cơ quan ngành dọc của Trung ương đồng trên địa bàn tỉnh  
- UBND cấp xã: UBND các xã, phường

STT	Chỉ tiêu thống kê	Kết quả thống kê		Cơ quan, đơn vị báo cáo
		Đơn vị tính	Số liệu	
		Không = 0		
1.5.1	Số lượng phiếu khảo sát	Số lượng		
1.5.2	Hình thức khảo sát	Trực tuyến = 0 Phát phiếu = 1 Kết hợp = 2		
1.6	<b>Tổ chức/tham mưu UBND tỉnh tổ chức đối thoại của lãnh đạo với người dân, tổ chức, doanh nghiệp, nhà đầu tư</b>	Có = 1 Không = 0		
1.7	<b>Số lượng mô hình, sáng kiến, giải pháp mới trong CCHC (trong năm báo cáo)</b>	Mô hình, sáng kiến, giải pháp		
1.7.1	Đang triển khai thí điểm	Mô hình, sáng kiến, giải pháp		
1.7.2	Đã triển khai áp dụng	Mô hình, sáng kiến, giải pháp		
<b>2.</b>	<b>Cải cách thể chế</b>			
<b>2.1</b>	<b>Số văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) ban hành</b>	<b>Văn bản</b>		
2.1.1	Số VBQPPL tham mưu ban hành, trong đó	Văn bản	=a+b+c	3
	- Số VBQPPL do HĐND tỉnh ban hành	Văn bản	a	1
	- Số VBQPPL do UBND tỉnh ban hành	Văn bản	b	2
	- Số VBQPPL do Chủ tịch UBND tỉnh ban hành	Văn bản	c	
2.1.2	Số VBQPPL do cấp xã ban hành, trong đó:	Văn bản	=a+b	
	- Số VBQPPL do HĐND cấp xã ban hành	Văn bản	a	
	- Số VBQPPL do UBND cấp xã ban hành	Văn bản	b	
<b>2.2</b>	<b>Kiểm tra, xử lý VBQPPL</b>			

STT	Chỉ tiêu thống kê	Kết quả thống kê		Cơ quan, đơn vị báo cáo
		Đơn vị tính	Số liệu	
2.2.1	Số VBQPPL đã kiểm tra theo thẩm quyền	Văn bản		
2.2.2	Tỷ lệ xử lý VBQPPL sau kiểm tra	%	=b/a*100	
2.2.3	Tổng số VBQPPL cần phải xử lý sau kiểm tra	Văn bản	a	
2.2.4	Số VBQPPL có kiến nghị xử lý đã được xử lý xong	Văn bản	b	
<b>2.3</b>	<b>Rà soát VBQPPL</b>			
2.3.1	Số VBQPPL đã rà soát	Văn bản		176
2.3.2	Tỷ lệ xử lý VBQPPL sau rà soát	%	=b/a*100	
2.3.3	Tổng số VBQPPL cần phải xử lý sau rà soát	Văn bản	a	
2.3.4	Số VBQPPL có kiến nghị xử lý đã được xử lý xong	Văn bản	b	
<b>3.</b>	<b>Cải cách thủ tục hành chính (TTHC)<sup>2</sup></b>			
<b>3.1</b>	<b>Thống kê TTHC của ngành, lĩnh vực</b>			
3.1.1	Số TTHC đã được phê duyệt phương án đơn giản hóa	Thủ tục		125
3.1.2	Số TTHC công bố mới	Thủ tục		08
3.1.3	Số TTHC bãi bỏ, thay thế	Thủ tục		37
3.1.4	Tổng số TTHC ngành/lĩnh vực đang có hiệu lực. Trong đó:	Thủ tục	=a+b	
	- Số TTHC cấp tỉnh	Thủ tục	a	246
	- Số TTHC cấp xã	Thủ tục	b	48
3.1.5	Tổng số TTHC của cơ quan ngành dọc thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh. Trong đó:	Thủ tục	=a+b	
	- Tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	Thủ tục	a	246
	- Tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã	Thủ tục	b	48

<sup>2</sup> Các đơn vị sự nghiệp trực thuộc UBND tỉnh không báo cáo các chỉ tiêu thống kê tại mục này

STT	Chỉ tiêu thống kê	Kết quả thống kê		Cơ quan, đơn vị báo cáo
		Đơn vị tính	Số liệu	
<b>3.2</b>	<b>Thống kê quy trình nội bộ (QTNB) giải quyết TTHC ngành, lĩnh vực</b>			
3.2.1	Thuộc thẩm quyền phê duyệt của Chủ tịch UBND tỉnh			
	- Số quyết định phê duyệt QTNB	<i>Quyết định</i>		4
	- Số lượng QTNB được phê duyệt	<i>Quy trình</i>		294
3.2.2	Thuộc thẩm quyền phê duyệt của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh			
	- Số quyết định phê duyệt QTNB	<i>Quyết định</i>		
	- Số lượng QTNB được phê duyệt	<i>Quy trình</i>		
<b>3.2</b>	<b>Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông</b>			
3.2.1	Tỷ lệ TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	%		100
3.2.2	Số TTHC đang thực hiện tiếp nhận và giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính	<i>Thủ tục</i>		191
3.2.3	Số TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông. Trong đó:	Thủ tục	=a+b	
	- Số TTHC liên thông cùng cấp	<i>Thủ tục</i>	<i>a</i>	
	- Số TTHC liên thông giữa các cấp chính quyền	<i>Thủ tục</i>	<i>b</i>	
<b>3.4</b>	<b>Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC</b>			
3.4.1	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được giải quyết đúng hạn của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh. Trong đó:	%	=b/a*100	
	- Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận	<i>Hồ sơ</i>	=a+c	76.419
	- Số hồ sơ TTHC đã giải quyết xong	<i>Hồ sơ</i>	<i>a</i>	58.845
	- Số hồ sơ TTHC đã giải quyết đúng hạn	<i>Hồ sơ</i>	<i>b</i>	52.891
	- Số hồ sơ TTHC đang giải quyết	<i>Hồ sơ</i>	<i>c</i>	17.574

STT	Chỉ tiêu thống kê	Kết quả thống kê		Cơ quan, đơn vị báo cáo
		Đơn vị tính	Số liệu	
3.4.2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được giải quyết đúng hạn của UBND cấp xã. Trong đó:	%	=b/a*100	
	- Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận	Hồ sơ	=a+c	
	- Số hồ sơ TTHC đã giải quyết xong	Hồ sơ	a	
	- Số hồ sơ TTHC đã giải quyết đúng hạn	Hồ sơ	b	
	- Số hồ sơ TTHC đang giải quyết	Hồ sơ	c	
3.4.3	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được giải quyết đúng hạn trên lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư. Trong đó:			
	- Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn trên lĩnh vực đất đai	%		
	- Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn trên lĩnh vực xây dựng	%		
	- Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn trên lĩnh vực đầu tư	%		
3.4.4	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được giải quyết đúng hạn của cơ quan ngành dọc. Trong đó:	%	=b/a*100	
	- Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận	Hồ sơ	=a+c	
	- Số hồ sơ TTHC đã giải quyết xong	Hồ sơ	a	
	- Số hồ sơ TTHC đã giải quyết đúng hạn	Hồ sơ	b	
	- Số hồ sơ TTHC đang giải quyết	Hồ sơ	c	
3.5	<b>Tỷ lệ giải quyết phản ánh, kiến nghị (PAKN) về quy định TTHC. Trong đó:</b>	%	=b/a*100	
3.5.1	Tổng số PAKN đã tiếp nhận (trực tiếp hoặc do cơ quan có thẩm quyền chuyển đến)	PAKN	a	3
3.5.2	Số PAKN đã giải quyết xong	PAKN	b	3
3.6	<b>Cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT)</b>			

STT	Chỉ tiêu thống kê	Kết quả thống kê		Cơ quan, đơn vị báo cáo
		Đơn vị tính	Số liệu	
3.6.1	Tỷ lệ DVCTT toàn trình đủ điều kiện ngành, lĩnh vực	%	=b/a*100	
	- Tổng số DVC đủ điều kiện lên trực tuyến toàn trình	Thủ tục	a	56
	- Số lượng DVCTT toàn trình	Thủ tục	b	56
3.6.2	Tỷ lệ DVC có phát sinh hồ sơ nộp trực tuyến (toàn trình + một phần)	%	=b/a*100	
	- Tổng số DVCTT có phát sinh hồ sơ (gồm các DVCTT có phát sinh hồ sơ trực tuyến hoặc trực tiếp hoặc cả 2 hình thức)	Thủ tục	a	56
	- Số DVCTT có phát sinh hồ sơ trực tuyến	Thủ tục	b	56
3.6.3	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình	%	=b/a*100	
	- Tổng số hồ sơ của các DVCTT toàn trình (gồm hồ sơ nộp trực tuyến + trực tiếp)	Thủ tục	a	56
	- Số hồ sơ nộp trực tuyến của các DVCTT toàn trình	Thủ tục	b	56
3.6.4	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến một phần	%	=b/a*100	
	- Tổng số hồ sơ của các DVCTT một phần (gồm hồ sơ nộp trực tuyến + trực tiếp)	Hồ sơ	a	12.785
	- Số hồ sơ nộp trực tuyến của các DVCTT một phần	Hồ sơ	b	12.785
3.6.5	Số hồ sơ TTHC phát sinh thanh toán trực tuyến	Hồ sơ		
<b>3.7</b>	<b>Triển khai số hóa hồ sơ giải quyết TTHC</b>			
3.7.1	Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC cấp tỉnh	%	=b/a*100	
	- Tổng số hồ sơ TTHC đã có kết quả giải quyết	%	a	58.845
	- Số hồ sơ (bao gồm kết quả giải quyết TTHC) đã số hóa	%	b	58.845
3.7.2	Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC cấp xã	%	=b/a*100	

STT	Chỉ tiêu thống kê	Kết quả thống kê		Cơ quan, đơn vị báo cáo
		Đơn vị tính	Số liệu	
	- Tổng số hồ sơ TTHC đã có kết quả giải quyết	%	a	
	- Số hồ sơ (bao gồm kết quả giải quyết TTHC) đã số hóa	%	b	
3.7.3	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	%		
	- Cấp tỉnh	%		
	- Cấp xã	%		
<b>4.</b>	<b>Cải cách tổ chức bộ máy</b>			
<b>4.1</b>	<b>Sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy</b>			
4.1.1	Tỷ lệ phòng, ban chuyên môn, đơn vị sự nghiệp đáp ứng các tiêu chí theo quy định của Chính phủ (cấp sở)	%		
	- Tổng số phòng và tương đương thuộc sở			25
	- Tổng số tổ chức hành chính trực thuộc			12
	- Tổng số đơn vị sự nghiệp trực thuộc			13
	- Tổng số phòng thuộc đơn vị sự nghiệp trực thuộc			
	- Tổng số đơn vị sự nghiệp thuộc đơn vị sự nghiệp trực thuộc			
4.1.2	Tỷ lệ các phòng chuyên môn, tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp đáp ứng các tiêu chí theo quy định của Chính phủ (cấp xã)	%		
	- Tổng số phòng trực thuộc UBND cấp xã			
	- Tổng số tổ chức hành chính khác trực thuộc			
	- Tổng số đơn vị sự nghiệp trực thuộc			
	- Tổng số phòng thuộc đơn vị sự nghiệp trực thuộc			
	- Tổng số đơn vị sự nghiệp thuộc đơn vị sự nghiệp trực thuộc			
<b>4.2</b>	<b>Số liệu về biên chế công chức</b>			

STT	Chỉ tiêu thống kê	Kết quả thống kê		Cơ quan, đơn vị báo cáo
		Đơn vị tính	Số liệu	
4.2.1	Tổng số biên chế được giao trong năm	Người		695
4.2.2	Tổng số biên chế có mặt tại thời điểm báo cáo	Người		514
4.2.3	Số hợp đồng lao động làm việc tại cơ quan hành chính nhà nước	Người		
	- Theo Nghị định số 111/2022/NĐ-CP	Người		
	- Theo Nghị định số 173/2025/NĐ-CP	Người		
4.2.4	Số biên chế đã tinh giản trong kỳ báo cáo	Người		
<b>4.3</b>	<b>Số người làm việc tại các đơn vị sự nghiệp công lập</b>			
4.3.1	Tổng số người làm việc được giao	Người		537
	- Tổng số người làm việc hưởng lương từ ngân sách được giao	Người		537
	- Tổng số người làm việc hưởng lương từ nguồn thu sự nghiệp được giao	Người		
	- Tổng số hợp đồng lao động chuyên môn, nghiệp vụ được giao	Người		
4.3.2	Tổng số người làm việc có mặt tại thời điểm báo cáo	Người		449
	- Tổng số người làm việc hưởng lương từ ngân sách có mặt tại thời điểm báo cáo	Người		449
	- Tổng số người làm việc hưởng lương từ nguồn thu sự nghiệp có mặt tại thời điểm báo cáo	Người		
	- Tổng số hợp đồng lao động chuyên môn, nghiệp vụ có mặt tại thời điểm báo cáo	Người		
4.3.3	Số người đã tinh giản trong kỳ báo cáo	Người		
<b>5.</b>	<b>Cải cách chế độ công vụ</b>			
<b>5.1</b>	<b>Vị trí việc làm của công chức, viên chức</b>			
5.1.1	Số cơ quan, tổ chức hành chính đã được phê duyệt vị trí việc làm theo quy định	Cơ quan, đơn vị		

STT	Chỉ tiêu thống kê	Kết quả thống kê		Cơ quan, đơn vị báo cáo
		Đơn vị tính	Số liệu	
5.1.2	Số đơn vị sự nghiệp đã được phê duyệt vị trí việc làm theo quy định	Cơ quan, đơn vị		
<b>5.2</b>	<b>Tuyển dụng công chức, viên chức</b>			
5.2.1	Số công chức được tuyển dụng (thi tuyển, xét tuyển)	Người		
5.2.2	Số viên chức được tuyển dụng (thi tuyển, xét tuyển)	Người		
<b>5.3</b>	<b>Số liệu về bổ nhiệm công chức lãnh đạo (lũy kế từ đầu năm)</b>			
5.3.1	Thực hiện tuyển chọn, bổ nhiệm lãnh đạo qua thi tuyển	Người		
5.3.2	Số lãnh đạo cấp sở, ngành được bổ nhiệm mới	Người		6
5.3.3	Số lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, ngành được bổ nhiệm mới	Người		78
5.3.4	Số lãnh đạo cấp phòng thuộc UBND cấp xã được bổ nhiệm mới	Người		
<b>5.4</b>	<b>Số liệu về xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức (cả về Đảng và chính quyền)</b>			
	- Số lãnh đạo cấp sở, ngành và UBND cấp xã bị kỷ luật	Người		
	- Số lãnh đạo cấp phòng thuộc sở, ngành và UBND cấp xã bị kỷ luật	Người		
	- Số người làm việc hưởng lương từ NSNN tại các đơn vị SNCL bị kỷ luật	Người		
<b>6.</b>	<b>Cải cách tài chính công</b>			
<b>6.1</b>	<b>Tỷ lệ thực hiện kế hoạch giải ngân vốn đầu tư công</b>	%		36,37%
	- Kế hoạch được giao	Triệu đồng		334.227
	- Đã thực hiện	Triệu đồng		121.550
<b>6.2</b>	<b>Thực hiện tự chủ tài chính của ĐVSNCL tại tỉnh (lũy kế đến thời điểm báo cáo)</b>			

STT	Chỉ tiêu thống kê	Kết quả thống kê		Cơ quan, đơn vị báo cáo
		Đơn vị tính	Số liệu	
6.2.1	Tổng số ĐVSNCL	Đơn vị		12 đơn vị đang thẩm định phương án tự chủ sau sắp xếp đơn vị hành chính
6.2.2	Số ĐVSNCL tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư	Đơn vị		
6.2.3	Số ĐVSNCL tự bảo đảm chi thường xuyên	Đơn vị		
6.2.4	Số ĐVSNCL tự bảo đảm một phần chi thường xuyên	Đơn vị		
	<i>- ĐVSNCL tự bảo đảm từ 70% - dưới 100% chi thường xuyên</i>	<i>Đơn vị</i>		
	<i>- ĐVSNCL tự bảo đảm từ 30% - dưới 70% chi thường xuyên</i>	<i>Đơn vị</i>		
	<i>- ĐVSNCL tự bảo đảm từ 10% - dưới 30% chi thường xuyên</i>	<i>Đơn vị</i>		
6.2.5	Số ĐVSNCL do Nhà nước bảo đảm chi thường xuyên	Đơn vị		
6.2.6	Số ĐVSNCL đã chuyển đổi thành công ty cổ phần ( <i>lũy kế đến thời điểm báo cáo</i> )	Đơn vị		
<b>7.</b>	<b>Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số</b>			
<b>7.1</b>	<b>Mức độ ứng dụng Trí tuệ nhân tạo (AI)</b>			
7.1.1	Có ứng dụng AI phục vụ công chức, viên chức	Có = 1 Không = 0		
7.1.2	Có ứng dụng AI phục vụ người dân, doanh nghiệp	Có = 1 Không = 0		
7.1.3	Có ứng dụng AI nâng cao khác	Có = 1 Không = 0		
<b>7.2</b>	<b>Số liệu về trao đổi văn bản điện tử</b>			

STT	Chỉ tiêu thống kê	Kết quả thống kê		Cơ quan, đơn vị báo cáo
		Đơn vị tính	Số liệu	
7.2.1	Số lượng chứng thư số, chữ ký số đã cấp. Trong đó:	Chứng thư số, chữ ký số		
	- <i>Cấp tỉnh</i>	Chứng thư số, chữ ký số		46
	- <i>Cấp xã</i>	Chứng thư số, chữ ký số		
7.2.2	Tỷ lệ sử dụng văn bản điện tử ( <i>chi thống kê tỷ lệ văn bản được gửi hoàn toàn dưới dạng điện tử; sử dụng chữ ký số, chứng thư số và gửi trên môi trường điện tử</i> ). Trong đó:			
	- <i>Tỷ lệ sử dụng văn bản điện tử của sở, ngành cấp tỉnh</i>	%		100
	- <i>Tỷ lệ sử dụng văn bản điện tử của UBND cấp xã</i>	%		
7.2.3.	Tỷ lệ hồ sơ công việc được tạo lập trên môi trường điện tử ( <i>theo danh mục được ban hành</i> )	%	=b/a*100	
	- <i>Tổng số hồ sơ công việc theo danh mục</i>	Hồ sơ	<i>a</i>	
	- <i>Số hồ sơ công việc được tạo lập trên môi trường điện tử</i>	Hồ sơ	<i>b</i>	
<b>7.3</b>	<b>Cung cấp dịch vụ bưu chính công ích (BCCI)</b>			
7.3.1	Số TTHC đã triển khai thực hiện qua dịch vụ BCCI. Trong đó:	Thủ tục		
	- <i>Số TTHC triển khai tiếp nhận hồ sơ qua dịch vụ BCCI</i>	Thủ tục		
	- <i>Số TTHC triển khai trả kết quả qua dịch vụ BCCI</i>	Thủ tục		
	- <i>Số TTHC triển khai tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ BCCI</i>	Thủ tục		
7.3.2	Tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận qua dịch vụ BCCI. Trong đó:	Hồ sơ		
	- <i>Số hồ sơ được tiếp nhận qua dịch vụ BCCI</i>	Hồ sơ		
	- <i>Số hồ sơ được trả kết quả qua dịch vụ BCCI</i>	Hồ sơ		

STT	Chỉ tiêu thống kê	Kết quả thống kê		Cơ quan, đơn vị báo cáo
		Đơn vị tính	Số liệu	
	- Số hồ sơ được tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ BCCI	Hồ sơ		
<b>7.4</b>	<b>Số tài khoản thu điện tử công vụ được cấp phát</b>	<b>Tài khoản</b>		
<b>7.5</b>	<b>Cổng, Trang thông tin điện tử</b>	Có = 1 Không = 0		
7.5.1	Số lượng tin bài đăng tải trong kỳ	Tin bài		
7.5.2	Số lượng tin bài đăng trong chuyên mục CCHC	Tin bài		
7.5.3	Số lượng tin bài đăng trong chuyên mục Chuyển đổi số	Tin bài		
7.5.4	Số lượt truy cập Cổng, Trang thông tin điện tử	Lượt		
<b>7.6</b>	<b>Hệ thống phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh</b>			
7.6.1	Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng hạn	%	=b/a*100	
	- Tổng số phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận trên hệ thống	<i>Phản ánh, kiến nghị</i>	<i>a</i>	
	- Số phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng hạn	<i>Phản ánh, kiến nghị</i>	<i>b</i>	
7.6.2	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị	%		
	- Tổng số phản ánh, kiến nghị được đánh giá	<i>Phản ánh, kiến nghị</i>	<i>a</i>	
	- Số phản ánh, kiến nghị được đánh giá hài lòng và rất hài lòng	<i>Phản ánh, kiến nghị</i>	<i>b</i>	