

THÔNG BÁO

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với các dịch vụ hành chính công năm 2013 tại thành phố Đà Nẵng

Qua theo dõi, tổng hợp tình hình thực hiện Quyết định 1828/QĐ-UBND ngày 18/3/2010 của UBND thành phố ban hành Quy định về việc khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Đà Nẵng và Quyết định số 9625/QĐ-UBND ngày 22/11/2012 của Chủ tịch UBND thành phố Đà Nẵng phê duyệt phương án triển khai khảo sát trực tuyến ý kiến đánh giá của tổ chức, công dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công và công chức, viên chức làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, Sở Nội vụ thông báo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân về các dịch vụ hành chính công năm 2013 như sau:

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI

1. Đối với Sở Nội vụ

Trong năm 2013, Sở Nội vụ đã tiếp tục hướng dẫn, triển khai các giải pháp nhằm đổi mới và nâng cao hiệu quả của công tác khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của tổ chức, công dân về các dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố. Cụ thể như sau:

- Thẩm định và đề xuất các lĩnh vực khảo sát và phương pháp chọn mẫu khảo sát đối với Kế hoạch khảo sát trong năm 2013 của Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội thành phố (tại Công văn số 547/SNV-CCHC ngày 28/3/2013 của Sở Nội vụ).

- Đặc biệt, trong năm 2013, Sở Nội vụ đã triển khai nhiều giải pháp tuyên truyền, chỉ đạo, điều hành nhằm đẩy mạnh công tác khảo sát trực tuyến mức độ hài lòng của người dân thông qua website <http://cchc.danang.gov.vn/khaosat>, cụ thể như:

Ban hành Công văn số 35/SNV-CCHC về việc tăng cường thực hiện khảo sát trực tuyến ý kiến đánh giá của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công và công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả. Định kỳ hằng quý, thực hiện việc tổng hợp, đánh giá kết quả triển khai để thông báo đến các cơ quan, đơn vị.

Phối hợp thiết kế và phát hành 120 poster và 20.000 tờ rơi đến các cơ quan, đơn vị, các Trưởng thôn, Tổ trưởng tổ dân phố trên địa bàn thành phố. Đồng thời, thường xuyên tiến hành theo dõi, kiểm tra, giám sát việc tuyên truyền. Thiết kế

video clip tuyên truyền về phần mềm để đăng tải trên các website của các cơ quan, đơn vị và trên truyền hình.

- Về công tác quản trị dữ liệu đánh giá: đã thường xuyên kiểm tra, thu thập, đối chiếu cơ sở dữ liệu đánh giá với danh sách khách hàng của các cơ quan, đơn vị và thực hiện các giải pháp xác minh để nhằm hạn chế các tình trạng gây ảnh hưởng tiêu cực đến công tác khảo sát như: chương trình tự động gửi đánh giá ảo hàng loạt, tình trạng công chức các cơ quan, đơn vị tự đánh giá lẫn nhau hoặc những người không liên quan tham gia đánh giá trên phần mềm...

- Năm 2013, Sở Nội vụ đã hướng dẫn, hỗ trợ Trung tâm Giao dịch Công nghệ thông tin và Truyền thông (Trung tâm Giao dịch CNTT&TT) tiến hành khảo sát trực tiếp, độc lập mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công và công chức tiếp nhận tại 7 quận, huyện và 14 phường, xã.

2. Đối với Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội thành phố

Trên cơ sở Quyết định số 3973/QĐ-UBND ngày 10/6/2013 phê duyệt Kế hoạch tổ chức khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của công dân đối với dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố, Viện Nghiên cứu đã tổ chức khảo sát ý kiến của các tổ chức, công dân trên 04 lĩnh vực chính đó là:

- Thủ tục thuộc lĩnh vực đất đai;
- Dịch vụ khám bệnh tại các bệnh viện trên địa bàn thành phố;
- Thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực hộ khẩu, quản lý cư trú;
- Thủ tục bồi thường, giải phóng mặt bằng và bố trí tái định cư cho các hộ thuộc diện di dời, giải tỏa trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Tổng số lượng phiếu điều tra phát ra là **4.097** phiếu.

3. Đối với Trung tâm Giao dịch Công nghệ thông tin và Truyền thông

Căn cứ theo Quyết định số 6502/QĐ-UBND ngày 21/9/2013 của UBND thành phố Đà Nẵng về việc khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân qua hình thức trực tuyến và khảo sát độc lập tại bộ phận một cửa ở một số quận, huyện, phường, xã; Trung tâm Giao dịch CNTT&TT đã tiến hành khảo sát trực tiếp, độc lập mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công và công chức tiếp nhận tại 7 quận, huyện và 14 phường, xã với **2.879** phiếu khảo sát. Đồng thời, Trung tâm cũng đã thực hiện khảo sát thông qua hình thức điện thoại trực tiếp với **1.600** lượt người.

Trong quá trình khảo sát, Trung tâm Giao dịch CNTT&TT cũng đã kết hợp giải thích cho người dân về mục đích của khảo sát mức độ hài lòng, đồng thời kết hợp giới thiệu, hướng dẫn sử dụng Tổng đài hành chính công thành phố.

4. Đối với các sở, ban, ngành và UBND quận, huyện, phường, xã

Trong năm 2013, các cơ quan, đơn vị tiếp tục xây dựng kế hoạch và triển khai khảo sát thông qua 02 hình thức chính là phát phiếu khảo sát và thông qua hình thức trực tuyến.

Trong tổng số **27** đơn vị sở, ban, ngành và UBND quận, huyện có **21** đơn vị có số lượng phiếu khảo sát đảm bảo theo quy định (trong đó, có các đơn vị thực hiện tốt như: Sở Công thương, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Giao

thông vận tải, Sở Y tế, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, UBND quận Liên Chiểu, Sơn Trà...), còn lại 06 đơn vị chưa đạt yêu cầu. Đối với các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn thành phố, có 02 đơn vị có số lượng phiếu khảo sát đảm bảo theo quy định (Bảo hiểm xã hội thành phố, Cục thuế), 02 đơn vị chưa đạt số phiếu theo yêu cầu, 01 đơn vị chưa triển khai trên thực tế.

Trong tổng số 56 phường, xã, có 32 đơn vị có số lượng phiếu khảo sát đảm bảo theo quy định (trong đó, có các phường thực hiện tốt như: UBND phường Hòa Khánh Bắc, Hòa Khánh Nam, Phước Mỹ, Hải Châu I), còn lại 16 đơn vị chưa đạt số phiếu theo yêu cầu, 08 đơn vị chưa triển khai trên thực tế.

(Số lượng cụ thể theo phụ lục 1 đính kèm)

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Kết quả hài lòng thông qua hoạt động khảo sát, đánh giá độc lập của Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội thành phố

Đã hoàn thành khảo sát 3/4 lĩnh vực, hiện nay vẫn còn lĩnh vực tái định cư đang thực hiện tổng hợp kết quả khảo sát và sẽ có báo cáo chuyên đề riêng gửi các cơ quan, đơn vị.

2. Kết quả khảo sát của Trung tâm Giao dịch Công nghệ thông tin và Truyền thông

a) Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công thông qua hình thức phiếu khảo sát:

- Đối với dịch vụ công: 90% người dân đánh giá hài lòng và rất hài lòng, 9.5% đánh giá mức chấp nhận được và 0.5% đánh giá không hài lòng;

- Đối với công chức tiếp nhận: 90.1% công dân đánh giá mức Tốt và Rất tốt, 9% đánh giá mức Khá và 0.9% đánh giá mức Trung bình và Yếu.

b) Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công thông qua hình thức gọi điện thoại phỏng vấn trực tiếp:

87% người dân đánh giá hài lòng và rất hài lòng, 10.5% đánh giá mức chấp nhận được và 2.5% đánh giá không hài lòng.

(Kết quả khảo sát theo Báo cáo số: 200/BC-TTGDCNTT&TT ngày 18 tháng 11 năm 2013 của Trung tâm Giao dịch Công nghệ Thông tin và Truyền thông được đăng tải tại trang www.cchc.danang.gov.vn, mục Tài liệu – Văn kiện).

3. Kết quả khảo sát hài lòng thông qua khảo sát trực tuyến tại website <http://www.cchc.danang.gov.vn>:

Kết quả đánh giá trong năm 2013 (tính đến 31/12/2013): đã có 26.773 lượt đánh giá, cụ thể như sau (có sự tương đồng với kết quả đánh giá độc lập của Trung tâm Giao dịch CNTT và TT):

- Về đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công: có 13.180 lượt đánh giá, trong đó: Hài lòng và rất hài lòng: 95.24%; Chấp nhận được: 4.33%; Không hài lòng: 0.43% (57 trường hợp);

- Về đánh giá công chức tiếp nhận và trả kết quả: có 13.593 lượt đánh giá, trong đó: Đánh giá Tốt và Rất tốt (4-5 sao): 94.8%, Khá (3 sao): 3.8%, Trung bình và Yếu (từ 1-2 sao): 1.4%

(Chi tiết cụ thể của từng cơ quan đơn vị tại trang www.cchc.danang.gov.vn, mục Chất lượng dịch vụ hành chính công).

4. Đánh giá chung

Nhìn chung, các sở, ban, ngành và UBND quận, huyện đã thực hiện đúng quy định của UBND thành phố về nội dung, phương pháp và số lượng mẫu khảo sát cần thiết. Tuy nhiên vẫn còn 06 đơn vị (khỏi sở, ngành, quận, huyện) và 16 đơn vị khối phường, xã chưa đảm bảo số lượng mẫu khảo sát theo quy định của UBND thành phố. Trong đó, có 01 đơn vị khối cơ quan trung ương và 08 đơn vị khối phường, xã chưa triển khai khảo sát trên thực tế.

So với năm 2012, do làm tốt hơn công tác tuyên truyền (tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, phát tờ rơi đến tổ dân phố, thôn, tuyên truyền trực tuyến trên các website của thành phố và đơn vị) nên số lượng khảo sát trực tuyến mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đã tăng đáng kể. Đây là hình thức khảo sát mới nhằm tiết kiệm thời gian và chi phí khảo sát trong khi vẫn huy động lớn được số lượng phản hồi từ khách hàng. Bên cạnh đó, đây là năm đầu tiên thành phố giao cho Trung tâm Giao dịch Công nghệ thông tin và Truyền thông tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công thông qua hình thức gọi điện thoại phỏng vấn trực tiếp nhằm tạo kênh thông tin xác minh lại theo xác suất ngẫu nhiên tính chính xác của dữ liệu khảo sát hài lòng do từng cơ quan, đơn vị thực hiện.

Về kết quả khảo sát cho thấy đa số ý kiến đánh giá tốt về chất lượng cung ứng chất lượng dịch vụ của các cơ quan hành chính trên địa bàn thành phố. Tuy vậy, một số nội dung người dân vẫn chưa hài lòng về thành phần hồ sơ, quy trình thủ tục hành chính; cơ sở vật chất; công chức của một số cơ quan, đơn vị có chưa đáp ứng yêu cầu, có thái độ thờ ơ, khó gần khi thực hiện nhiệm vụ...

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Trên cơ sở đánh giá kết quả khảo sát hài lòng của các cơ quan, đơn vị, Sở Nội vụ kính đề nghị Thủ trưởng các sở, ban, ngành, các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn thành phố và UBND các quận, huyện chỉ đạo thực hiện một số nội dung như sau:

- Công khai kết quả khảo sát và tổng hợp ý kiến góp ý của công dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công của đơn vị trong năm 2013 trên website và tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (hoàn thành chậm nhất là vào ngày 15/02/2014).

- Căn cứ kết quả tự tiến hành khảo sát và báo cáo phân tích kết quả khảo sát độc lập của Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội thành phố Đà Nẵng, có biện pháp cải tiến lề lối làm việc, tinh thần, thái độ và năng lực chuyên môn của cán bộ, công chức để nâng cao chất lượng phục vụ người dân đối với các dịch vụ hành chính công thuộc thẩm quyền giải quyết. Đồng thời, báo cáo UBND thành phố các giải pháp cụ thể để khắc phục các hạn chế, xử lý vướng mắc của công dân, tổ chức được phản ánh từ kết quả khảo sát.

- Tăng cường triển khai khảo sát trực tuyến mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công thông qua website

www.cchc.danang.gov.vn, đảm bảo đúng số lượng khảo sát tối thiểu theo quy định tại Quyết định số 9625/QĐ-UBND ngày 22/11/2012 và hướng dẫn của Sở Nội vụ. Lấy kết quả và hiệu quả thực tế của việc khảo sát hài lòng của công dân, tổ chức làm thước đo chất lượng phục vụ và làm căn cứ theo dõi, đánh giá, xếp hạng kết quả cải cách hành chính cũng như đánh giá kết quả làm việc của công chức bộ phận tiếp nhận.

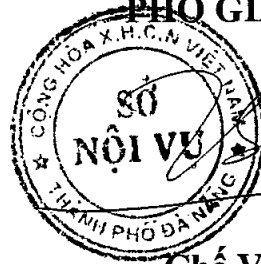
- Đề nghị Công an thành phố và Sở Cảnh sát Phòng cháy chữa cháy tiến hành triển khai đánh giá khảo sát hài lòng khách hàng đến các đơn vị trực thuộc từ đầu năm 2014 theo quy định của UBND thành phố tại Quyết định số 9625/QĐ-UBND ngày 22/11/2012.

Trên đây là báo cáo tình hình triển khai và kết quả thực hiện quy định khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Đà Nẵng trong năm 2013. Sở Nội vụ báo cáo để các đơn vị có liên quan được biết./^{TV}

Nơi nhận:

- Giám đốc Sở (b/c);
- Sở ban ngành;
- Cơ quan trung ương đóng trên địa bàn thành phố;
- UBND các quận, huyện;
- Phòng Nội vụ các quận, huyện;
- Lưu: VT, CCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Chế Viết Sơn



PHỤ LỤC I

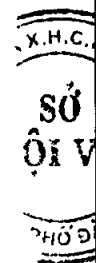
khảo sát trực tuyến mức độ hài lòng của công dân, tổ chức đối với chất lượng dịch vụ hành chính công và công chức tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Đà Nẵng năm 2013

(Kèm theo Thông báo số: 104/TB-SNV ngày 2 tháng 01 năm 2014 của Sở Nội vụ)

TT	Đơn vị	Đánh giá chất lượng DVHCC					Đánh giá công chức tiếp nhận và trả kết quả						Đánh giá so với yêu cầu về số lượng
		Chấp nhận được	Hài Lòng	Không Hài Lòng	Rất hài lòng	Tổng ý kiến	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao	Tổng ý kiến	
	Toàn thành phố	4.33%	45.87%	0.43%	49.36%	13180	0.9%	0.4%	3.8%	27.7%	67.1%	13593	
I	Cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn thành phố	5.7%	10.2%	1.9%	82.1%	722	3.1%	0.7%	2.2%	6.7%	87.2%	1127	
1	Bảo hiểm xã hội Đà Nẵng	5%	23%	3%	69%	240	2%	2%	3%	18%	75%	315	Đạt
2	Công an thành phố					0						0	Chưa triển khai
3	Cục Hải quan Đà Nẵng	0%	63%	0%	37%	8	40%	0%	0%	60%	0%	5	Chưa đạt
4	Cục Thuế Đà Nẵng	6%	3%	0%	91%	463	3%	0%	2%	2%	93%	797	Đạt
5	Kho bạc Nhà nước Đà Nẵng	0%	27%	55%	18%	11	20%	20%	20%	10%	30%	10	Chưa đạt
II	Sở, ban, ngành	1.7%	26.2%	0.2%	71.9%	2281	0.3%	0.2%	1.5%	13.1%	84.8%	2477	
1	Ban quản lý các khu CN và chế xuất	11%	37%	0%	52%	19	0%	0%	0%	19%	81%	32	Đạt
2	Ban Quản lý Khu Công nghệ cao	33%	33%	0%	34%	3						0	Mới triển khai
3	Sở Công Thương	1%	22%	0%	77%	429	0%	0%	2%	14%	84%	744	Đạt
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	1%	23%	0%	76%	116	0%	0%	2%	11%	87%	133	Đạt
5	Sở Giao thông Vận tải	0%	22%	0%	78%	181	0%	0%	2%	27%	71%	209	Đạt
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	2%	13%	0%	85%	302	25%	0%	0%	0%	75%	4	Đạt



7	Sở Khoa học và Công nghệ	0%	50%	0%	50%	8	0%	0%	5%	29%	66%	21	Chưa đạt
8	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	2%	51%	0%	47%	376	0%	0%	2%	16%	82%	284	Đạt
9	Sở Ngoại vụ	0%	12%	0%	88%	34	0%	2%	2%	15%	81%	53	Đạt
10	Sở Nội Vụ	15%	15%	0%	70%	13	7%	5%	5%	21%	62%	42	Đạt
11	Sở Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn	0%	0%	0%	100%	1	0%	0%	0%	0%	100%	1	Chưa đạt
12	Sở Tài chính	6%	49%	0%	45%	49	0%	0%	6%	9%	85%	33	Đạt
13	Sở Tài nguyên Môi trường	0%	41%	0%	59%	22	0%	0%	0%	0%	100%	17	Chưa đạt
14	Sở Thông tin và Truyền thông	1%	18%	1%	80%	110	0%	0%	2%	17%	81%	103	Đạt
15	Sở Tư pháp	17%	17%	17%	49%	6	36%	0%	0%	36%	28%	11	Chưa đạt
16	Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch	3%	21%	0%	76%	240	0%	0%	0%	13%	87%	240	Đạt
17	Sở Xây dựng	0%	100%	0%	0%	2	0%	7%	13%	27%	53%	15	Chưa đạt
18	Sở Y tế	0%	16%	0%	84%	260	0%	0%	1%	3%	96%	337	Đạt
19	Trung tâm Xúc tiến Đầu tư	8%	20%	0%	72%	25	0%	4%	0%	16%	80%	25	Đạt
20	Văn phòng UBND Thành phố	0%	40%	1%	59%	85	0%	0%	0%	3%	97%	173	Đạt
III	UBND quận, huyện	9%	54%	1%	36%	2553	1.4%	0.7%	6.1%	32.1%	59.7%	3319	
1	UBND Huyện Hòa Vang	4%	41%	0%	55%	281	0%	0%	8%	32%	60%	246	Đạt
2	UBND Quận Cẩm Lệ	23%	61%	1%	15%	223	1%	2%	21%	53%	23%	228	Đạt
3	UBND Quận Hải Châu	11%	55%	1%	33%	509	1%	1%	11%	49%	38%	382	Đạt
4	UBND Quận Liên Chiểu	11%	41%	0%	48%	545	1%	0%	5%	17%	77%	753	Đạt
5	UBND Quận Ngũ Hành Sơn	3%	80%	1%	16%	210	2%	0%	1%	34%	63%	660	Đạt
6	UBND quận Sơn Trà	3%	54%	1%	42%	513	1%	1%	3%	30%	65%	579	Đạt
7	UBND Quận Thanh Khê	10%	67%	0%	23%	272	2%	1%	7%	34%	56%	471	Đạt
IV	UBND phường, xã	3%	52%	0%	45%	7624	0.6%	0.3%	3.7%	34.5%	60.7%	6670	
	Quận Cẩm Lệ	19%	37%	0%	44%	618	0%	0%	2%	24%	74%	708	
1	UBND phường Hòa An	3%	75%	0%	22%	119	0%	0%	5%	58%	37%	127	Đạt
2	UBND Phường Hòa Phát	7%	41%	0%	52%	153	0%	0%	0%	15%	85%	84	Đạt



3	UBND Phường Hòa Xuân	100%	0%	0%	0%	1						0	Chưa triển khai
4	UBND Phường Hòa Thọ Đông	0%	36%	0%	64%	22	0%	0%	0%	2%	98%	223	Đạt
5	UBND phường Hòa Thọ Tây	0%	50%	0%	50%	22	0%	0%	4%	27%	69%	52	Chưa đạt
6	UBND phường Khuê Trung	1%	22%	1%	76%	301	0%	0%	1%	17%	82%	222	Đạt
	Quận Hải Châu	4%	38%	1%	57%	1683	1%	0%	3%	27%	69%	1070	
1	UBND Phường Bình Hiên	9%	27%	9%	55%	11	1%	2%	12%	36%	49%	233	Đạt
2	UBND Phường Bình Thuận	3%	45%	3%	49%	33	9%	0%	0%	27%	64%	11	Chưa đạt
3	UBND Phường Hải Châu I	7%	56%	0%	37%	372	0%	0%	8%	41%	50%	292	Đạt
4	UBND Phường Hải Châu II	0%	0%	0%	100%	2	0%	0%	0%	0%	100%	11	Không đạt
5	UBND Phường Hòa Cường Bắc	4%	25%	0%	71%	181	3%	0%	3%	5%	89%	38	Đạt
6	UBND Phường Hòa Cường Nam	4%	52%	0%	44%	147	0%	0%	0%	43%	57%	35	Đạt
7	UBND Phường Hòa Thuận Đông	5%	37%	0%	58%	193						0	Đạt
8	UBND Phường Hòa Thuận Tây	0%	43%	0%	57%	30	0%	0%	4%	27%	69%	52	Chưa đạt
9	UBND Phường Nam Dương	1%	52%	0%	47%	95	0%	0%	0%	25%	75%	8	Đạt
10	UBND Phường Phước Ninh	0%	22%	0%	78%	114	1%	1%	8%	31%	58%	84	Đạt
11	UBND Phường Thạch Thang	0%	33%	0%	67%	3	0%	0%	0%	50%	50%	2	Chưa triển khai
12	UBND Phường Thanh Bình	4%	67%	0%	29%	150	0%	0%	3%	24%	73%	294	Đạt
13	UBND Phường Thuận Phước	9%	32%	0%	59%	352	0%	0%	0%	20%	80%	10	Đạt
	Quận Liên Chiểu	3%	47%	0%	50%	2261	1%	0%	1%	21%	77%	2450	
1	UBND Phường Hòa Hiệp Bắc	3%	44%	1%	52%	317	4%	1%	0%	15%	80%	220	Đạt

2	UBND Phường Hòa Hiệp Nam	0%	16%	0%	84%	316	0%	0%	4%	31%	65%	560	Đạt
3	UBND Phường Hòa Khánh Bắc	5%	72%	0%	23%	865	0%	0%	1%	55%	43%	722	Đạt
4	UBND Phường Hòa Khánh Nam	1%	46%	0%	53%	427	0%	0%	0%	1%	99%	605	Đạt
5	UBND Phường Hòa Minh	4%	58%	1%	37%	336	0%	0%	0%	5%	94%	343	Đạt
	Quận Ngũ Hành Sơn	0%	78%	0%	22%	228	31%	0%	2%	35%	32%	223	
1	UBND Phường Hòa Quý	0%	75%	0%	25%	4	92%	0%	0%	0%	8%	13	Không đạt
2	UBND phường Hòa Hải	0%	73%	0%	27%	120	0%	0%	5%	42%	53%	104	Đạt
3	UBND phường Khuê Mỹ	1%	86%	0%	13%	104	0%	0%	1%	63%	36%	106	Đạt
4	UBND phường Mỹ An					0						0	Chưa triển khai
	Quận Sơn Trà	5%	56%	0%	39%	1582	0%	1%	5%	47%	47%	1434	
1	UBND Phường An Hải Bắc	5%	32%	1%	62%	75	2%	2%	6%	33%	57%	86	Đạt
2	UBND Phường An Hải Đông	1%	79%	0%	20%	301	0%	0%	9%	64%	27%	330	Đạt
3	UBND Phường An Hải Tây	1%	63%	0%	36%	311	0%	0%	0%	38%	63%	32	Đạt
4	UBND Phường Nại Hiên Đông	3%	61%	0%	36%	376	0%	1%	9%	63%	26%	305	Đạt
5	UBND Phường Phước Mỹ	1%	82%	0%	17%	348	0%	0%	0%	41%	58%	437	Đạt
6	UBND Phường Thọ Quang	21%	65%	1%	13%	151	0%	1%	14%	76%	9%	211	Đạt
7	UBND Phường Mân Thái	5%	10%	0%	85%	20	0%	0%	0%	15%	85%	33	Chưa đạt
	Quận Thanh Khê	1%	49%	1%	49%	583	1%	1%	12%	36%	50%	382	
1	UBND Phường An Khê	0%	47%	0%	53%	285	0%	0%	1%	38%	61%	144	Đạt
2	UBND Phường Hòa Khê	0%	20%	6%	74%	35	0%	0%	0%	0%	100%	1	Không đạt
3	UBND Phường Tam Thuận					0	0%	0%	0%	7%	93%	15	Không đạt
4	UBND Phường Tân Chính					0	14%	14%	36%	29%	7%	14	Không đạt
5	UBND Phường Thạc Gián	0%	30%	0%	70%	30	0%	0%	0%	80%	20%	5	Không đạt



6	UBND Phường Thanh Khê Đông	3%	50%	0%	47%	64	0%	0%	0%	76%	24%	68	Đạt
7	UBND Phường Vĩnh Trung	0%	0%	0%	100%	4	0%	0%	33%	0%	67%	3	Chưa triển khai
8	UBND Phường Xuân Hà	4%	84%	0%	12%	150	0%	0%	6%	48%	46%	106	Đạt
9	UBND Phường Thanh Khê Tây	0%	100%	0%	0%	4	0%	0%	5%	24%	71%	21	Không đạt
10	UBND Phường Chính Gián	0%	64%	0%	36%	11	0%	0%	40%	60%	0%	5	Không đạt
	Huyện Hòa Vang	2%	34%	0%	64%	669	0%	0%	8%	53%	39%	403	
1	UBND Xã Hòa Ninh	3%	68%	1%	28%	72	0%	0%	25%	75%	0%	4	Chưa đạt
2	UBND Xã Hòa Phong	0%	0%	0%	100%	1	0%	0%	0%	100%	0%	1	Chưa triển khai
3	UBND Xã Hòa Phước	0%	18%	0%	82%	206	2%	0%	0%	10%	88%	42	Đạt
4	UBND Xã Hòa Tiến	8%	63%	0%	29%	144	0%	2%	6%	29%	64%	107	Đạt
5	UBND Xã Hòa Châu	0%	42%	1%	57%	190	1%	0%	4%	31%	65%	193	Đạt
6	UBND Xã Hòa Liên	0%	12%	0%	88%	43	0%	0%	0%	5%	95%	44	Chưa đạt
7	UBND Xã Hòa Nhơn					0	0%	0%	0%	100%	0%	1	Chưa triển khai
8	UBND Xã Hòa Phú					0	0%	0%	27%	73%	0%	11	Không đạt
9	UBND Xã Hòa Sơn	0%	38%	0%	62%	13						0	Không đạt
10	UBND Xã Hòa Bắc					0						0	Chưa triển khai
11	UBND Xã Hòa Khương					0						0	Chưa triển khai