

**BỘ NỘI VỤ**

**MẶT TRẬN TỔ QUỐC  
VIỆT NAM**

**HỘI CỰU CHIẾN BINH  
VIỆT NAM**

**BÁO CÁO  
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC  
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH  
NHÀ NƯỚC NĂM 2017  
(SIPAS 2017)**

*(Kèm theo Quyết định số 735/BNV-CCHC ngày 26 tháng 4 năm 2018  
của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)*

**HÀ NỘI, THÁNG 4 NĂM 2018**

# MỤC LỤC

	Trang
PHẦN MỘT .....	1
TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2017 .....	1
I. TỔNG QUAN VỀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC ..	1
1. Cơ sở.....	1
2. Mục đích.....	1
3. Nội dung đo lường sự hài lòng.....	2
a) Tiêu chí đánh giá của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước: .....	2
b) Tiêu chí đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức: .....	2
c) Tiêu chí đo lường sự mong đợi của người dân, tổ chức: .....	4
4. Phương pháp xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS).....	4
a) Đối tượng, phạm vi điều tra xã hội học: .....	4
b) Chọn mẫu điều tra xã hội học: .....	5
c) Phiếu điều tra xã hội học:.....	6
d) Phương thức điều tra xã hội học: .....	7
đ) Tổng hợp, phân tích dữ liệu và tính toán các chỉ số: .....	7
II. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI SIPAS 2017 .....	8
1. Chọn mẫu điều tra xã hội học .....	9
a) Mẫu điều tra xã hội học:.....	9
b) Cỡ mẫu điều tra xã hội học: .....	10
2. Triển khai điều tra xã hội học .....	11
a) Lựa chọn, hướng dẫn điều tra viên: .....	11
b) Triển khai điều tra xã hội học: .....	11
c) Giao nộp phiếu điều tra: .....	11
3. Kiểm tra, giám sát và phúc tra kết quả điều tra xã hội học.....	11
a) Kiểm tra, giám sát điều tra xã hội học: .....	11
b) Phúc tra kết quả điều tra xã hội học:.....	12

4. Kết quả phân tích thành phần trả lời phiếu điều tra .....	12
a) Số lượng phiếu thu về: .....	12
b) Thành phần trả lời phiếu: .....	12
PHẦN HAI .....	18
KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2017. 18	
I. MỘT SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VỀ VIỆC TỔ CHỨC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG .....	18
1. Cơ quan giải quyết công việc và trả kết quả .....	18
2. Kênh thông tin để biết về cơ quan tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính .....	19
3. Số lần đi lại để giải quyết công việc .....	21
4. Công chức gây phiền hà, sách nhiễu .....	22
5. Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí .....	24
6. Cơ quan đúng hẹn .....	25
7. Cơ quan thông báo về sự trễ hẹn .....	26
8. Cơ quan xin lỗi vì sự trễ hẹn .....	27
II. SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC .....	30
1. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ .....	30
2. Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính .....	36
3. Chỉ số hài lòng về công chức .....	42
4. Chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ .....	49
5. Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị .....	54
6. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính .....	60
III. SỰ MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VỀ VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG .....	67
PHẦN BA .....	71
KẾT LUẬN .....	71
I. ĐÁNH GIÁ CHUNG .....	71
1. Về kết quả đạt được của SIPAS 2017 .....	71
2. Khó khăn, hạn chế và nguyên nhân .....	74
II. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ .....	75

1. Đối với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ .....	75
2. Đối với các Bộ, cơ quan ngang Bộ; Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương .....	76
3. Đối với cơ quan thông tin, truyền thông .....	77
4. Đối với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam, Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam. ...	78
a) Đối với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam: .....	78
b) Đối với Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam: .....	78
III. MỘT SỐ NHIỆM VỤ CỦA BỘ NỘI VỤ TRONG THỜI GIAN TỚI.....	78
PHỤ LỤC 1 .....	80
PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC SIPAS 2017 .....	80
PHỤ LỤC 2 .....	82
CHỈ SỐ SIPAS 2017 CỦA CÁC TỈNH, THÀNH PHỐ .....	82
2. BÀ RỊA-VŨNG TÀU .....	84
3. BẮC GIANG.....	86
4. BẮC KẠN .....	88
5. BẠC LIÊU.....	90
6. BẮC NINH.....	92
7. BẾN TRE .....	94
8. BÌNH ĐỊNH .....	96
9. BÌNH DƯƠNG .....	98
10. BÌNH PHƯỚC .....	100
11. BÌNH THUẬN .....	102
12. CÀ MAU .....	104
13. CẦN THƠ .....	106
14. CAO BẰNG .....	108
15. ĐÀ NẴNG.....	110
16. ĐẮK LẮK .....	112
17. ĐẮK NÔNG.....	114
18. ĐIỆN BIÊN .....	116
19. ĐỒNG NAI .....	118
20. ĐỒNG THÁP .....	120

21. GIA LAI .....	122
22. HÀ GIANG .....	124
23. HÀ NAM.....	126
24. HÀ NỘI.....	128
25. HÀ TĨNH.....	130
26. HẢI DƯƠNG .....	132
27. HẢI PHÒNG .....	134
28. HẬU GIANG .....	136
29. TP. HỒ CHÍ MINH.....	138
30. HÒA BÌNH .....	140
31. HƯNG YÊN .....	142
32. KHÁNH HÒA.....	144
33. KIÊN GIANG .....	146
34. KON TUM .....	148
35. LAI CHÂU .....	150
36. LÂM ĐỒNG .....	152
37. LẠNG SƠN.....	154
38. LÀO CAI.....	156
39. LONG AN .....	158
40. NAM ĐỊNH.....	160
41. NGHỆ AN .....	162
42. NINH BÌNH .....	164
43. NINH THUẬN .....	166
44. PHÚ THỌ.....	168
45. PHÚ YÊN.....	170
46. QUẢNG BÌNH.....	172
47. QUẢNG NAM .....	174
48. QUẢNG NGÃI .....	176
49. QUẢNG NINH .....	178
50. QUẢNG TRỊ.....	180
51. SÓC TRĂNG .....	182
52. SƠN LA.....	184

53. TÂY NINH.....	186
54. THÁI BÌNH.....	188
55. THÁI NGUYÊN .....	190
56. THANH HÓA .....	192
57. THỪA THIÊN – HUẾ .....	194
58. TIỀN GIANG.....	196
59. TRÀ VINH.....	198
60. TUYÊN QUANG.....	200
61. VĨNH LONG.....	202
62. VĨNH PHÚC .....	204
63. YÊN BÁI.....	206
PHỤ LỤC 3.....	208
MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC.....	208

## DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ

<b>BẢNG</b>		<b>Trang</b>
Bảng 1	Phân bổ phiếu điều tra SIPAS 2017	10
Bảng 2	Thành phần nhân khẩu học của người trả lời phiếu điều tra	17
Bảng 3	Các chỉ số nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công	29
Bảng 4	Các chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ	32
Bảng 5	Các chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính	38
Bảng 6	Các chỉ số hài lòng về công chức	44
Bảng 7	Các chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ	50
Bảng 8	Các chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	56
Bảng 9	Các chỉ số hài lòng SIPAS 2017	66
<b>BIỂU ĐỒ</b>		
Biểu đồ 1	Thành phần người trả lời phiếu điều tra	13
Biểu đồ 2	Độ tuổi người trả lời phiếu điều tra	13
Biểu đồ 3:	Giới tính người trả lời phiếu điều tra	14
Biểu đồ 4	Trình độ học vấn người trả lời phiếu điều tra	14
Biểu đồ 5	Nơi sinh sống của người trả lời phiếu điều tra	15
Biểu đồ 6	Nghề nghiệp của người trả lời phiếu điều tra	15
Biểu đồ 7	Loại hình tổ chức của người trả lời phiếu điều tra	16
Biểu đồ 8	Vị trí công việc của người trả lời phiếu điều tra	16
Biểu đồ 9	Cơ quan giải quyết công việc và trả kết quả	18
Biểu đồ 10	Chỉ số nhận định, đánh giá cao nhất, thấp nhất và trung vị về cơ quan giải quyết công việc	19
Biểu đồ 11	Kênh thông tin tiếp cận cơ quan giải quyết công việc	20
Biểu đồ 12	Chỉ số nhận định, đánh giá cao nhất, thấp nhất và trung vị kênh thông tin tiếp cận cơ quan giải quyết công việc	20
Biểu đồ 13	Số lần đi lại	21
Biểu đồ 14	Chỉ số nhận định, đánh giá cao nhất, thấp nhất và trung vị về số lần đi lại	22
Biểu đồ 15	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	23
Biểu đồ 16	Chỉ số nhận định, đánh giá cao nhất, thấp nhất, trung vị về công chức gây phiền hà, sách nhiễu	23

Biểu đồ 17	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	24
Biểu đồ 18	Chỉ số nhận định, đánh giá cao nhất, thấp nhất, trung vị về công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	25
Biểu đồ 19	Cơ quan đúng hẹn	25
Biểu đồ 20	Chỉ số nhận định, đánh giá cao nhất, thấp nhất, trung vị về cơ quan đúng hẹn	26
Biểu đồ 21	Cơ quan thông báo về sự trễ hẹn	27
Biểu đồ 22	Chỉ số nhận định, đánh giá cao nhất, thấp nhất, trung vị về cơ quan thông báo về sự trễ hẹn	27
Biểu đồ 23	Cơ quan xin lỗi vì sự trễ hẹn	28
Biểu đồ 24	Chỉ số nhận định, đánh giá cao nhất, thấp nhất, trung vị về cơ quan xin lỗi vì sự trễ hẹn	28
Biểu đồ 25	Chỉ số hài lòng chung cả nước về tiếp cận dịch vụ	31
Biểu đồ 26	Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về tiếp cận dịch vụ	32
Biểu đồ 27	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về tiếp cận dịch vụ	33
Biểu đồ 28	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi	34
Biểu đồ 29	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về trang thiết bị đầy đủ	34
Biểu đồ 30	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về trang thiết bị hiện đại	35
Biểu đồ 31	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về trang thiết bị dễ sử dụng	35
Biểu đồ 32	Chỉ số hài lòng chung cả nước về thủ tục hành chính	37
Biểu đồ 33	Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về thủ tục hành chính	38
Biểu đồ 34	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thủ tục hành chính	39
Biểu đồ 35	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	40
Biểu đồ 36	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thủ tục hành chính được niêm yết chính xác	40
Biểu đồ 37	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về nộp thành phần hồ sơ đúng quy định	41
Biểu đồ 38	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về	41



	nộp phí/lệ phí đúng quy định	
Biểu đồ 39	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	42
Biểu đồ 40	Chỉ số hài lòng chung cả nước về công chức	43
Biểu đồ 41	Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về công chức	44
Biểu đồ 42	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức	45
Biểu đồ 43	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	46
Biểu đồ 44	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức chú ý lắng nghe	46
Biểu đồ 45	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức trả lời, giải thích đầy đủ	47
Biểu đồ 46	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	47
Biểu đồ 47	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	48
Biểu đồ 48	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức tuân thủ đúng quy định	48
Biểu đồ 49	Chỉ số hài lòng chung cả nước về kết quả cung ứng dịch vụ	49
Biểu đồ 50	Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về kết quả cung ứng dịch vụ	50
Biểu đồ 51	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về kết quả cung ứng dịch vụ	51
Biểu đồ 52	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về kết quả đúng quy định	52
Biểu đồ 53	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về kết quả có thông tin đầy đủ	53
Biểu đồ 54	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về kết quả có thông tin chính xác	53
Biểu đồ 55	Chỉ số hài lòng chung cả nước về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	54
Biểu đồ 56	Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	55
Biểu đồ 57	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	57

Biểu đồ 58	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	58
Biểu đồ 59	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	58
Biểu đồ 60	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	59
Biểu đồ 61	Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về cơ quan thông báo kết quả xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	59
Biểu đồ 62	Chỉ số hài lòng chung cả nước về sự phục vụ hành chính	60
Biểu đồ 63	Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về sự phục vụ hành chính	60
Biểu đồ 64	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực dịch vụ	61
Biểu đồ 65	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	62
Biểu đồ 66	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh	64
Biểu đồ 67	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại I	64
Biểu đồ 68	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại II	64
Biểu đồ 69	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại III	64
Biểu đồ 70	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Miền núi phía Bắc	65
Biểu đồ 71	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Đồng bằng Sông Hồng	65
Biểu đồ 72	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Duyên hải Miền Trung	65
Biểu đồ 73	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Miền Đông Nam Bộ	65
Biểu đồ 74	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Tây Nguyên	65
Biểu đồ 75	Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Đồng bằng Sông Cửu Long	65

Biểu đồ 76	Sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nói chung	67
Biểu đồ 77	Sự mong đợi đối với cơ quan hành chính các cấp	69
Biểu đồ 78	Sự mong đợi đối với cơ quan hành chính thuộc các lĩnh vực dịch vụ	70

## VIẾT TẮT

SIPAS	Satisfaction Index of Public Administrative Services, dịch tiếng Anh của cụm từ “Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước”.
UBND	Ủy ban nhân dân.
CQHC	Cơ quan hành chính
HCNN	Hành chính nhà nước
SNCL	Sự nghiệp công lập
LLVT	Lực lượng vũ trang
TCPCP	Tổ chức phi chính phủ
HH/H	Hiệp hội/hội
DNTN	Doanh nghiệp tư nhân
CTTNHH	Công ty trách nhiệm hữu hạn
CTCP	Công ty cổ phần
CTHD	Công ty hợp danh
DNTN	Doanh nghiệp tư nhân
CTTNHH	Công ty trách nhiệm hữu hạn
DNNNG	Doanh nghiệp nước ngoài
DNLD	Doanh nghiệp liên danh
CTNN	Công ty nước ngoài

## **PHẦN MỘT**

# **TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2017**

## **I. TỔNG QUAN VỀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

### **1. Cơ sở**

Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 của Chính phủ xác định một trong các mục tiêu của cải cách hành chính nhà nước giai đoạn này là “Bảo đảm sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt mức trên 80% vào năm 2020” và một trong các trọng tâm của cải cách hành chính nhà nước là “Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công”. Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020 đã giao Bộ Nội vụ triển khai thực hiện Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Trên cơ sở đó, Bộ trưởng Bộ Nội vụ đã ban hành Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 phê duyệt Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017 - 2020. Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017 - 2020 quy định cụ thể mục đích, mục tiêu, yêu cầu, nội dung, phương pháp, giải pháp, trách nhiệm, thời gian và kinh phí triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ trong giai đoạn này.

### **2. Mục đích**

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

### 3. Nội dung đo lường sự hài lòng

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện đối với 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; (2) thủ tục hành chính; (3) công chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính; (4) kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị.

Nội dung đo lường là các nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

Các tiêu chí đánh giá về tổ chức cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước gồm:

a) Tiêu chí đánh giá của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước:

- Cơ quan trực tiếp giải quyết công việc với người dân, tổ chức;
- Kênh thông tin để biết về cơ quan đó;
- Số lần đi lại đến cơ quan để giải quyết công việc;
- Việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu;
- Việc công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí;
- Việc cơ quan đúng hẹn;
- Việc cơ quan thông báo trễ hẹn;
- Việc cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn.

b) Tiêu chí đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức:

Gồm có 22 tiêu chí, tương ứng với 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công.

- Về tiếp cận dịch vụ:

+ Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi.

+ Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ.

+ Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại.

+ Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng.

- Về thủ tục hành chính:

+ Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.

+ Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác.

+ Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.

+ Phí/lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định.

+ Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định.

- Về công chức trực tiếp giải quyết công việc:

+ Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.

+ Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.

+ Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức.

+ Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.

+ Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu.

+ Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

- Về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công:

+ Kết quả đúng quy định.

+ Kết quả có thông tin đầy đủ.

+ Kết quả có thông tin chính xác.

- Về tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị:

+ Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.

+ Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.

+ Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.

+ Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.

(Các tiêu chí đo lường mức độ hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị chỉ áp dụng trong trường hợp người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ).

c) Tiêu chí đo lường sự mong đợi của người dân, tổ chức:

Mỗi người dân, tổ chức được đề nghị đưa ra 03 nội dung mong đợi nhất đối với cơ quan hành chính nhà nước trong việc ưu tiên cải cách, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ, thông qua lựa chọn từ các nội dung sau:

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.

- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.

- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.

- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.

- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.

- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.

- Tiếp nhận, xử lý tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức...

#### **4. Phương pháp xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS)**

Áp dụng phương pháp điều tra xã hội học thông qua Phiếu điều tra để thu thập thông tin, xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (sau đây sử dụng tên tiếng Anh viết tắt là SIPAS).

a) Đối tượng, phạm vi điều tra xã hội học:

- Đối tượng



Để đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công dựa trên phản hồi của người dân, tổ chức, SIPAS xác định đối tượng điều tra xã hội học là người dân, tổ chức đã trực tiếp giải quyết công việc và nhận kết quả giải quyết tại cơ quan hành chính nhà nước.

- Phạm vi

SIPAS được thực hiện tại 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi chung là tỉnh) thông qua phương pháp chọn mẫu điều tra xã hội học.

b) Chọn mẫu điều tra xã hội học:

Mẫu điều tra xã hội học được xác định theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, phân tầng, nhiều giai đoạn; được thực hiện theo các bước sau đây:

- Bước 1: Chọn cơ quan

Ở mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, chọn các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã điều tra xã hội học. Tiêu chí chọn và số lượng cơ quan được chọn như sau:

Tiêu chí:

+ Đối với cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh: Có thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công trực tiếp cho người dân, tổ chức và có phát sinh giao dịch của người dân, tổ chức với cơ quan hành chính.

+ Đối với Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã: Đại diện cho các loại đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã theo quy định tại Nghị quyết 1211/2016/UBTVQH13 ngày 25 tháng 5 năm 2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về tiêu chuẩn của đơn vị hành chính và phân loại đơn vị hành chính.

Số lượng cơ quan được chọn: Được xác định trên cơ sở đảm bảo tính đại diện của mẫu; phù hợp với yêu cầu, điều kiện nguồn lực thực tế; thống nhất giữa 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

- Bước 2: Xác định tổng số giao dịch của các dịch vụ hành chính công đã được hoàn thành trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học đối với các cơ quan hành chính được chọn điều tra xã hội học của mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

+ Lập danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ hành chính công trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học của từng cơ quan được chọn điều tra xã hội học ở Bước 1;

+ Tổng hợp danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học của tất cả các cơ quan đã được chọn điều tra xã hội học của mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

- Bước 3: Xác định cỡ mẫu điều tra xã hội học

+ Cỡ mẫu điều tra xã hội học đối với từng cơ quan được chọn điều tra xã hội học theo công thức sau:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Trong đó:

+ **n**: Cỡ mẫu điều tra xã hội học.

+ **N**: Là tổng thể chung. Trong trường hợp này là tổng số giao dịch của các dịch vụ hành chính công đã được hoàn thành trong khoảng thời gian quy định điều tra xã hội học đối với từng cơ quan được chọn điều tra xã hội học.

+ **e** là sai số cho phép (5%).

Ngoài ra, cỡ mẫu có thể được tính toán trên cơ sở áp dụng các công thức tính khác hoặc theo kinh nghiệm điều tra thực tế tương tự. Cơ quan chủ trì triển khai đo lường sự hài lòng quyết định áp dụng công thức, kinh nghiệm tính cỡ mẫu phù hợp với điều kiện của bộ, ngành, địa phương, đồng thời đảm bảo cỡ mẫu có đủ đại diện.

- Bước 4: Chọn người dân, tổ chức để điều tra xã hội học đối với mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

+ Chọn ngẫu nhiên người dân, tổ chức để điều tra xã hội học từ danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ được lập ở Bước 2, bảo đảm số lượng theo cỡ mẫu điều tra xã hội học được xác định ở Bước 3.

+ Lập danh sách người dân, tổ chức được chọn điều tra xã hội học đối với từng cơ quan được chọn của mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

+ Tổng hợp danh sách người dân, tổ chức được chọn điều tra xã hội học đối với mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

c) Phiếu điều tra xã hội học:

- Phiếu điều tra xã hội học gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để

người dân, tổ chức lựa chọn. Câu hỏi của phiếu điều tra xã hội học thể hiện nội dung của các tiêu chí đo lường sự hài lòng; đồng thời phản ánh quá trình, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

- Phiếu điều tra xã hội học gồm hai loại: Phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với người dân và phiếu điều tra xã hội học áp dụng đối với tổ chức (tại Phụ lục 3 kèm theo).

- Phiếu điều tra xã hội học có bố cục và nội dung như sau:

+ Phần thông tin chung, gồm: Mục đích của điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng; hướng dẫn cách trả lời các câu hỏi; thông tin cá nhân người dân / tổ chức.

+ Phần câu hỏi, gồm: Các câu hỏi về quá trình giao dịch và kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; các câu hỏi về mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; câu hỏi về sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước.

d) Phương thức điều tra xã hội học:

Phát phiếu điều tra xã hội học trực tiếp đến người dân, tổ chức để trả lời phiếu.

đ) Tổng hợp, phân tích dữ liệu và tính toán các chỉ số:

- Tổng hợp, phân tích dữ liệu

Trên cơ sở thu thập thông tin từ phiếu điều tra xã hội học, tiến hành tổng hợp, phân tích các dữ liệu thống kê. Việc tổng hợp, phân tích dữ liệu dựa vào các phần mềm thống kê phù hợp với yêu cầu, điều kiện của từng cơ quan.

- Cách tính chỉ số hài lòng

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS):

Công thức tính:

$$\sum_{i=1}^n b_i$$

$$\text{SIPAS} = \frac{\sum_{i=1}^n b_i}{a.n} * 100\%$$

Trong đó:

+ a: Là tổng số câu hỏi hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong Phiếu điều tra xã hội học (Câu số 7 của Phiếu điều tra xã hội học tại Phụ lục 3 kèm theo);

+  $b_i$ : Là tổng số phương án trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng” đối với các câu hỏi mức độ hài lòng mà mỗi người đã trả lời trong Phiếu điều tra xã hội học.

+ n: Tổng số người trả lời đối với câu hỏi về mức độ hài lòng (tổng số người trả lời Câu số 7 của Phiếu điều tra xã hội học tại Phụ lục 3 kèm theo).

Chỉ số hài lòng về từng yếu tố: Áp dụng công thức tính Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) nêu trên. Tuy nhiên, khi áp dụng công thức tính cần chú ý sự khác biệt so với tính SIPAS là:

+ a: Là tổng số câu hỏi hài lòng đối với từng yếu tố của việc cung ứng dịch vụ hành chính công, được xác định trong phiếu điều tra xã hội học.

+  $b_i$ : Tổng số phương án trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng” của mỗi người đối với từng yếu tố của việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

Chỉ số hài lòng về từng tiêu chí: Được xác định bằng tỷ lệ phần trăm (%) số người trả lời “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng” trên tổng số người trả lời của từng tiêu chí (mỗi tiêu chí là một câu hỏi của Câu số 7 trong Phiếu điều tra xã hội học tại Phụ lục kèm theo).

- Cách tính các chỉ số đánh giá khác

Ngoài Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính, các thông tin khác về tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công, kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, mong đợi của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính... thu được từ phiếu điều tra xã hội học được tổng hợp, phân tích và tính toán các chỉ số tương ứng để cung cấp thông tin phục vụ cho công tác quản lý. Các chỉ số này được tính bằng tỷ lệ phần trăm (%) giữa số người trả lời cùng phương án đối với mỗi câu hỏi trên tổng số người tham gia trả lời mỗi câu hỏi (Câu hỏi từ số 1 - 6, Câu số 8 của Phiếu điều tra xã hội học tại Phụ lục kèm theo).

## II. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI SIPAS 2017

Để triển khai SIPAS 2017, Bộ Nội vụ ban hành Kế hoạch số 5198/KH-BNV ngày 28/9/2017 về việc xây dựng Đề án đo lường sự hài lòng của người

dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020; triển khai đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2017.

Bộ Nội vụ, Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam đã ký Chương trình phối hợp số 5822/CTPH-BNV-TWMTTQVN-TWHCCBVN ngày 07/11/2017 về phối hợp thực hiện, giám sát thực hiện đo lường sự hài lòng quốc gia năm 2017; Bộ Nội vụ và Tổng công ty Bưu điện Việt Nam đã ký Chương trình phối hợp số 5886/CTPH-BNV-TCTBĐVN ngày 09/11/2017 về thực hiện điều tra xã hội học tại 63 tỉnh trong cả nước. Trên cơ sở Kế hoạch số 5198/KH-BNV ngày 28/9/2017 và các chương trình phối hợp, Bộ Nội vụ có Công văn gửi Ủy ban nhân dân các tỉnh đề nghị phối hợp, hỗ trợ công tác chọn mẫu điều tra xã hội học và phúc tra kết quả thu phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2017.

## **1. Chọn mẫu điều tra xã hội học**

### **a) Mẫu điều tra xã hội học:**

Việc chọn mẫu được thực hiện theo quy trình: (1) Chọn các cơ quan hành chính cấp tỉnh, huyện, xã; (2) chọn các dịch vụ/lĩnh vực dịch vụ của mỗi cơ quan; (3) chọn người dân, tổ chức đã thực hiện nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết hồ sơ của mỗi dịch vụ/lĩnh vực dịch vụ làm đối tượng điều tra. Tiêu chí, số lượng cơ quan, dịch vụ/lĩnh vực dịch vụ và đối tượng điều tra được chọn cụ thể như sau:

- Chọn cơ quan hành chính cấp tỉnh: Tại mỗi tỉnh, chọn thống nhất 06 sở có nhiều giao dịch cung ứng dịch vụ, gồm: Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Giao thông vận tải; Sở Xây dựng; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Sở Tư pháp;

- Chọn cơ quan hành chính cấp huyện: Tại mỗi tỉnh, chọn 06 Ủy ban nhân dân cấp huyện, trong đó có 02 đơn vị hành chính cấp huyện Loại I, 02 đơn vị hành chính cấp huyện Loại II và 02 đơn vị hành chính cấp huyện Loại III (phân loại theo quy định tại Nghị quyết số 1211/2016/UBTVQH13 ngày 25/5/2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về tiêu chuẩn của đơn vị hành chính và phân loại đơn vị hành chính). Riêng đối với Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, chọn 09 huyện tại mỗi địa phương, với 03 đơn vị mỗi loại;

- Chọn cơ quan hành chính cấp xã: Tại mỗi huyện đã chọn, chọn 03 Ủy ban nhân dân cấp xã, trong đó 01 thuộc đơn vị hành chính cấp xã Loại I, 01 thuộc đơn vị hành chính cấp xã Loại II và 01 thuộc đơn vị hành chính cấp xã

Loại III (theo phân loại đơn vị hành chính cấp xã quy định tại Nghị quyết 1211/2016/UBTVQH13 ngày 25 tháng 5 năm 2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về tiêu chuẩn của đơn vị hành chính và phân loại đơn vị hành chính);

- Chọn dịch vụ/lĩnh vực dịch vụ: Đối với mỗi cơ quan hành chính cấp tỉnh, huyện, xã đã chọn, tiến hành chọn 02 dịch vụ/lĩnh vực dịch vụ chính của cơ quan;

- Chọn đối tượng điều tra: Từ cơ sở dữ liệu về người dân, tổ chức đã giao dịch và nhận kết quả của mỗi dịch vụ/lĩnh vực dịch vụ đã chọn, chọn ngẫu nhiên các cá nhân để tiến hành điều tra, với số lượng bằng cỡ mẫu được phân bổ cho dịch vụ/lĩnh vực dịch vụ đó. Ngoài ra, SIPAS 2017 cũng tiến hành chọn đối tượng điều tra dự phòng cho từng dịch vụ/lĩnh vực dịch vụ, với số lượng bằng tối thiểu 50% số lượng mẫu điều tra chính thức.

b) Cỡ mẫu điều tra xã hội học:

Cỡ mẫu điều tra xã hội học của SIPAS 2017 là 33.900 người dân, người đại diện cho tổ chức. Phân bổ cỡ mẫu điều tra cho từng dịch vụ/lĩnh vực dịch vụ của các cơ quan hành chính đã chọn tại mỗi tỉnh, thành phố theo nguyên tắc dựa trên lượng giao dịch của dịch vụ/lĩnh vực dịch vụ (Bảng 1).

**Bảng 1: Phân bổ phiếu điều tra SIPAS 2017**

TT	Loại ĐVHC		Tỉnh loại I	Tỉnh loại II, III	Tổng số phiếu/cả nước
	Cấp HC	Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh			
1.	Cơ quan hành chính cấp tỉnh	- 06 sở/tỉnh - Tổng số phiếu: 270 phiếu/tỉnh	- 06 sở/tỉnh - Tổng số phiếu: 180 phiếu/tỉnh	- 06 sở/tỉnh - Tổng số phiếu: 120 phiếu/tỉnh	8.460 phiếu
2.	Cơ quan hành chính cấp huyện	- UBND cấp huyện của 09 huyện (03 loại I, 03 loại II, 03 loại III)/tỉnh - Tổng số phiếu: 450 phiếu/tỉnh	- UBND cấp huyện của 06 huyện (02 loại I, 02 loại II, 02 loại III)/tỉnh - Tổng số phiếu: 240 phiếu/tỉnh	- UBND cấp huyện của 06 huyện (02 loại I, 02 loại II, 02 loại III)/tỉnh - Tổng số phiếu: 180 phiếu/tỉnh	12.480 phiếu
3.	Cơ quan hành chính cấp xã	- UBND cấp xã của 27 xã (09 loại I, 09 loại II, 09 loại III)/tỉnh	- UBND cấp xã của 18 xã (06 loại I, 06 loại II, 06 loại III)/tỉnh	- UBND cấp xã của 18 xã (06 loại I, 06 loại II, 06 loại III)/tỉnh	12.960 phiếu

		- Tổng số phiếu: 540 phiếu/tỉnh	- Tổng số phiếu: 270 phiếu/tỉnh	- Tổng số phiếu: 180 phiếu/tỉnh	
	<b>Tổng số phiếu</b>	<b>1.260 phiếu/tỉnh</b>	<b>690 phiếu/tỉnh</b>	<b>480 phiếu/tỉnh</b>	<b>33.900 phiếu</b>

## 2. Triển khai điều tra xã hội học

### a) Lựa chọn, hướng dẫn điều tra viên:

Điều tra viên của SIPAS 2017 là các viên chức, nhân viên của Bưu điện tỉnh và Bưu điện huyện, xã tại các huyện, xã được chọn ở 63 tỉnh. Điều tra viên do Bưu điện tỉnh lựa chọn và được Bộ Nội vụ hướng dẫn về nội dung, phương pháp phát phiếu, thu thập thông tin điều tra xã hội học.

Mỗi điều tra viên đều được cung cấp danh sách mẫu điều tra chính thức, danh sách mẫu điều tra dự phòng, phiếu điều tra (do Bộ Nội vụ phát hành) và các văn bản quy định, tài liệu hướng dẫn thực hiện điều tra xã hội học SIPAS 2017.

### b) Triển khai điều tra xã hội học:

Việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2017 do điều tra viên thực hiện. Điều tra viên phát phiếu điều tra đến từng cá nhân người dân, người đại diện tổ chức có tên trong danh sách mẫu điều tra chính thức; giải thích phiếu điều tra; đề đối tượng điều tra tự trả lời; thu phiếu điều tra. Trong trường hợp không thể phát phiếu cho đối tượng điều tra có tên trong danh sách mẫu chính thức (do đối tượng không còn sống tại địa phương; từ chối trả lời phiếu...), điều tra viên tiến hành phát phiếu cho đối tượng trong danh sách mẫu dự phòng. Điều tra viên thực hiện phát phiếu theo nguyên tắc đúng đối tượng trong danh sách mẫu; không gợi ý nội dung trả lời; không trả lời thay.

### c) Giao nộp phiếu điều tra:

Kết quả thu phiếu của điều tra viên được gửi về Bưu điện tỉnh để phân loại, sắp xếp và giao nộp về Bộ Nội vụ. Các cơ quan của chính quyền địa phương không tham gia quá trình phát phiếu điều tra.

## 3. Kiểm tra, giám sát và phúc tra kết quả điều tra xã hội học

### a) Kiểm tra, giám sát điều tra xã hội học:

Bộ Nội vụ chủ trì, phối hợp với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam tiến hành kiểm tra, giám sát việc thực hiện điều tra xã hội học tại 12 tỉnh trong cả nước.

Tại mỗi tỉnh, ba cơ quan đã làm việc, trao đổi với các cơ quan liên quan của địa phương, gồm UBND tỉnh, Sở Nội vụ, Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh, Bureau điện tỉnh, đại diện các Sở và UBND huyện, xã được chọn điều tra để nắm bắt tình hình triển khai điều tra xã hội học và có các hướng dẫn, nhắc nhở kịp thời để đảm bảo việc triển khai điều tra xã hội học đạt kết quả chính xác, đầy đủ, khách quan. Đồng thời, ba cơ quan cũng trao đổi, lắng nghe ý kiến của địa phương, đặc biệt là các thuận lợi, khó khăn, kiến nghị liên quan để rút kinh nghiệm cho triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng quốc gia trong những năm tiếp theo.

b) Phúc tra kết quả điều tra xã hội học:

Việc phúc tra kết quả điều tra xã hội học SIPAS 2017 được thực hiện tại các tỉnh, do Sở Nội vụ, Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh thực hiện. Theo quy định, ba cơ quan này phối hợp phúc tra tối thiểu 10% số phiếu của tỉnh, theo phương thức gọi điện thoại cho đối tượng điều tra để khẳng định việc tham gia trả lời phiếu của đối tượng đó. Phúc tra điều tra xã hội học SIPAS 2017 không tiến hành thực hiện phát phiếu lại hay phỏng vấn lại đối với đối tượng đã tham gia trả lời phiếu.

#### **4. Kết quả phân tích thành phần trả lời phiếu điều tra**

a) Số lượng phiếu thu về:

Tổng số phiếu thu về là 30,991/33,900 phiếu, đạt 91,42% số phiếu phát ra. Số phiếu thu về hợp lệ là 30.741, đạt 90,68% số phiếu phát ra (dữ liệu SIPAS 2017 trong báo cáo này sẽ được tổng hợp, phân tích từ 30.741 phiếu thu về hợp lệ).

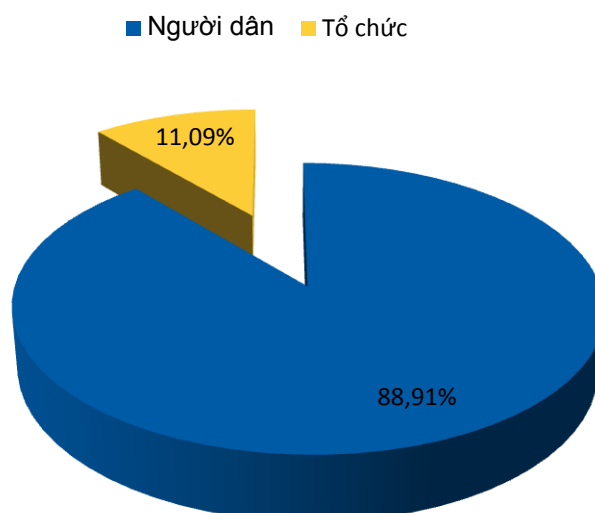
b) Thành phần trả lời phiếu:

SIPAS 2017 tiến hành phân tích thành phần đối tượng trả lời phiếu điều tra để thấy được mức độ đại diện cho tiếng nói của người dân, tổ chức thuộc mọi thành phần trong các thông tin mà SIPAS mang lại. Kết quả từ 30.741 phiếu thu về hợp lệ cho thấy thành phần đối tượng trả lời phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2017 như sau:

- Người dân, người đại diện tổ chức: Trong số 30.741 người tham gia trả lời phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2017, 88,91% là người dân và 11,09% là người đại diện tổ chức (Biểu đồ 1).

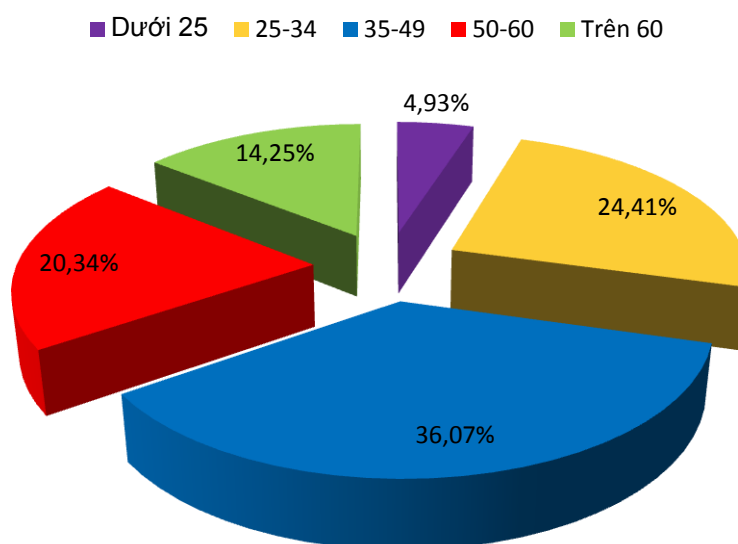


**Biểu đồ 1: Thành phần người trả lời phiếu điều tra**



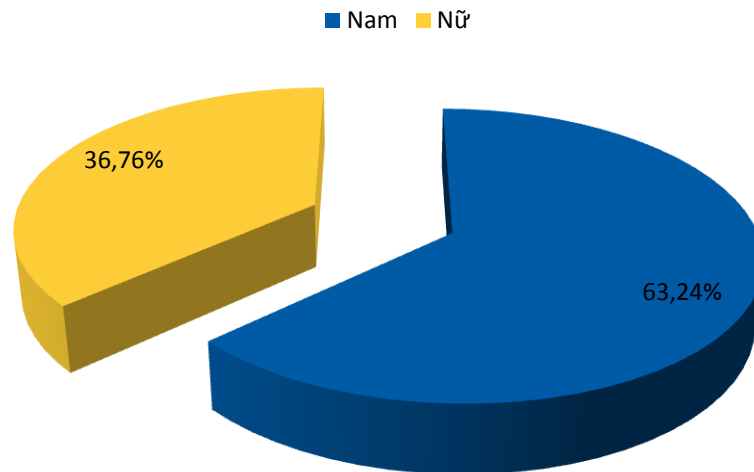
- Độ tuổi: Số người tham gia trả lời phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2017 ở độ tuổi 35 - 49 chiếm tỷ lệ cao nhất là 36,07%; tiếp đến là số người ở độ tuổi 25 - 34, chiếm 24,41%; số người ở độ tuổi 50 - 60, chiếm 20,34%; số người ở độ tuổi trên 60, chiếm 14,25% và số người ở độ tuổi dưới 25 chiếm tỷ lệ thấp nhất, 4,93% (Biểu đồ 2).

**Biểu đồ 2: Độ tuổi người trả lời phiếu điều tra**



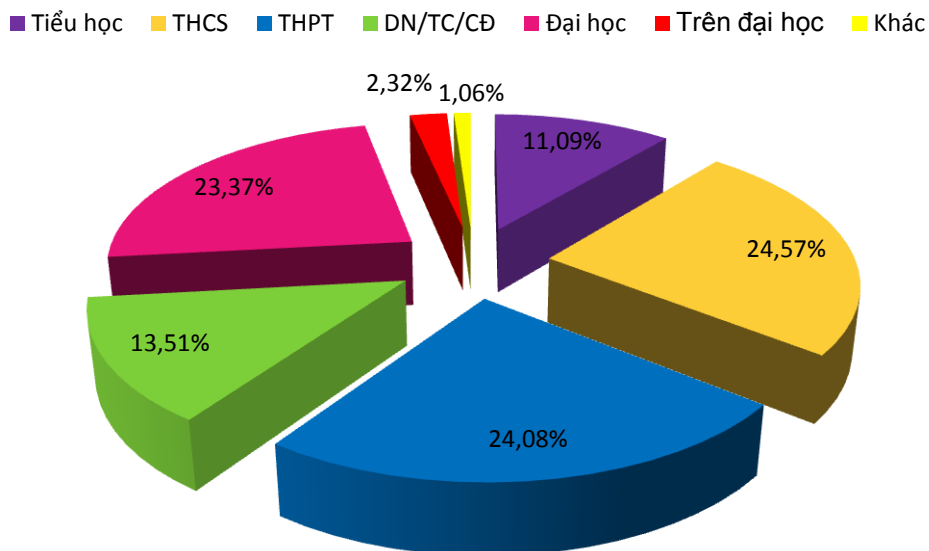
- Giới tính: Người tham gia trả lời điều tra xã hội học SIPAS 2017 là nam giới chiếm gần 2/3 số người trả lời, với tỷ lệ 63,24%; nữ giới chiếm 36,76% (Biểu đồ 3).

**Biểu đồ 3: Giới tính người trả lời phiếu điều tra**



- Trình độ học vấn: Số người tham gia trả lời phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2017 có trình độ từ dạy nghề, trung cấp, cao đẳng trở lên chiếm gần 40%, cụ thể: Trên đại học chiếm 2,32%; trình độ đại học chiếm 23,37%; trình độ dạy nghề, trung cấp, cao đẳng chiếm 13,51%. Số người có trình độ học phổ thông là 24,08%; trình độ trung học cơ sở là 24,57%; trình độ tiểu học là 11,09% (Biểu đồ 4).

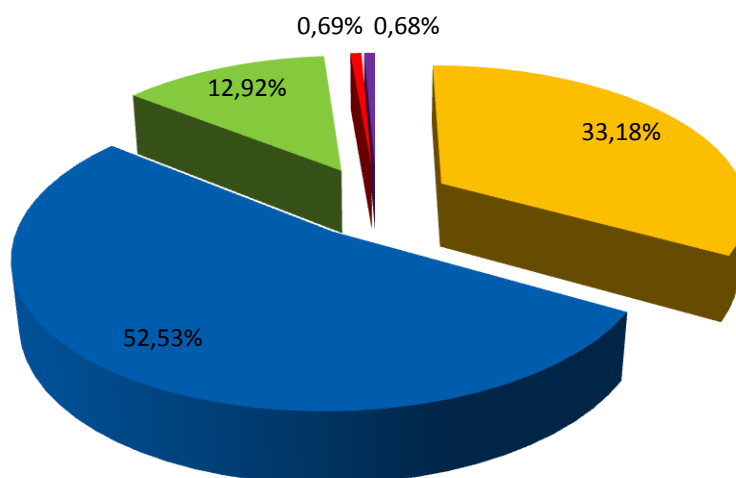
**Biểu đồ 4: Trình độ học vấn người trả lời phiếu điều tra**



- Nơi sinh sống: 52,53% số người trả lời phiếu điều tra sinh sống ở nông thôn; 33,18% sống ở đô thị; 12,92% sống ở miền núi và số còn lại sống ở hải đảo hay các vùng khác (Biểu đồ 5).

**Biểu đồ 5: Nơi sinh sống của người trả lời phiếu điều tra**

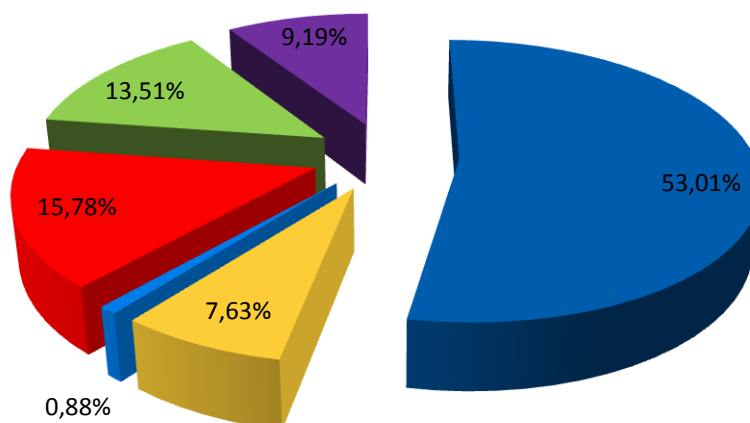
■ Đô thị ■ Nông thôn ■ Miền núi ■ Hải đảo ■ Khác



- Nghề nghiệp: Trong số những người trả lời phiếu với tư cách cá nhân người dân, người làm nghề lao động tự do, nội trợ chiếm tỷ lệ lớn nhất trong số người trả lời phiếu điều tra, 53,01%. Tiếp đến là người làm việc tại các tổ chức, doanh nghiệp tư nhân, 15,78%; làm cán bộ, công chức, viên chức, 13,51%; người nghỉ hưu, 7,63%; sinh viên, 0,88% và ngành nghề khác là 9,19% (Biểu đồ 6).

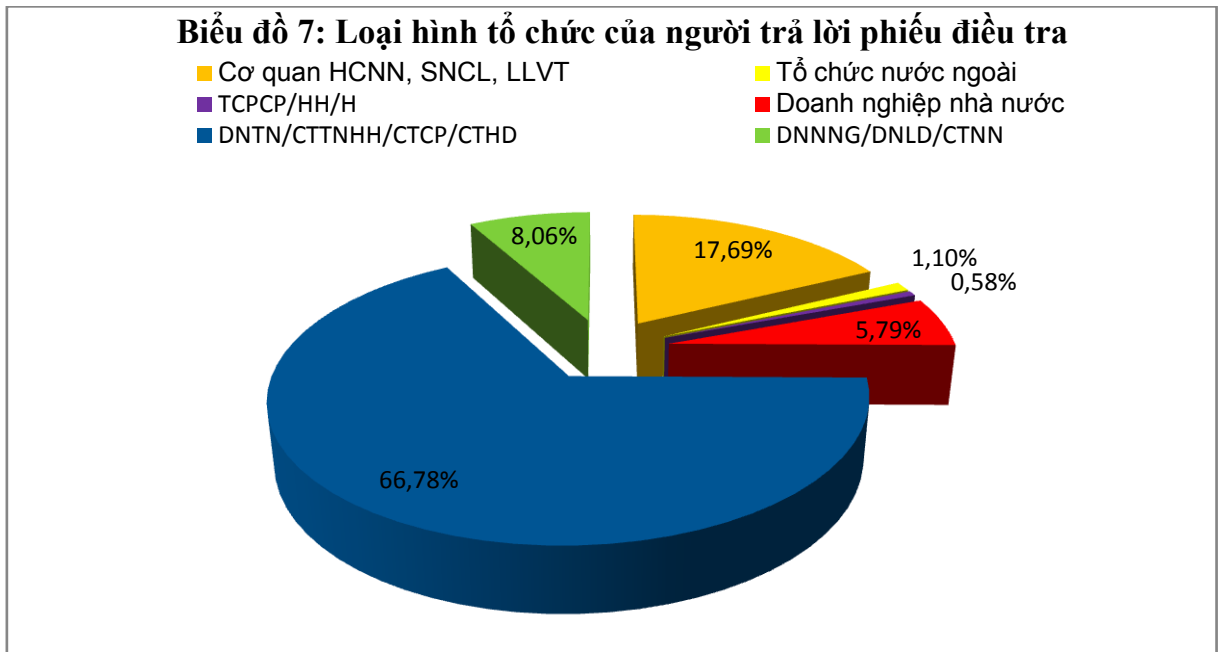
**Biểu đồ 6: Nghề nghiệp của người trả lời phiếu điều tra**

■ NT/LĐTD ■ Nghỉ hưu ■ Sinh viên ■ TC/DN tư ■ CB/CC/VC/LLVT ■ Khác

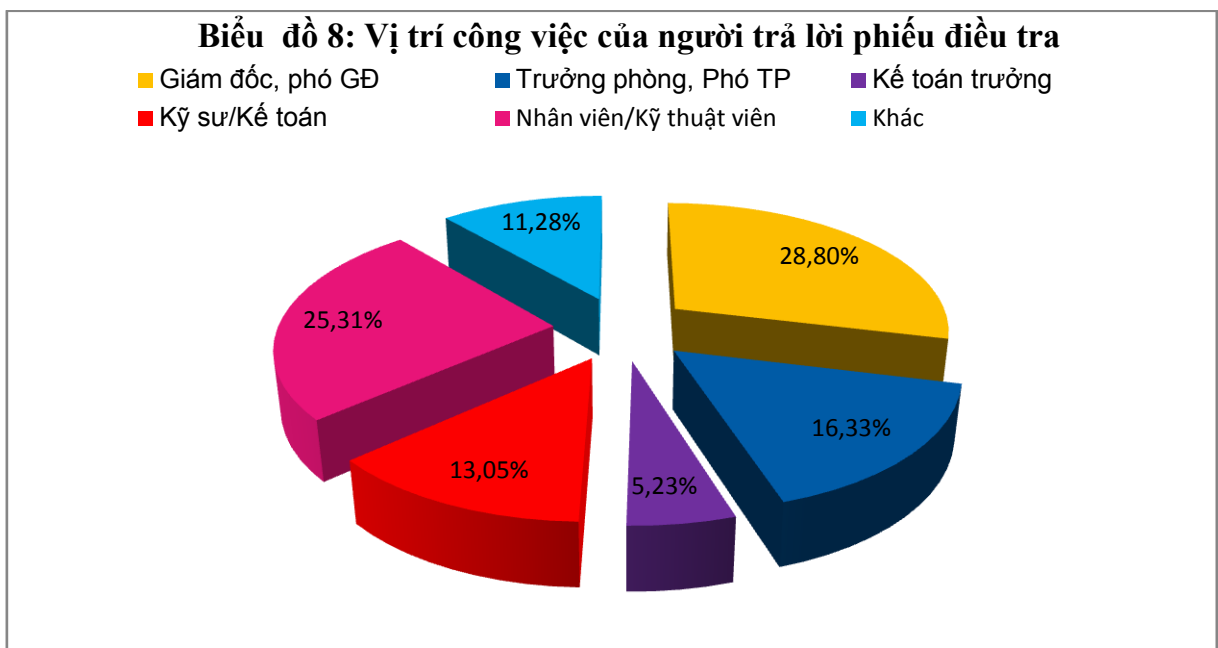


- Loại hình tổ chức người trả lời đang làm việc: Đối với những người trả lời phiếu điều tra xã hội học là người đại diện cho tổ chức, tỷ lệ đại diện cho các loại hình tổ chức như sau: 66,78% làm việc cho doanh nghiệp tư nhân, công ty trách nhiệm hữu hạn, công ty cổ phần, công ty hợp danh; 17,69% làm việc cho

các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công, lực lượng vũ trang; 8,06% làm việc cho doanh nghiệp nước ngoài, doanh nghiệp liên danh, công ty nước ngoài; 5,09% làm việc cho doanh nghiệp nhà nước; và số còn lại làm việc cho tổ chức nước ngoài, tổ chức phi chính phủ, hội, hiệp hội (Biểu đồ 7).



- Vị trí công việc: Những người đại diện cho tổ chức tham gia trả lời phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2017 giữ vị trí giám đốc, phó giám đốc chiếm 28,80%; nhân viên, kỹ thuật viên 25,31%; trưởng phòng, phó trưởng phòng 16,33%; kỹ sư/kế toán 13,05%; kế toán trưởng và các vị trí khác lần lượt là 5,23% và 11,28% (Biểu đồ 8).



Kết quả phân tích thành phần nhân khẩu học của người tham gia trả lời điều tra xã hội học SIPAS 2017 cho thấy kết quả SIPAS 2017 có tiếng nói của người dân, tổ chức thuộc mọi thành phần, với tỷ lệ đại diện phù hợp.

**Bảng 2: Thành phần nhân khẩu học của người trả lời phiếu điều tra**

	<b>Thành phần</b>	<b>Tỷ lệ phản hồi (%)</b>
Cá nhân, tổ chức	Cá nhân người dân	88,91%
	Người đại diện tổ chức	11,09%
Độ tuổi	Dưới 25 tuổi	4,94%
	25-34 tuổi	24,41%
	35-49 tuổi	36,07%
	50-60 tuổi	20,34%
	Trên 60 tuổi	14,25%
Giới tính	Nam	63,24%
	Nữ	36,76%
Trình độ học vấn	Tiểu học	11,09%
	Trung học cơ sở	24,57%
	Trung học phổ thông	24,08%
	Dạy nghề/trung cấp/cao đẳng	13,51%
	Đại học	23,37%
	Trên đại học	2,32%
	Khác	1,06%
Nơi sinh sống	Đô thị	33,18%
	Nông thôn	52,53%
	Miền núi	12,92%
	Hải đảo	0,69%
	Khác	0,68%
Nghề nghiệp	NT/LĐTD	53,01%
	Nghỉ hưu	7,63%
	Sinh viên	0,88%
	TC/DN tư	15,78%
	CB/CC/VC/LLVT	13,51%
	Khác	9,19%
Loại hình tổ chức	Cơ quan HCNN, SNC, LLVT	17,69%
	Tổ chức nước ngoài	1,10%
	TCPCP/HH/H	0,58%
	Doanh nghiệp nhà nước	5,79%
	DNTN/CTTNHH/CTCP/CTHD	66,78%
	DNNNG/DNLD/CTNN	8,05%
Chức vụ	Giám đốc, phó GD	28,80%
	Trưởng phòng, Phó TP	16,33%
	Kế toán trưởng	5,23%
	Kỹ sư/Kế toán	13,05%
	Nhân viên/Kỹ thuật viên	25,31%
	Khác	11,28%

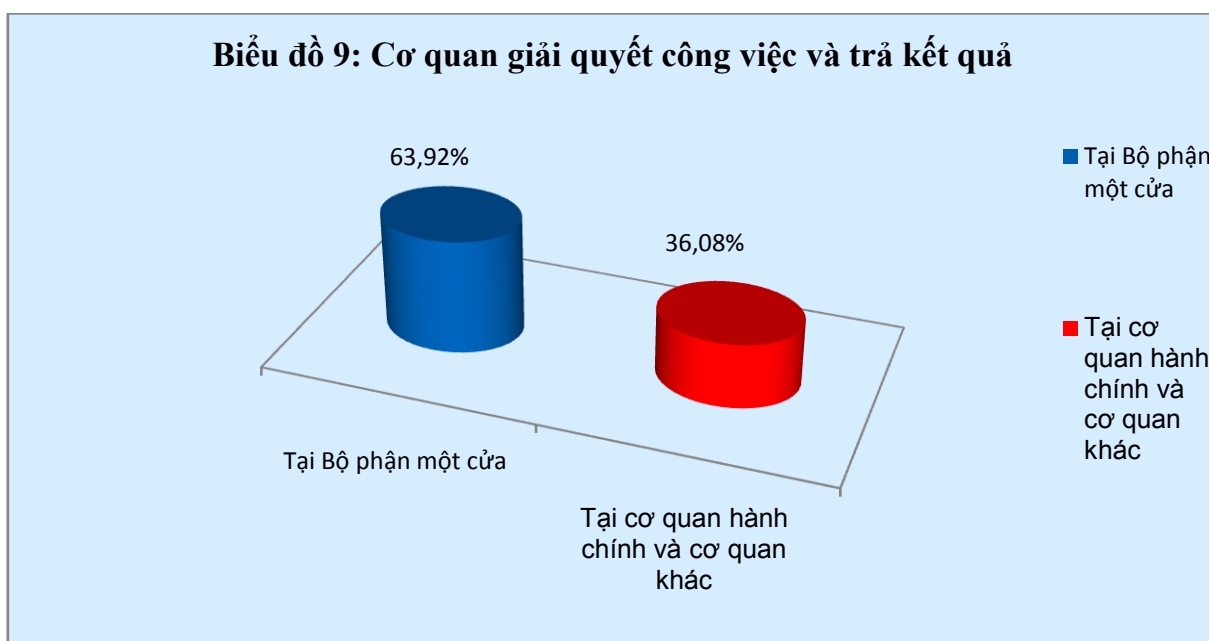
## PHẦN HAI

### KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2017

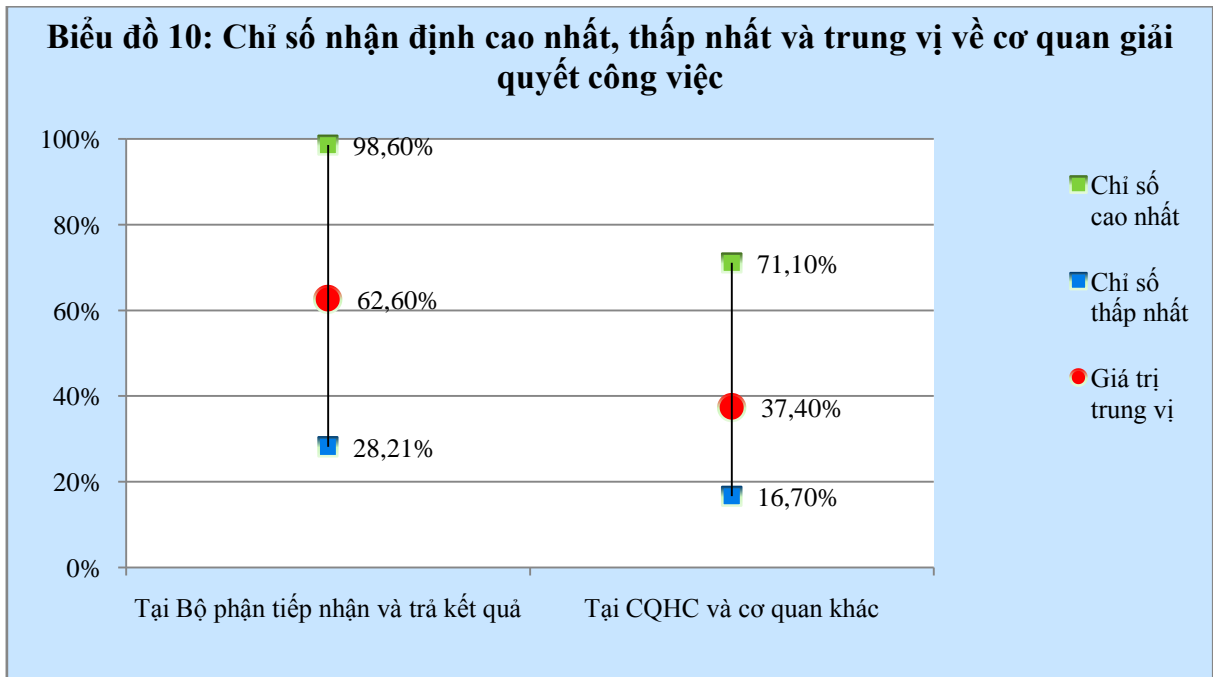
#### I. MỘT SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VỀ VIỆC TỔ CHỨC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

##### 1. Cơ quan giải quyết công việc và trả kết quả

63,92% số người được hỏi trong cả nước đã giải quyết công việc liên quan và nhận kết quả cung ứng dịch vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (sau đây gọi tắt là Bộ phận một cửa) ở các địa phương; 36,67% tại cơ quan hành chính và 0,41% tại nơi khác (Biểu đồ 9).



63 tỉnh trong cả nước có khác biệt lớn về tỷ lệ người dân, tổ chức giải quyết công việc và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Biểu đồ 10). Tỉnh có số người được hỏi đã giải quyết công việc và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cao nhất là 98%, tỉnh thấp nhất là 28,21%. Giá trị trung vị 62,60% phản ánh một nửa số tỉnh có tỷ lệ người dân, tổ chức giải quyết công việc và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nằm trong khoảng 62,60 - 98,60% và một nửa số tỉnh nằm trong khoảng 28,21- 62,60%.

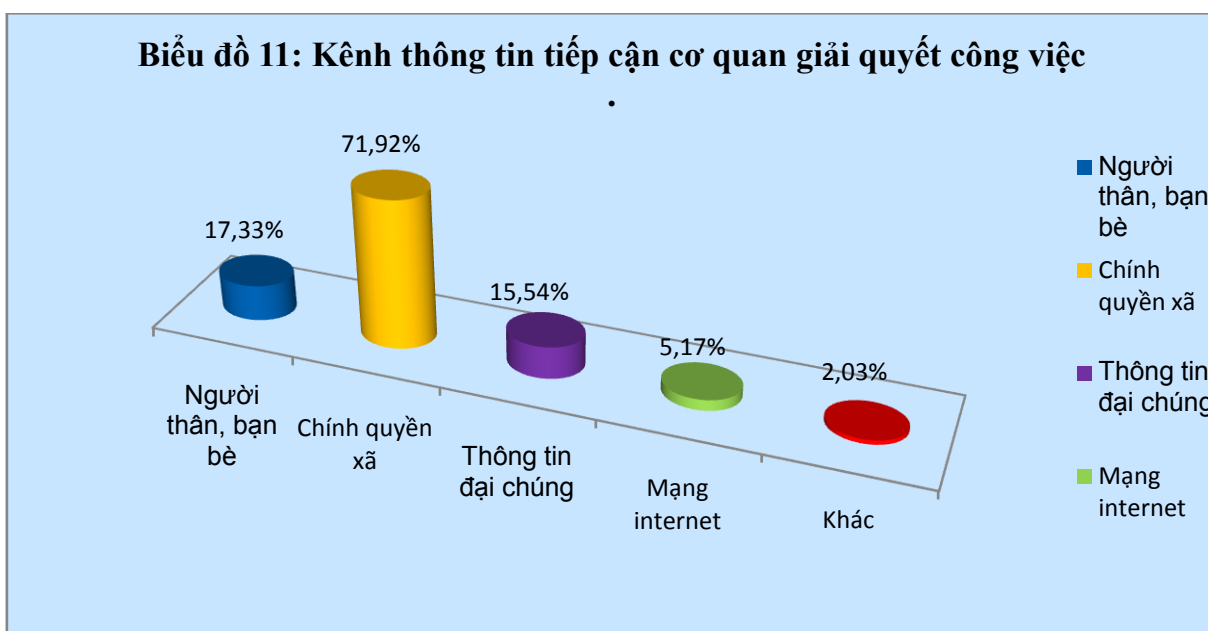


Theo quy định, việc giải quyết thủ tục hành chính, cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức phải thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn, UBND các cấp để tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân, tổ chức đồng thời tránh các tiêu cực phát sinh. Kết quả SIPAS 2017 chỉ ra trung bình trong cả nước có 36,08% số người được hỏi không giải quyết công việc tại Bộ phận một cửa và tỷ lệ ở 63 tỉnh là từ 16,70-71,10%. Hiện nay một số tỉnh đang triển khai thí điểm mô hình trung tâm hành chính công thay thế mô hình một cửa, một cửa liên thông, tuy nhiên theo kết quả trên thì thấy có tỉnh không triển khai thí điểm trung tâm hành chính công nhưng không giải quyết công việc cho người dân, tổ chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Chính quyền các địa phương cần kiểm tra, chấn chỉnh và đảm bảo thực hiện đúng quy định về giải quyết thủ tục hành chính, cung ứng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận một cửa.

## 2. Kênh thông tin để biết về cơ quan tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính

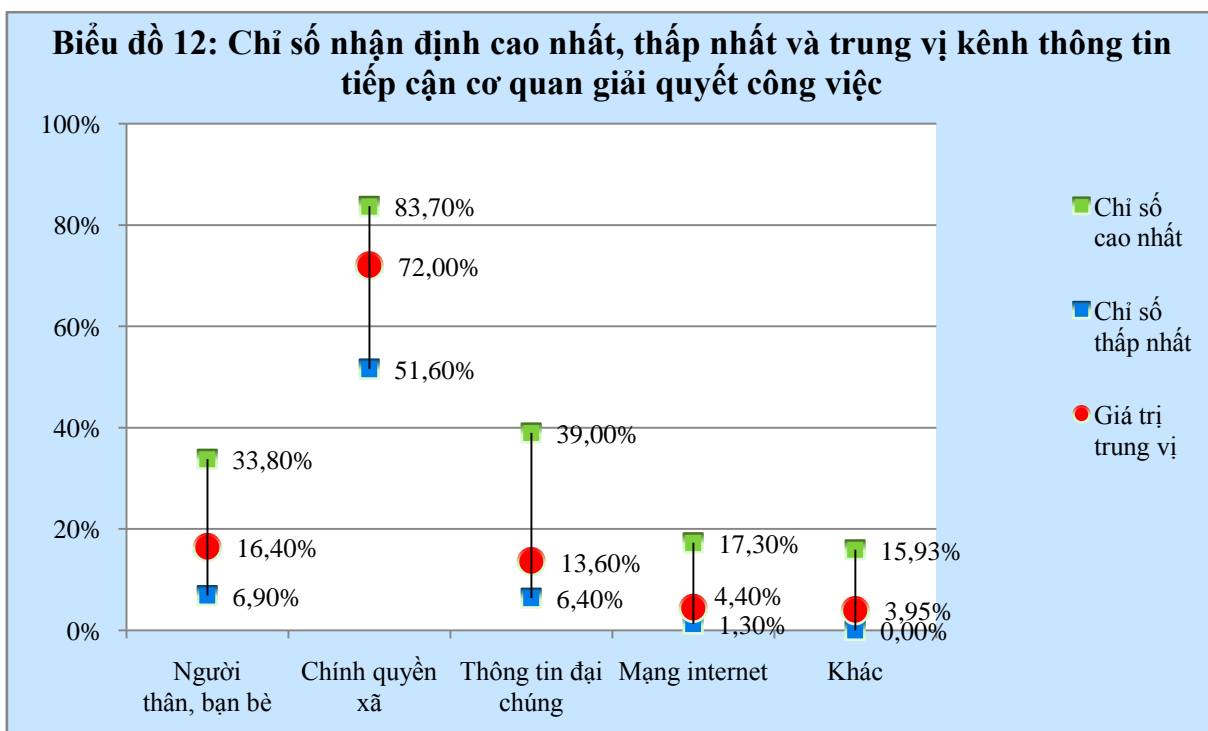
71,92% số người được hỏi trong cả nước đã tiếp cận thông tin về dịch vụ và cơ quan cung ứng dịch vụ hành chính công thông qua chính quyền cấp xã; 17,33% thông qua hỏi người thân, bạn bè; 15,54% thông qua các phương tiện thông tin đại chúng; 5,17% thông qua mạng internet và 2,03% thông qua các kênh khác (Biểu đồ 11).

**Biểu đồ 11: Kênh thông tin tiếp cận cơ quan giải quyết công việc**



Biểu đồ 12 cho thấy tình trạng này cũng diễn ra tương tự ở 63 tỉnh, mặc dù các mức chỉ số có thể khác nhau. Chính quyền xã vẫn là kênh thông tin được sử dụng nhiều nhất, với tỉnh có số người được hỏi sử dụng kênh này nhiều nhất là 83,70% và tỉnh thấp nhất là 51,60%. Kênh thông tin qua mạng internet luôn được sử dụng ít nhất, với tỷ lệ người được hỏi sử dụng kênh này ở 63 tỉnh chỉ nằm trong khoảng 1,30 - 17,30%, trong đó một nửa số tỉnh có chỉ số từ 1,30 - 4,40% và 3 tỉnh trên 10%.

**Biểu đồ 12: Chỉ số nhận định cao nhất, thấp nhất và trung vị kênh thông tin tiếp cận cơ quan giải quyết công việc**



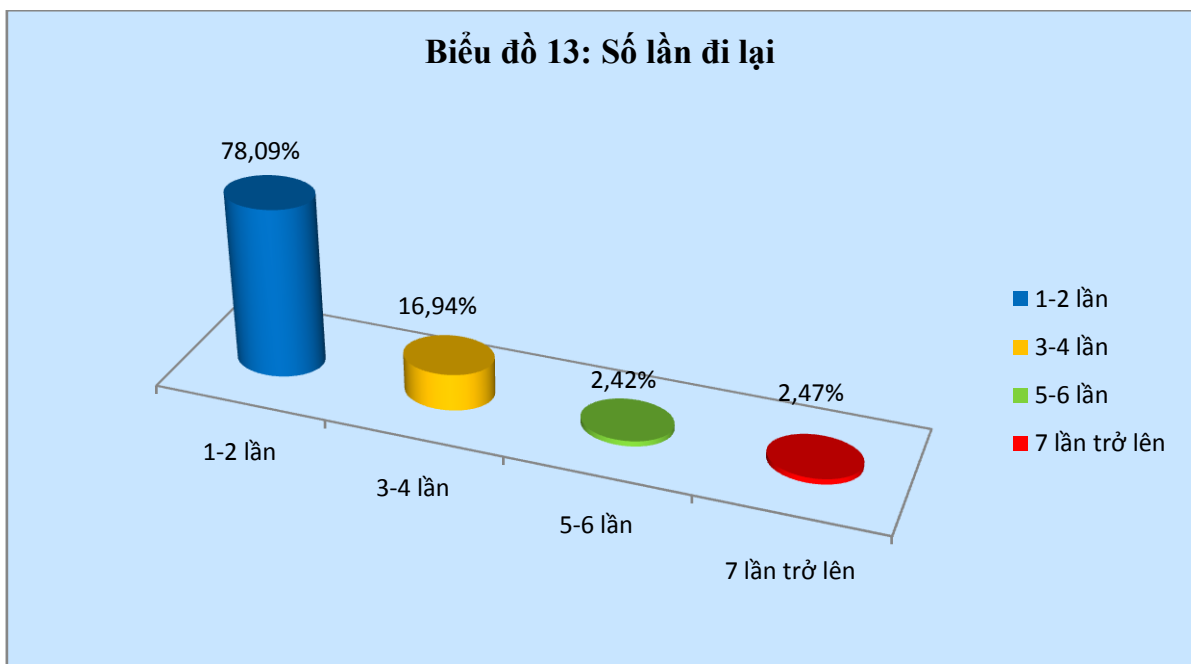
Trong những năm gần đây, chính quyền địa phương của 63 tỉnh triển khai mạnh mẽ chương trình cung ứng dịch vụ công trực tuyến qua mạng internet,



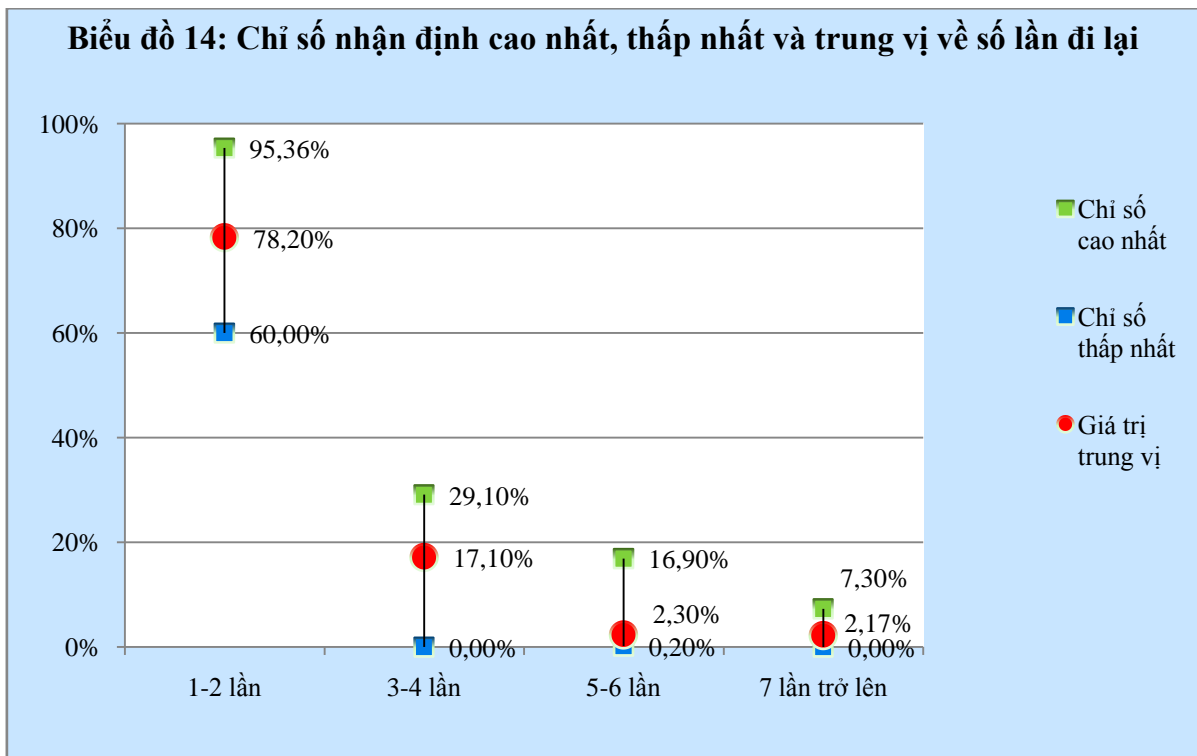
thậm chí lên đến cấp độ 3, cấp độ 4 và xây dựng chính quyền điện tử. Tuy vậy, kết quả SIPAS 2017 cho thấy chỉ có 5,17% số người được hỏi trong cả nước tiếp cận thông tin về việc cung ứng dịch vụ hành chính công qua mạng internet. Các địa phương cần xác định rõ nguyên nhân của tình trạng trên, để có giải pháp khắc phục, đảm bảo việc triển khai cung ứng dịch vụ công trực tuyến, xây dựng chính quyền điện tử thực sự hiệu quả.

### 3. Số lần đi lại để giải quyết công việc

Với các nỗ lực cải cách hành chính của Chính phủ, chính quyền địa phương trong thời gian qua, đặc biệt là cải cách thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, việc người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần để giải quyết công việc đã giảm đáng kể, thể hiện qua 78,09% số người được hỏi khẳng định chỉ cần đi lại 1- 2 lần trong quá trình giải quyết công việc; 16,94% đi lại 3 - 4 lần (Biểu đồ 13). Tuy nhiên, cũng vẫn còn có người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần để giải quyết công việc, với 2,42% số người được hỏi đi lại 5 - 6 lần và 2,47% đi lại 7 lần trở lên.



Khi xem xét từng tỉnh trong cả nước (Biểu đồ 14), có tỉnh đạt 95,36% số người được hỏi chỉ cần đi lại 1- 2 lần để giải quyết công việc và nhận kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công, tuy nhiên có tỉnh còn có 16,90% số người được hỏi phải đi lại 5 - 6 lần và có tỉnh có 7,30% số người được hỏi đi lại 7 lần trở lên.



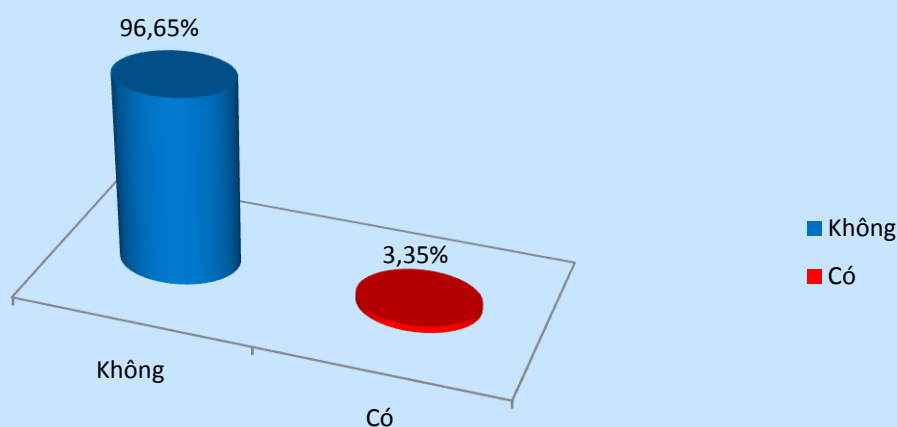
Thực tế hiện nay ở lĩnh vực dịch vụ hành chính công cấp xã ở nhiều địa phương, người dân, tổ chức có thể chờ và nhận kết quả ngay hoặc nhận kết quả trong ngày. Kết quả SIPAS 2017 đã phản ánh được các nỗ lực trên của chính quyền địa phương.

Tuy nhiên, kết quả SIPAS 2017 cũng cho thấy nhiều địa phương vẫn để xảy ra tình trạng một số người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần để giải quyết công việc. Các địa phương này cần xem xét, đảm bảo thực hiện đúng quy định về giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, đặc biệt trong việc đảm bảo hướng dẫn kê khai hồ sơ đầy đủ, chính xác để người dân, tổ chức bổ sung hồ sơ không quá 1 lần.

#### 4. Công chức gây phiền hà, sách nhiễu

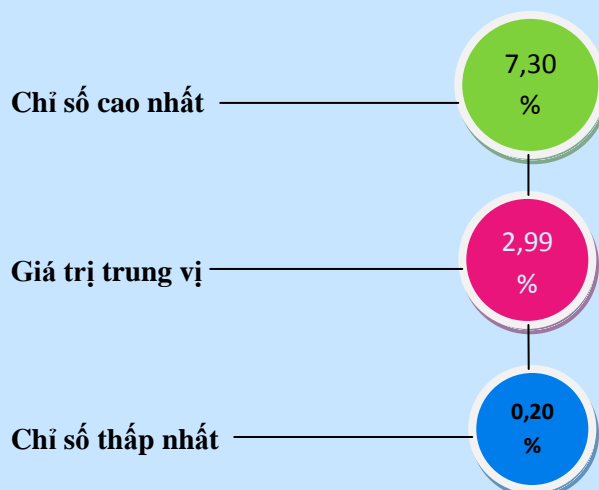
3,35% số người được hỏi trong cả nước cho rằng công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết công việc (Biểu đồ 15).

**Biểu đồ 15: Công chức gây phiền hà, sách nhiễu**



Tỉnh có số người được hỏi phản ánh công chức gây phiền hà, sách nhiễu nhiều nhất là 7,30%, thấp nhất là 0,20% (Biểu đồ 16). Giá trị trung vị 2,99% cho thấy một nửa số tỉnh có tỷ lệ người dân, tổ chức được hỏi khẳng định công chức gây phiền hà, sách nhiễu nằm trong khoảng 0,20 - 2,99% và một nửa số tỉnh có tỷ lệ nằm trong khoảng 2,99 - 7,30%.

**Biểu đồ 16: Chỉ số nhận định, đánh giá cao nhất, thấp nhất, trung vị về công chức gây phiền hà, sách nhiễu**



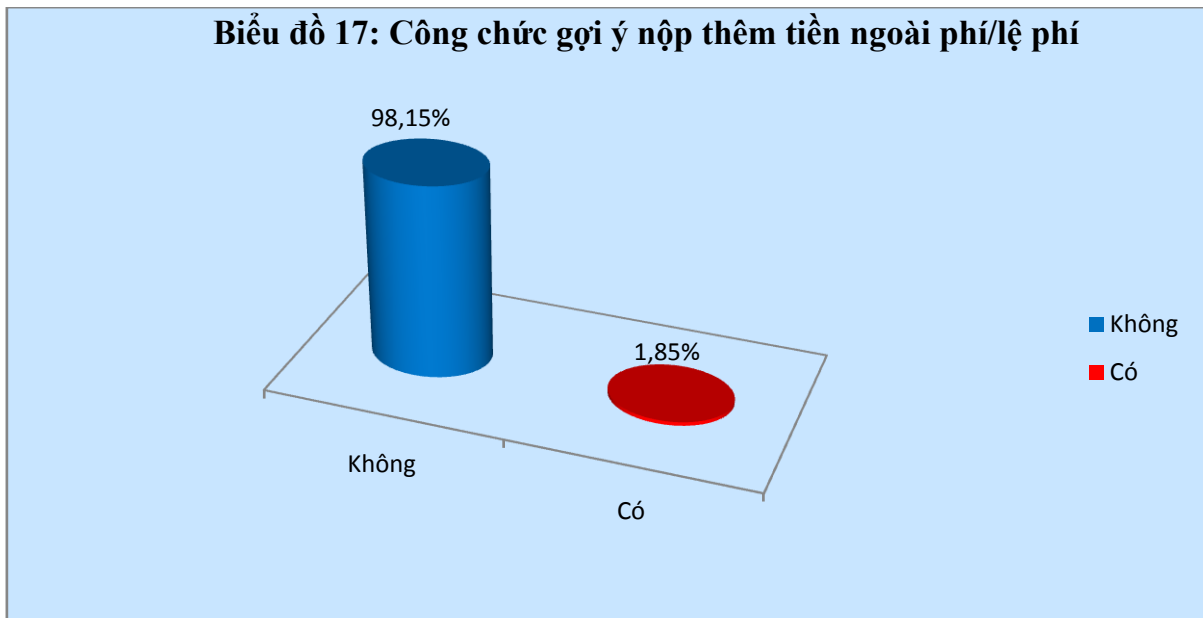
Thực tế trong thời gian qua, chính quyền các địa phương đã rất nỗ lực nâng cao chất lượng đội ngũ công chức ở Bộ phận một cửa và thực hiện các biện pháp giám sát, xử lý đối với các trường hợp công chức vi phạm quy định trong giải quyết công việc cho người dân, tổ chức. Kết quả trên đã phản ánh được kết quả các nỗ lực đó của các địa phương.

Qua báo cáo kết quả cải cách hành chính của các địa phương và dư luận, có thể thấy việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân, tổ chức xảy

ra ở các lĩnh vực dịch vụ công nhiều hơn ở các lĩnh vực dịch vụ hành chính công; và trong các lĩnh vực dịch vụ hành chính công thì chỉ tập trung ở một vài lĩnh vực dịch vụ cụ thể như đất đai, xây dựng... Tuy không nhiều nhưng tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công hiện nay vẫn diễn ra ở tất cả 63 tỉnh trong cả nước. Các địa phương cần tiếp tục bồi dưỡng, nâng cao chất lượng công chức trực tiếp giải quyết công việc với người dân, tổ chức; xử lý nghiêm các trường hợp công chức vi phạm trong giải quyết công việc với người dân, tổ chức để đảm bảo không còn xảy ra tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu đối với người dân, tổ chức trong quá trình giải quyết công việc, cung ứng dịch vụ hành chính công.

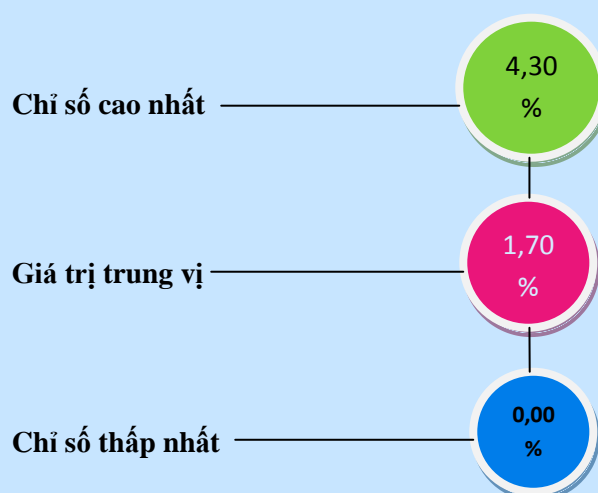
### 5. Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí

1,85 % số người được hỏi trong cả nước cho rằng công chức gợi ý người dân, tổ chức nộp thêm tiền ngoài phí/ lệ phí theo quy định (Biểu đồ 17).



Tỉnh xảy ra tình trạng công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí nhiều nhất là 4,30%, và có tỉnh không xảy ra tình trạng này (Biểu đồ 18).

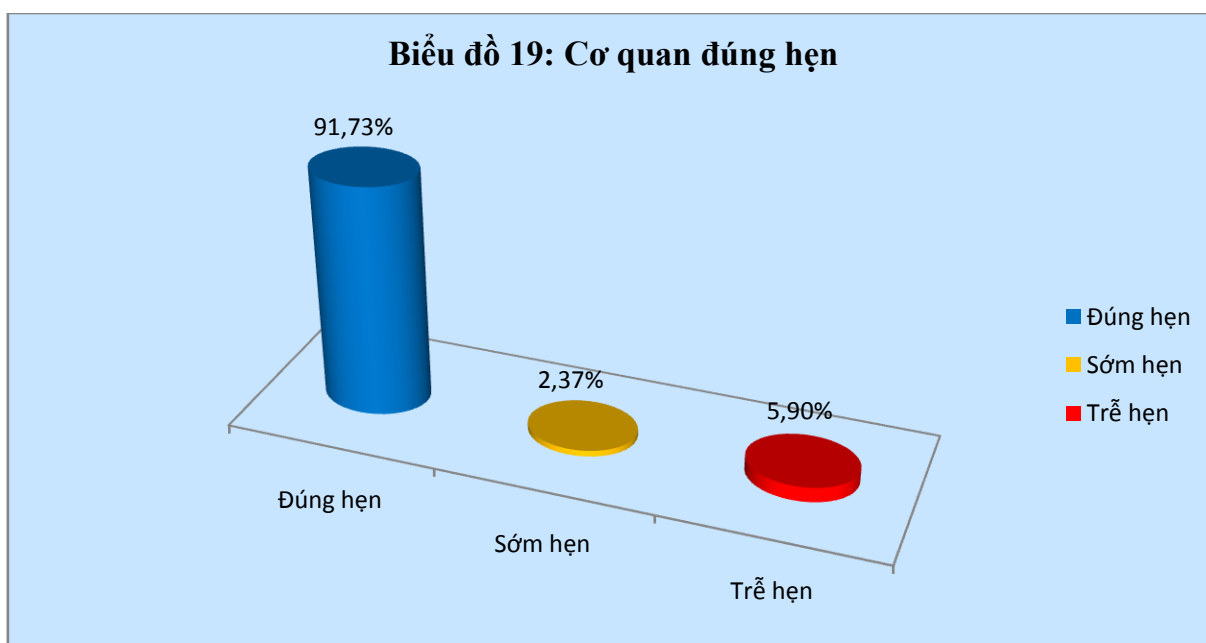
**Biểu đồ 18: Chỉ số nhận định, đánh giá cao nhất, thấp nhất, trung vị về công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí**



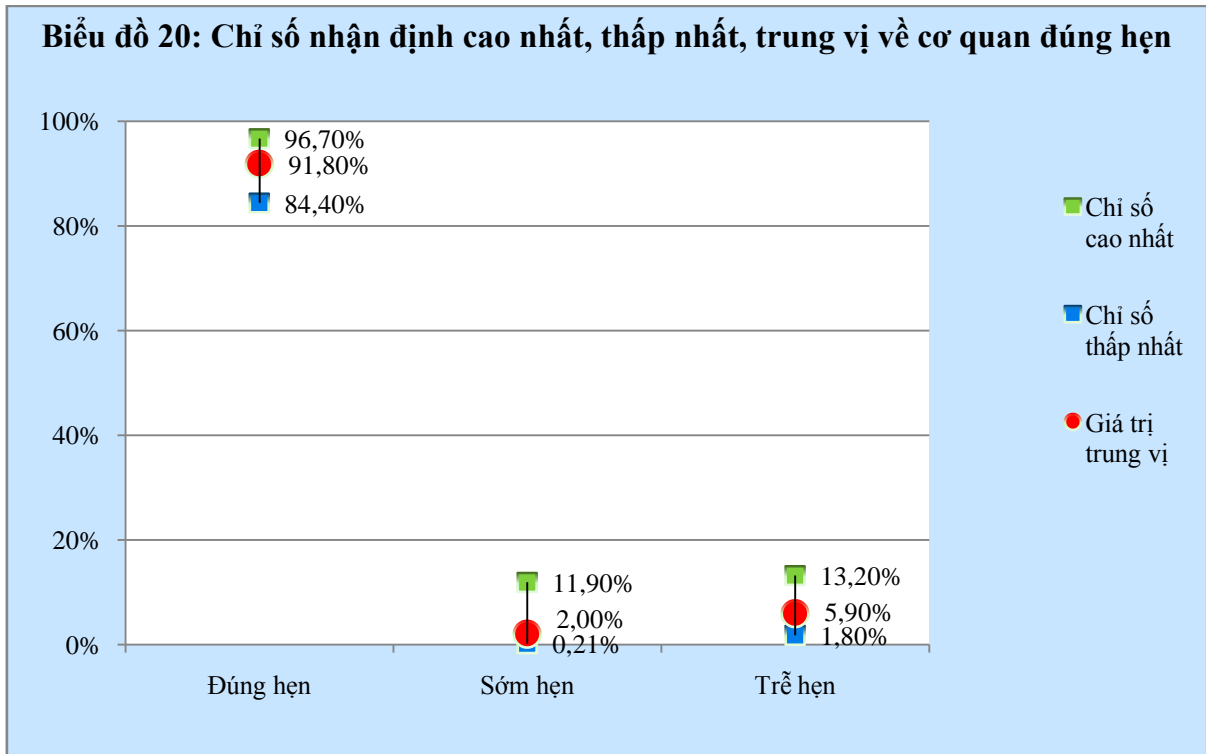
Mặc dù có tình, theo ý kiến của những người dân, tổ chức được hỏi, không có tình trạng công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí nhưng số này không nhiều (Phụ lục 2 về chỉ số SIPAS 2017 của 63 tỉnh). Các địa phương cần có biện pháp giám sát, xử lý nghiêm để đảm bảo không còn tình trạng công chức gợi ý người dân, tổ chức nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí theo quy định.

## 6. Cơ quan đúng hẹn

91,73% số người dân, tổ chức được hỏi trả lời nhận được kết quả cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước đúng hẹn; 2,37% nhận sớm hơn hẹn và 5,90% trễ hẹn (Biểu đồ 19).



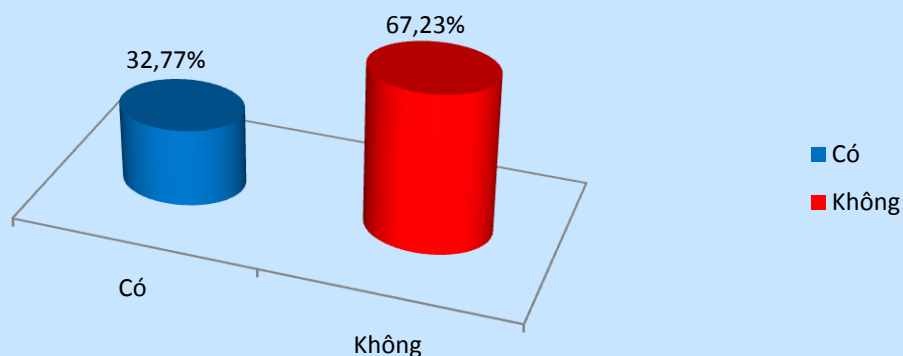
Đối với các tỉnh, tỷ lệ đúng hẹn trả kết quả của cơ quan cũng rất cao (Biểu đồ 20). Số người được hỏi ở 63 tỉnh đánh giá cơ quan đúng hẹn nằm trong khoảng 84,40 - 96,70%. Ngoài ra, các tỉnh còn có tỷ lệ sớm hẹn nằm trong khoảng 0,21 - 11,90%. Tuy nhiên, vẫn còn tình trạng trễ hẹn ở tất cả 63 tỉnh, với tỷ lệ trong khoảng 1,80 - 13,20%.



## 7. Cơ quan thông báo về sự trễ hẹn

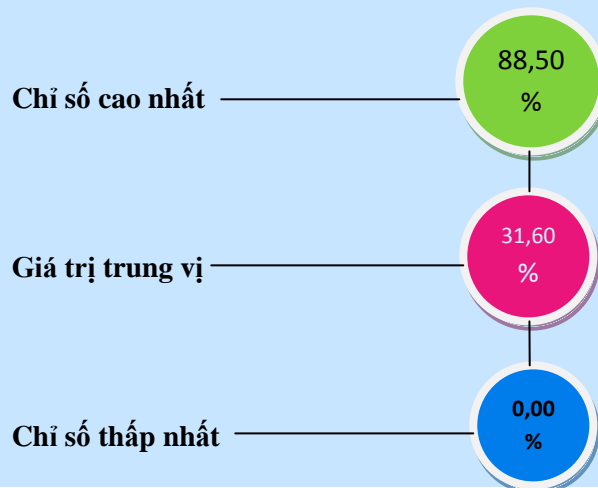
Trong số những dân, tổ chức bị trễ hẹn trả kết quả nói chung trong cả nước (chiếm 5,90% số người được hỏi), chỉ có 32,77% nhận được thông báo của cơ quan về sự trễ hẹn (Biểu đồ 21).

**Biểu đồ 21: Cơ quan thông báo về sự trễ hẹn**



Tỷ lệ người dân, tổ chức bị trễ hẹn nhận được thông báo của cơ quan ở 63 tỉnh (Biểu đồ 22) nằm trong khoảng 0,00 - 88,50%. Mặc dù tỷ lệ trễ hẹn không lớn nhưng có thể thấy có tỉnh không thực hiện bất kỳ thông báo nào việc trễ hẹn trả kết quả tới người dân, tổ chức và một nửa số tỉnh trong cả nước chỉ thông báo cho từ 0,00 - 31,60% số trường hợp bị trễ hẹn.

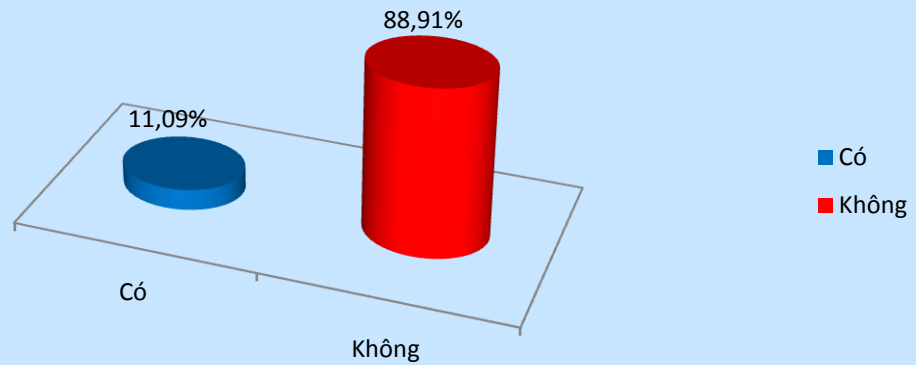
**Biểu đồ 22: Chỉ số nhận định, đánh giá cao nhất, thấp nhất, trung vị về cơ quan thông báo về sự trễ hẹn**



### 8. Cơ quan xin lỗi vì sự trễ hẹn

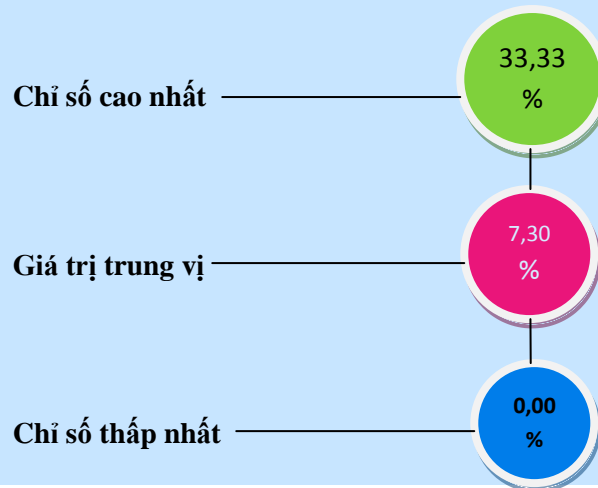
Cũng trong số những người bị trễ hẹn trong cả nước, 88,91% không nhận được xin lỗi từ cơ quan về sự trễ hẹn (Biểu đồ 23).

**Biểu đồ 23: Cơ quan xin lỗi vì sự trể hẹn**



Đối với 63 tỉnh, tỉnh thực hiện tốt nhất về việc xin lỗi người dân, tổ chức vì trể hẹn trả kết quả cũng chỉ thực hiện xin lỗi tới 33,33% số người bị trể hẹn, tỉnh kém nhất là tỉnh không xin lỗi bất kỳ người dân, tổ chức bị trể hẹn nào (0,00%) và nửa số tỉnh trong cả nước chỉ thực hiện xin lỗi đến 0,00 - 7,30% số người dân, tổ chức bị trể hẹn (Biểu đồ 24).

**Biểu đồ 24: Chỉ số nhận định, đánh giá cao nhất, thấp nhất, trung vị về cơ quan xin lỗi vì sự trể hẹn**



Từ các chỉ số phản ánh việc cơ quan thông báo về sự trể hẹn, cơ quan xin lỗi vì sự trể hẹn có thể thấy quy định của Chính phủ về việc thông báo và xin lỗi người dân, tổ chức khi trể hẹn trả kết quả cung ứng dịch vụ chưa thực hiện nghiêm ở hầu hết các địa phương.



**Bảng 3: Tổng hợp các chỉ số nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ hành chính công**

TT	Chỉ số		Chung cả nước	Tỉnh cao nhất	Tỉnh thấp nhất	Giá trị trung vị
	Nội dung					
1.	Cơ quan trực tiếp giải quyết công việc	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	63,92%	98,60%	28,21%	62,60%
		Cơ quan hành chính	36,08%	71,10%	16,70%	37,40%
2.	Kênh thông tin để biết về cơ quan trực tiếp giải quyết công việc	Qua người thân, bạn bè	17,33%	33,80%	6,90%	16,40%
		Qua chính quyền phường, xã	71,92%	83,70%	51,60%	72,00%
		Qua phương tiện thông tin đại chúng	15,54%	39,00%	6,40%	13,60%
		Qua mạng internet	5,17%	17,30%	1,30%	4,40%
		Khác	2,03%	15,93%	0,00%	3,95%
3.	Số lần đi lại đến cơ quan để giải quyết công việc	1-2 lần	78,09%	95,36%	60,00%	78,20%
		3-4 lần	16,94%	29,10%	0,00%	17,10%
		5-7 lần	2,42%	16,90%	0,20%	2,30%
		Trên 7 lần	2,47%	7,30%	0,00%	2,17%
4.	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	3,35%	7,30%	0,22%	2,99%
5.	Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,85%	4,30%	0,00%	1,70%
6.	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	91,73%	96,70%	84,40%	91,80%
		Sớm hạn	2,37%	11,90%	0,21%	2,00%
		Trễ hạn	5,90%	13,20%	1,80%	5,90%
7.	Cơ quan thông báo về việc trễ hạn trả kết quả	Có	32,77%	88,50%	0,00%	31,60%
8.	Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn trả kết quả	Có	11,09%	33,33%	0,00%	7,30%

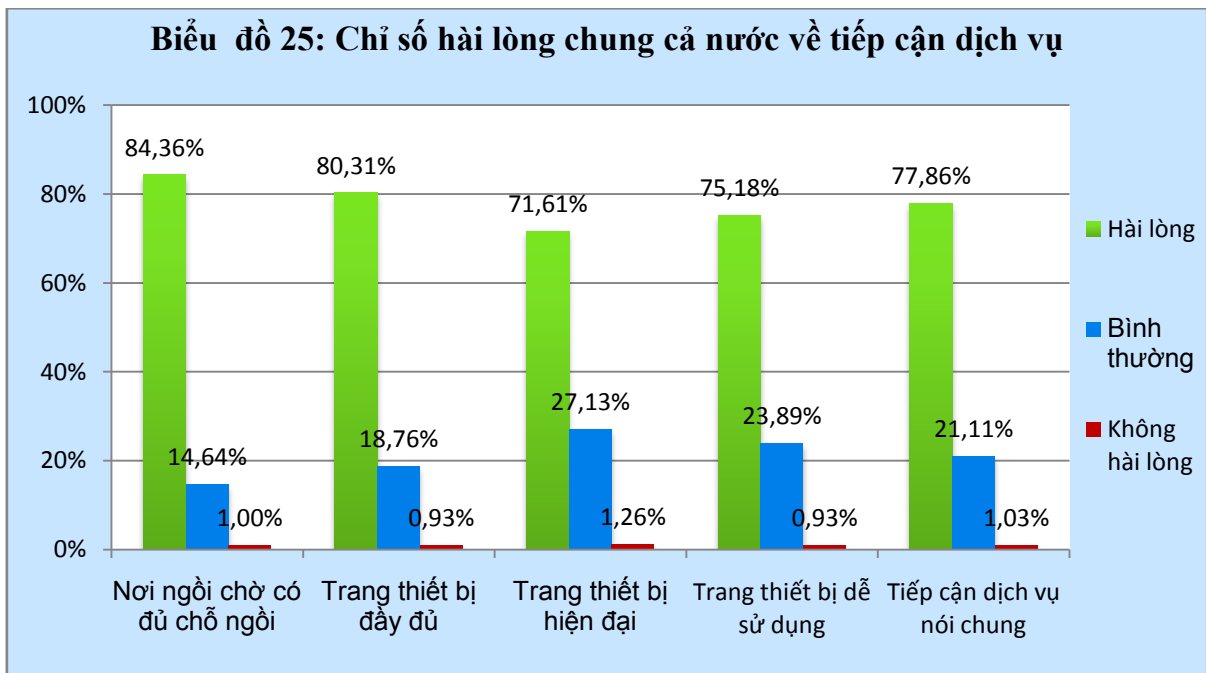
## II. SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

SIPAS 2017 đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) thủ tục hành chính; (3) công chức; (4) kết quả; (5) việc tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị. Trên cơ sở tổng hợp, phân tích các dữ liệu điều tra xã hội học, SIPAS 2017 tính toán, xác định chỉ số hài lòng chung về sự phục vụ hành chính trong phạm vi cả nước (gọi tắt là chỉ số hài lòng chung cả nước), các chỉ số thành phần về các yếu tố tiếp cận dịch vụ, thủ tục hành chính, công chức, kết quả cung ứng dịch vụ và tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị; chỉ số nhận định, đánh giá và chỉ số mong đợi của người dân, tổ chức. Các chỉ số trên cũng được phân tích theo các cấp hành chính ở địa phương, theo các lĩnh vực dịch vụ hành chính và theo 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

### 1. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ

SIPAS 2017 đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức về tiếp cận dịch vụ với 4 tiêu chí: (1) Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi; (2) trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ; (3) trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại; (4) trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng.

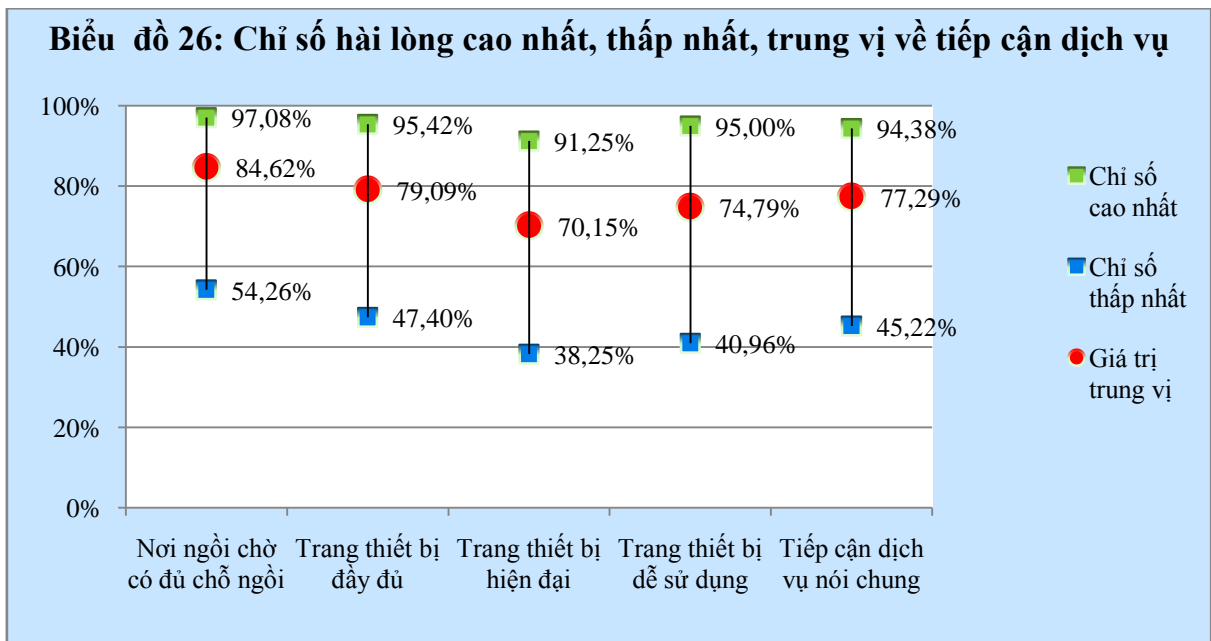
Kết quả cho thấy 84,36% số người được hỏi trong cả nước hài lòng về việc nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi, 80,31% hài lòng về trang thiết bị đầy đủ, 71,61% hài lòng về trang thiết bị hiện đại và 75,18% hài lòng về trang thiết bị dễ sử dụng. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ là 77,86% (Biểu đồ 25).



Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của tỉnh cao nhất là 94,38%, tỉnh thấp nhất là 45,22% và giá trị trung vị là 77,29% (Biểu đồ 26). Khoảng cách chênh lệch của chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là rất lớn, lên đến gần 50%.

Giá trị trung vị cho thấy nửa số tỉnh có chỉ số hài lòng trung bình về tiếp cận dịch vụ nằm trong khoảng 77,29 - 94,38% và nửa số tỉnh có chỉ số trong khoảng 45,22 - 77,29%. Như vậy, hơn nửa số tỉnh trong cả nước có chỉ số dưới mức trung bình chung cả nước (77,87%).

Các chỉ số hài lòng theo từng tiêu chí về tiếp cận dịch vụ (gồm chỉ số hài lòng về nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi; chỉ số hài lòng về trang thiết bị đầy đủ; chỉ số hài lòng về trang thiết bị hiện đại; chỉ số hài lòng về trang thiết bị dễ sử dụng) cũng có sự cách biệt giữa tỉnh cao nhất, thấp nhất và trung vị tương tự như chỉ số hài lòng trung bình về tiếp cận dịch vụ (Biểu đồ 26, Bảng 4). Đặc biệt, chỉ số hài lòng về trang thiết bị dễ sử dụng có sự chênh lệch giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất thậm chí lên tới xấp xỉ 55%.



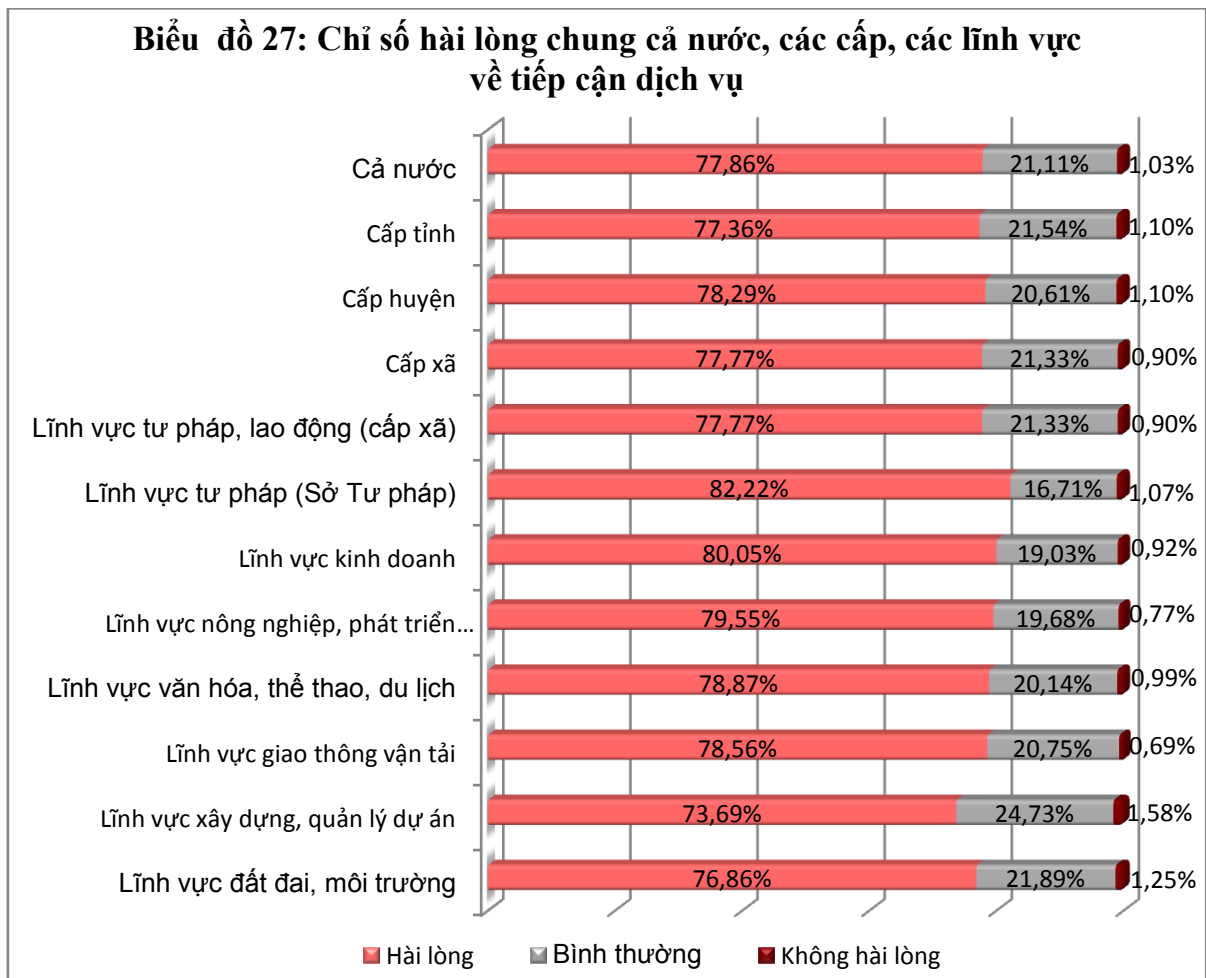
**Bảng 4: Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ**

Tiêu chí	Chỉ số chung cả nước	Chỉ số tỉnh cao nhất	Chỉ số tỉnh thấp nhất	Giá trị trung vị
Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	84,36%	97,08%	54,26%	84,62%
Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	80,31%	95,42%	47,40%	79,09%
Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	71,61%	91,25%	38,25%	70,15%
Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	75,18%	95,00%	40,96%	74,79%
<b>Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ</b>	<b>77,86%</b>	<b>94,38%</b>	<b>45,22%</b>	<b>77,29%</b>

Các cơ quan hành chính cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã trong cả nước có chỉ số hài lòng trung bình về tiếp cận dịch vụ nằm trong khoảng 77,36 - 78,29%, với sự chênh lệch rất nhỏ, chỉ khoảng 1%. Cơ quan hành chính cấp xã có chỉ số cao nhất và cơ quan hành chính cấp huyện có chỉ số thấp nhất (Biểu đồ 27).

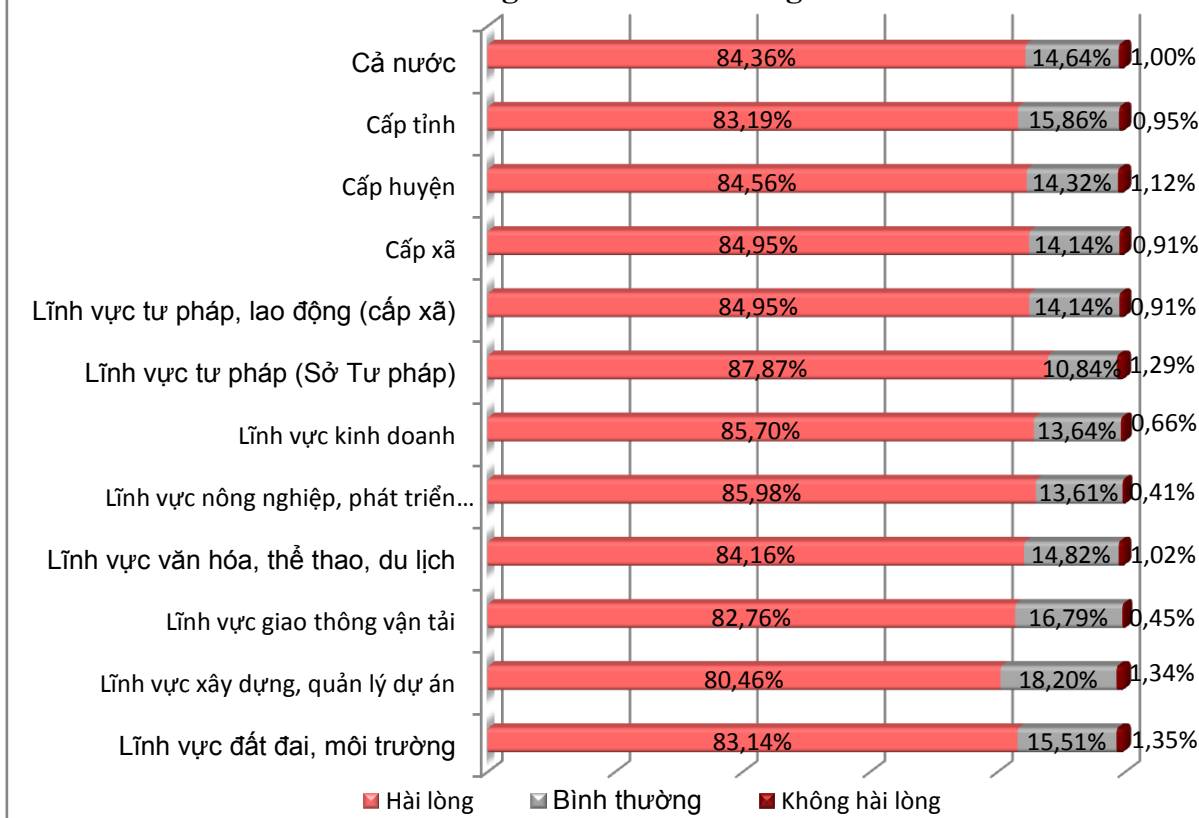
Các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực lao động, tư pháp cấp xã; lĩnh vực tư pháp cấp tỉnh; lĩnh vực kinh doanh; lĩnh vực nông nghiệp và phát triển nông thôn; lĩnh vực văn hóa, thể thao du lịch; lĩnh vực giao thông, vận tải; lĩnh vực xây dựng, quản lý dự án; lĩnh vực đất đai, môi trường (sau đây gọi tắt là 8 lĩnh vực) có chỉ số hài lòng trung bình về tiếp cận dịch vụ nằm trong khoảng 73,69 - 82,22%, chênh lệch khoảng 9%. Các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực tư pháp

(cấp tỉnh) đạt chỉ số cao nhất và cơ quan thuộc lĩnh vực xây dựng, quản lý dự án đạt chỉ số thấp nhất (Biểu đồ 27).

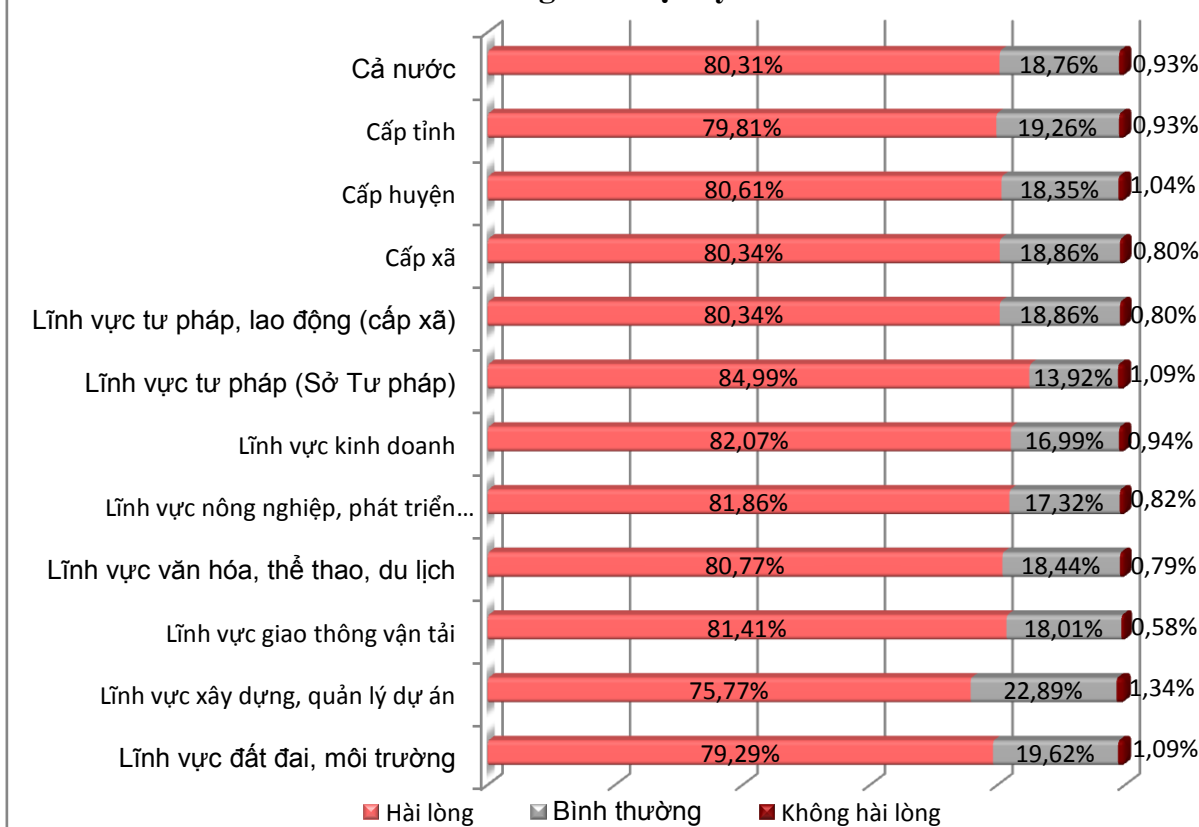


Các chỉ số hài lòng theo từng tiêu chí về tiếp cận dịch vụ của cơ quan hành chính các cấp và các lĩnh vực nói trên cũng có sự chênh lệch tương tự như chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ nói chung (Biểu đồ 28, 29, 30, 31). Ở 04 chỉ số này, cơ quan hành chính cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã thay nhau chiếm vị trí cao nhất, thấp nhất trong số 3 nhóm cơ quan phân theo cấp chính quyền; tuy nhiên trong số 8 nhóm cơ quan phân theo lĩnh vực, cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực tư pháp (cấp tỉnh) luôn giữ vị trí cao nhất và cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực xây dựng, quản lý dự án luôn ở vị trí thấp nhất.

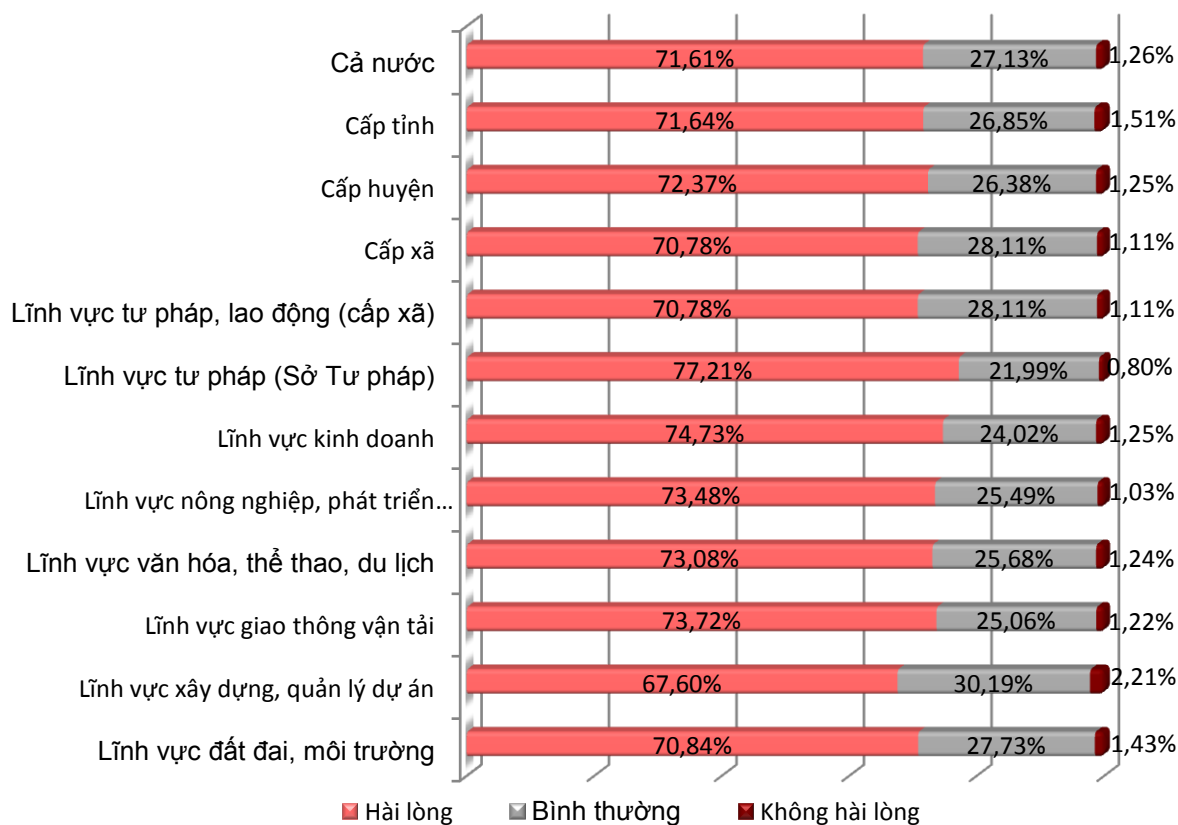
**Biểu đồ 28: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi**



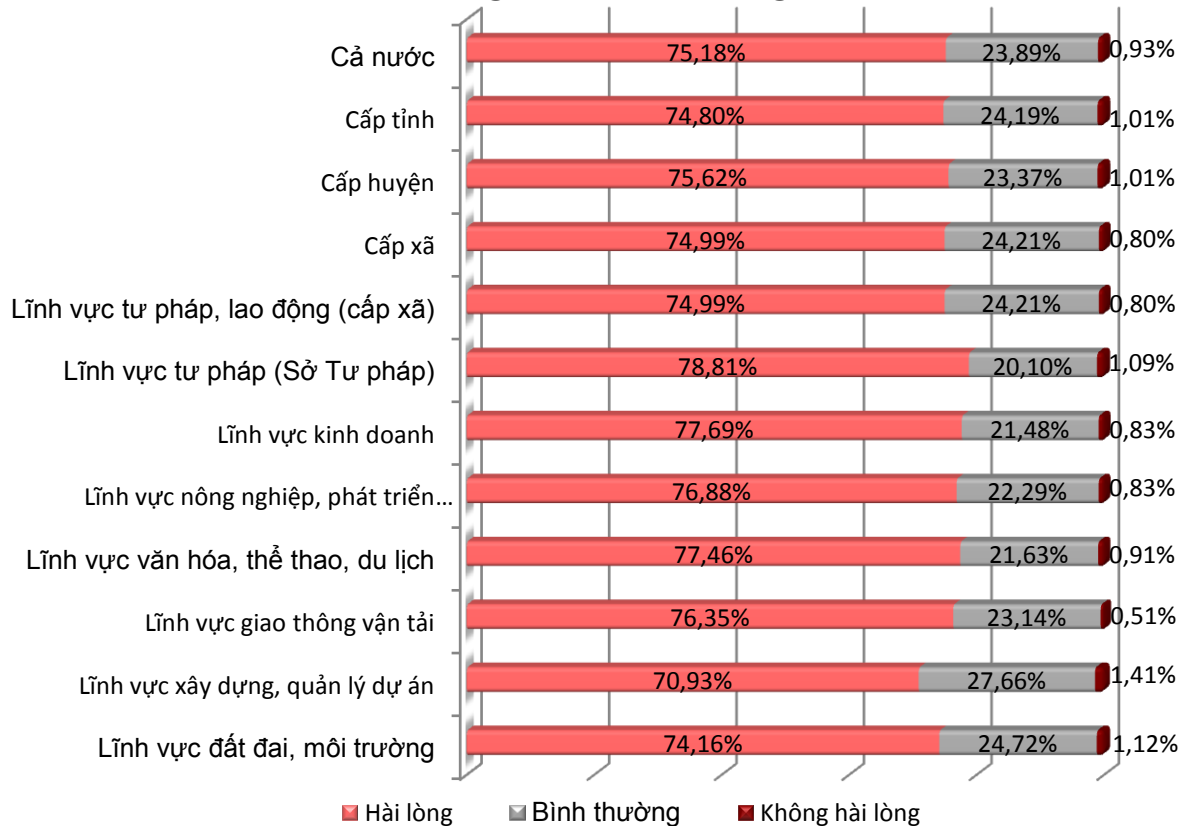
**Biểu đồ 29: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về trang thiết bị đầy đủ**



**Biểu đồ 30: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về trang thiết bị hiện đại**



**Biểu đồ 31: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về trang thiết bị dễ sử dụng**



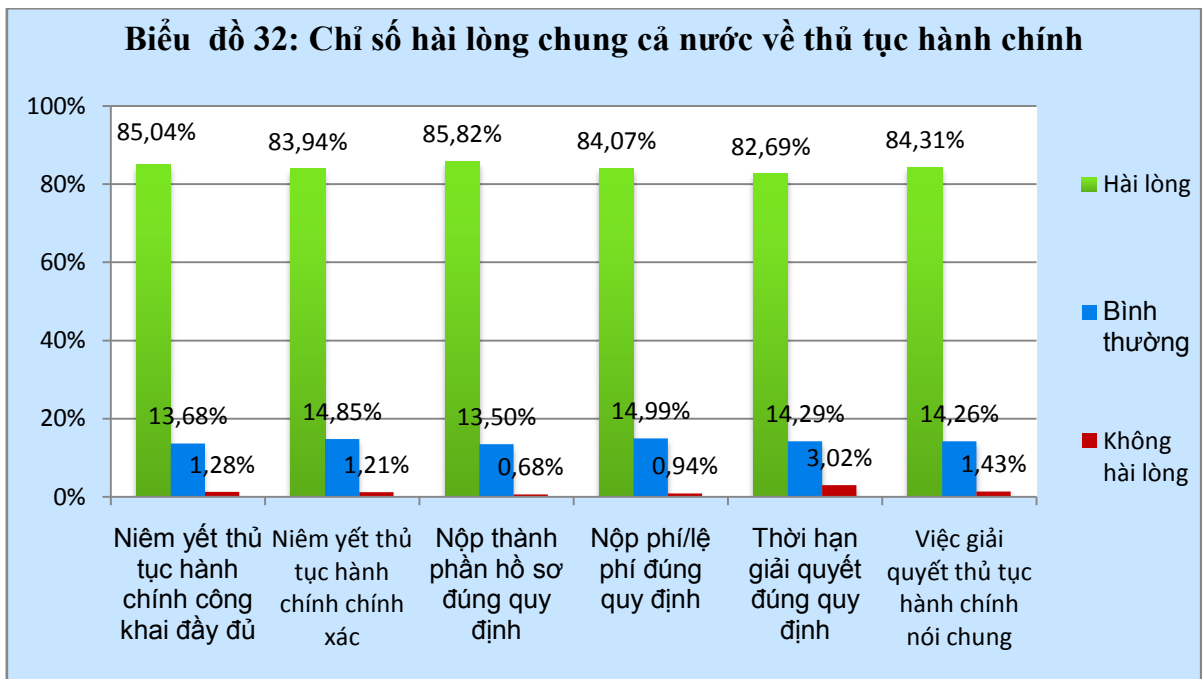
Kết quả phân tích cho thấy, trong số 5 yếu tố của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công mà SIPAS 2017 đo lường sự hài lòng (gồm: Tiếp cận dịch vụ, thủ tục hành chính, công chức, kết quả cung ứng dịch vụ và tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị), yếu tố tiếp cận dịch vụ có chỉ số hài lòng thấp thứ 2. Nhìn chung, các kênh thông tin để người dân, tổ chức tiếp cận dịch vụ, cơ quan cung ứng dịch vụ hiện nay khá đa dạng nhưng chưa thực sự dễ dàng, thuận tiện cho người dân, tổ chức; trang thiết bị để người dân, tổ chức sử dụng trong quá trình giải quyết công việc khá đầy đủ nhưng chưa thực sự hiện đại, dễ sử dụng.

## **2. Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính**

SIPAS 2017 đo lường việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương với 5 tiêu chí: (1) Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ; (2) thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác; (3) thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định; (4) phí/lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định; (5) thời hạn giải quyết (tính từ ngày nộp hồ sơ đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định. SIPAS 2017 không đánh giá mức độ phức tạp/đơn giản hay mức độ phù hợp của các quy định thủ tục hành chính do các khía cạnh này không thuộc thẩm quyền, chức năng của chính quyền địa phương.

Kết quả cho thấy 85,04% số người được hỏi trong cả nước hài lòng về việc cơ quan niêm yết thủ tục hành chính công khai, đầy đủ; 83,94% hài lòng về việc cơ quan niêm yết thủ tục chính xác; 85,82% hài lòng về việc nộp thành phần hồ sơ đúng theo quy định; 84,07% hài lòng về việc nộp phí/lệ phí theo đúng quy định và 82,69% hài lòng về việc thời hạn giải quyết hồ sơ đúng quy định. Chỉ số hài lòng trung bình về việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước nói chung trong cả nước là 84,31% (Biểu đồ 32).

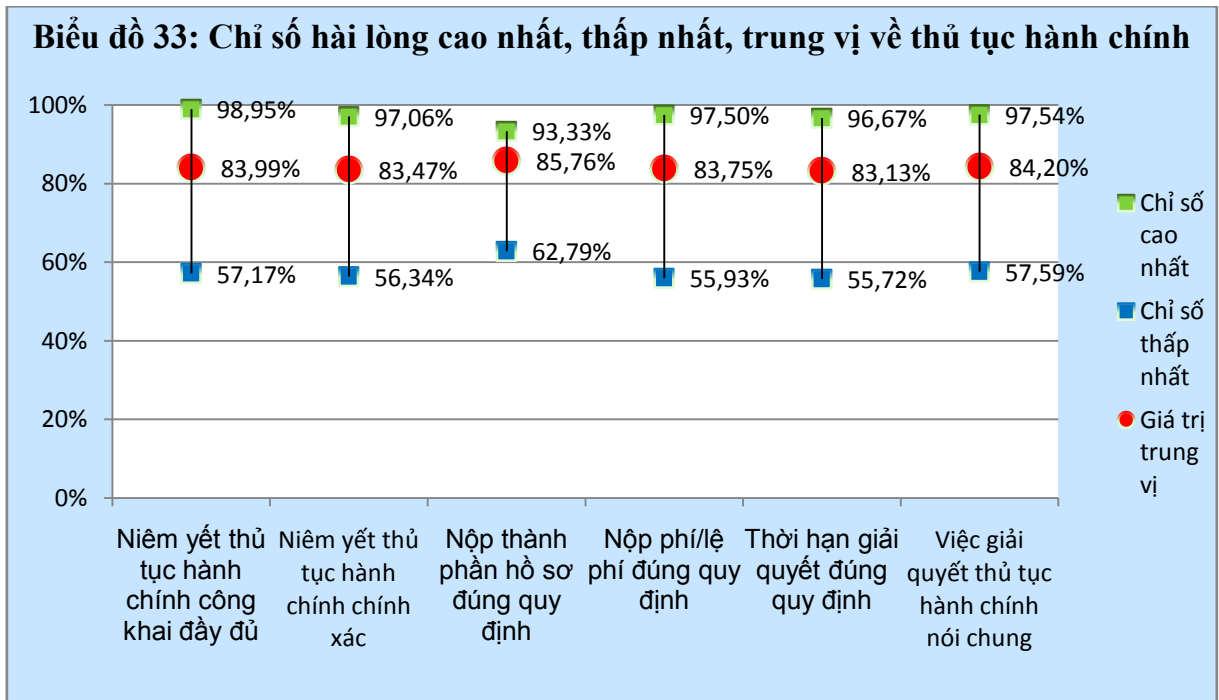




Chỉ số hài lòng về yếu tố thủ tục hành chính của tỉnh cao nhất là 97,54%; chỉ số của tỉnh thấp nhất là 57,59%; giá trị trung vị của chỉ số hài lòng về yếu tố thủ tục hành chính là 84,20% (Biểu đồ 33). Chỉ số hài lòng về yếu tố thủ tục hành chính của tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất có sự chênh lệch 40%.

Kết quả giá trị trung vị cho thấy nửa số tỉnh trong cả nước có chỉ số hài lòng về yếu tố thủ tục hành chính nằm trong khoảng 84,20 - 97,54% và nửa số tỉnh có chỉ số nằm trong khoảng 57,59 - 84,20%. Với chỉ số hài lòng về yếu tố thủ tục hành chính của chung cả nước là 84,31% và giá trị trung vị là 84,20% thì có thể thấy một nửa số tỉnh trong cả nước đạt chỉ số dưới mức trung bình chung cả nước.

5 chỉ số hài lòng thành phần về thủ tục hành chính (gồm chỉ số hài lòng về niêm yết thủ tục hành chính công khai, đầy đủ; chỉ số hài lòng về niêm yết thủ tục hành chính chính xác; chỉ số hài lòng về nộp thành phần hồ sơ đúng quy định; chỉ số hài lòng về nộp phí/lệ phí đúng quy định và chỉ số hài lòng về thời gian giải quyết công việc đúng quy định) cũng có mức cao nhất, thấp nhất và trung vị tương tự như chỉ số hài lòng về yếu tố thủ tục hành chính (Biểu đồ 33, Bảng 5).



**Bảng 5: Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính**

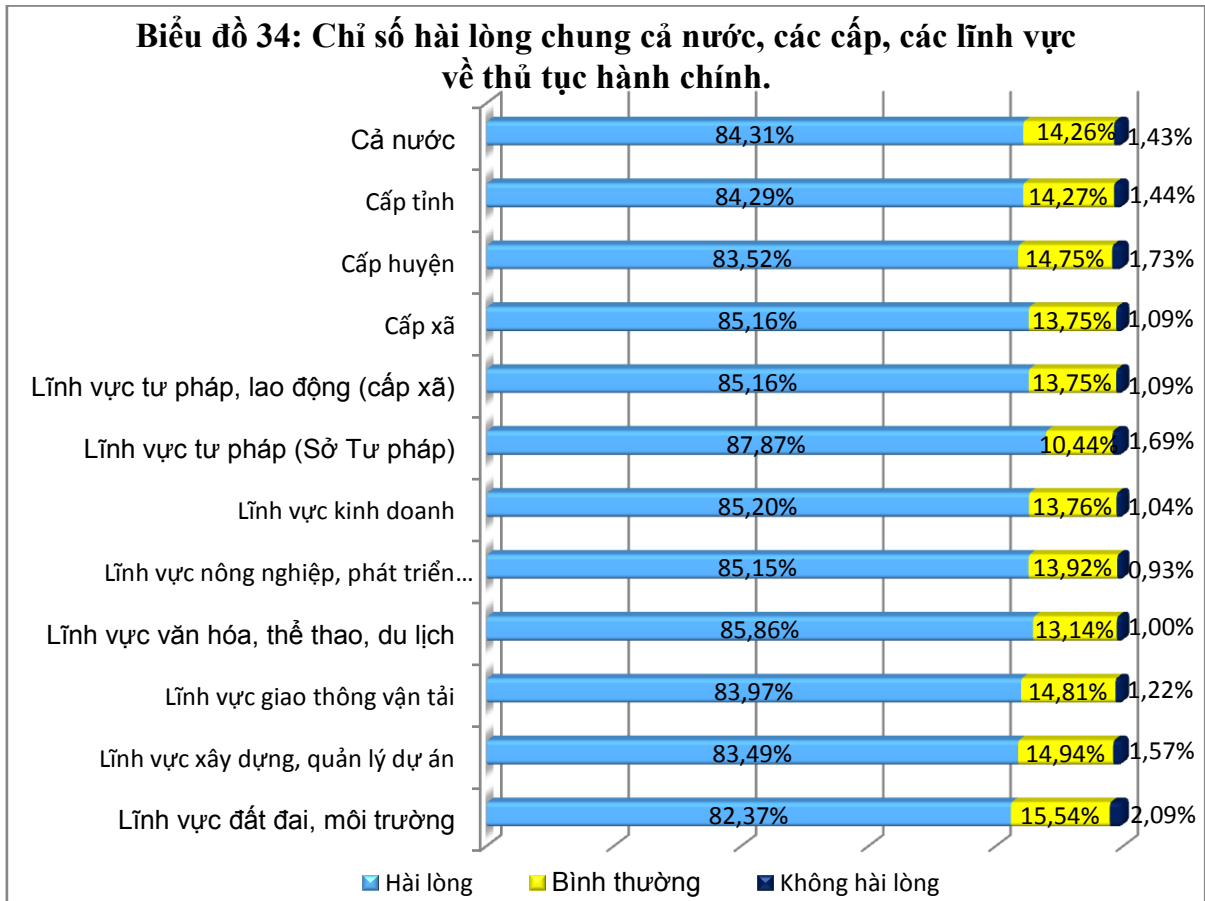
Tiêu chí	Chỉ số chung cả nước	Chỉ số tỉnh cao nhất	Chỉ số tỉnh thấp nhất	Giá trị trung vị
Niêm yết thủ tục hành chính đầy đủ	85,04%	98,95%	57,17%	83,99%
Niêm yết thủ tục hành chính chính xác	83,94%	97,06%	56,34%	83,47%
Nộp thành phần hồ sơ đúng quy định	85,82%	93,33%	62,79%	85,76%
Nộp phí/lệ phí đúng quy định	84,07%	97,50%	55,93%	83,75%
Thời hạn giải quyết đúng quy định	82,69%	96,67%	55,72%	83,13%
<b>Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính</b>	<b>84,31%</b>	<b>97,54%</b>	<b>57,59%</b>	<b>84,20%</b>

Các cơ quan hành chính cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã trong cả nước có chỉ số hài lòng về yếu tố thủ tục hành chính nằm trong khoảng 83,52 - 85,16%, chênh lệch gần 2%. Các cơ quan hành chính cấp xã có chỉ số hài lòng về yếu tố thủ tục hành chính cao nhất và cơ quan cấp huyện có chỉ số thấp nhất (Biểu đồ 34).

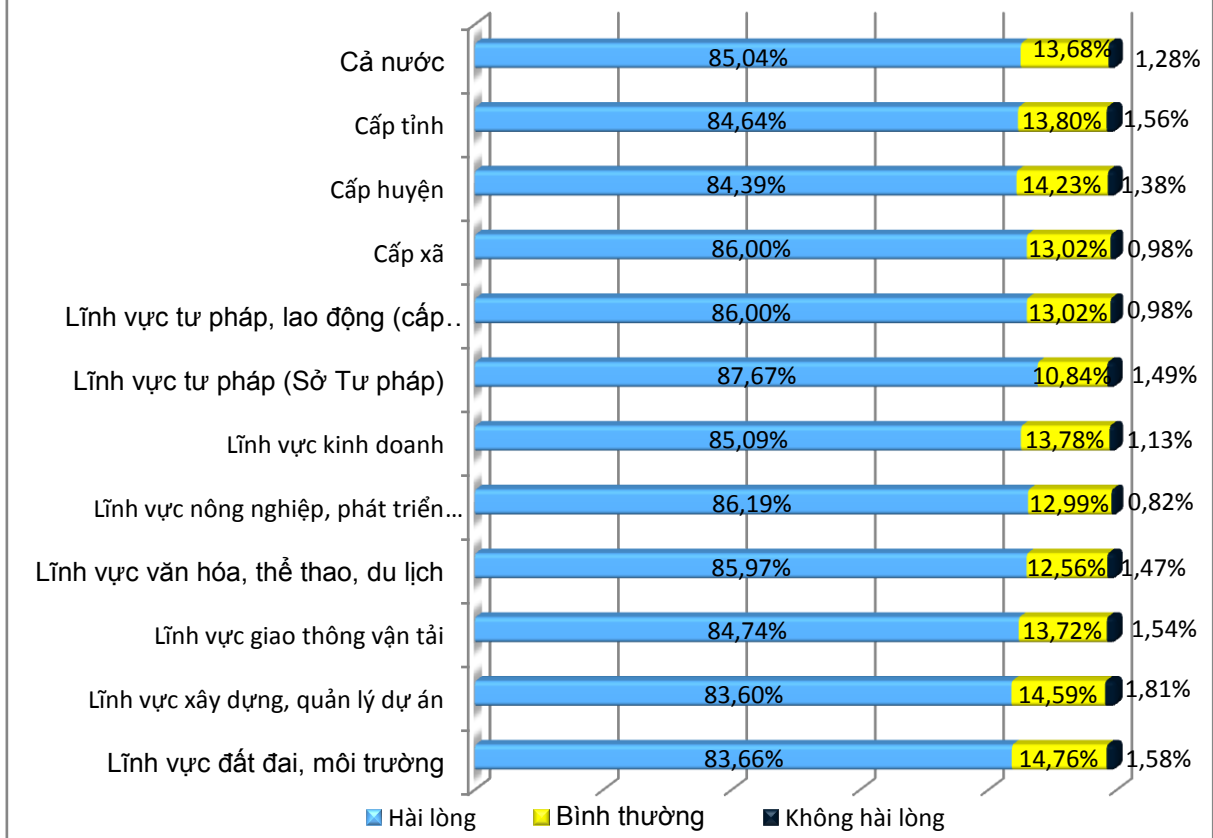
Các cơ quan hành chính thuộc 8 lĩnh vực có chỉ số hài lòng về yếu tố thủ tục hành chính nằm trong khoảng 82,37 - 87,87%, chênh lệch khoảng 5%. Các cơ quan thuộc lĩnh vực tư pháp (cấp tỉnh) có chỉ số cao nhất và cơ quan thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường có chỉ số thấp nhất (Biểu đồ 34).

Các chỉ số hài lòng theo từng tiêu chí về việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính các cấp và các lĩnh vực nói trên cũng có sự chênh

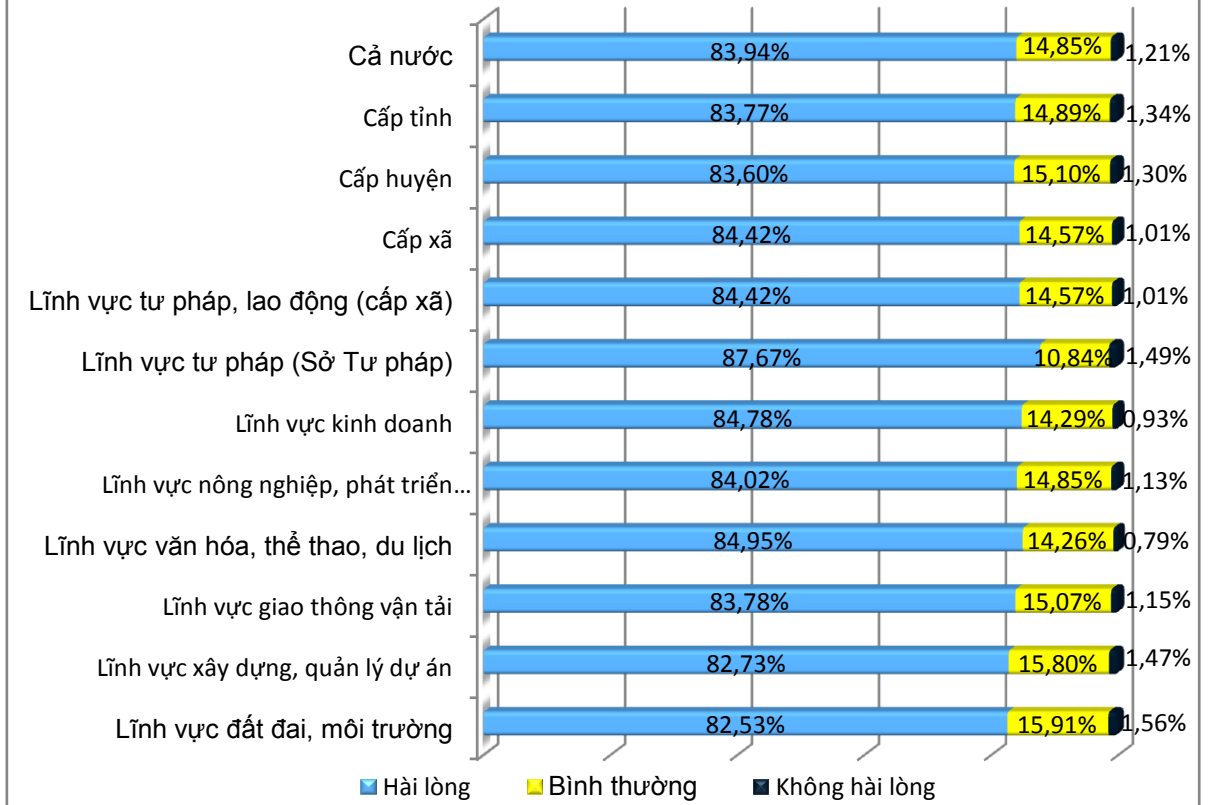
lệch tương tự như chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ nói chung (Biểu đồ 35, 36, 37, 38, 39). Ở 05 chỉ số thành phần này, các cơ hành chính cấp xã luôn có vị trí cao nhất và các cơ quan hành chính cấp huyện luôn có vị trí thấp nhất, mặc dù sự chênh lệch về chỉ số giữa hai nhóm cơ quan là không đáng kể. Trong số 8 nhóm cơ quan hành chính phân theo lĩnh vực dịch vụ, các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực tư pháp (cấp tỉnh) luôn giữ vị trí cao nhất; các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực xây dựng, quản lý dự án và các cơ quan thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường thay nhau ở vị trí thấp nhất (Biểu đồ 34, 35, 36, 37, 38, 39).



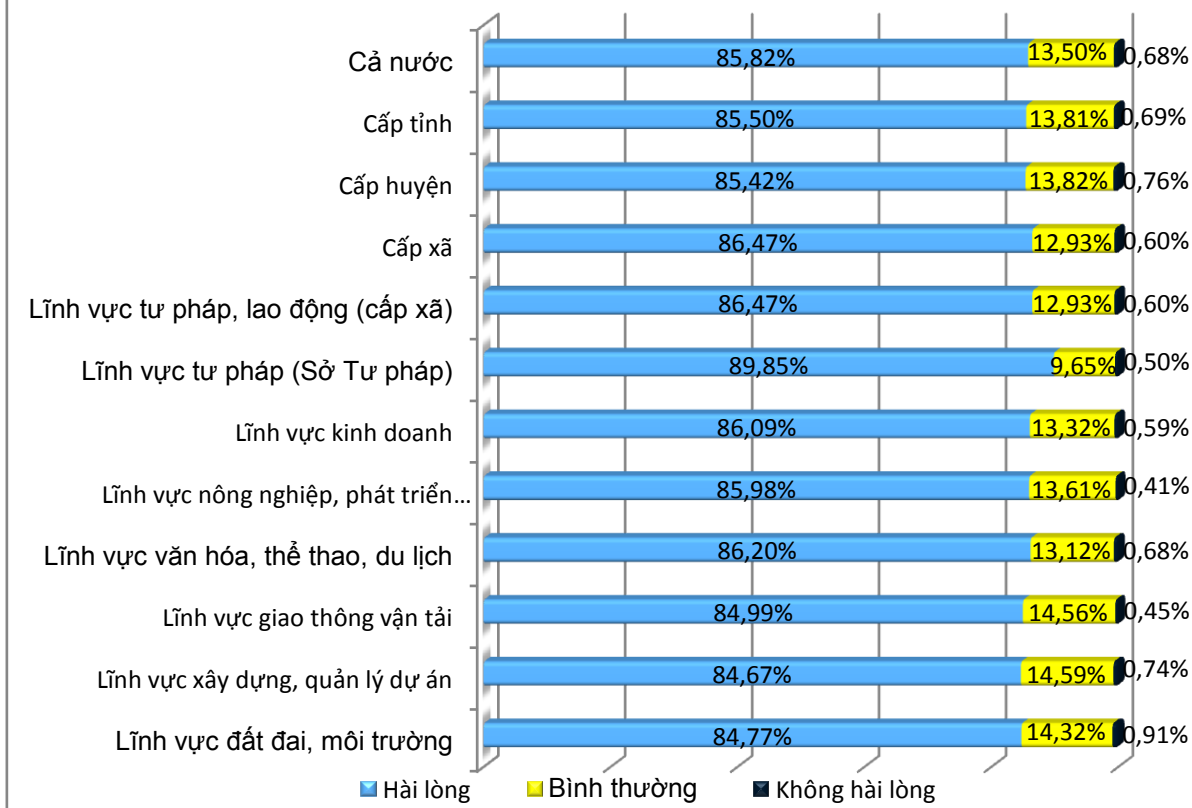
**Biểu đồ 35: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ**



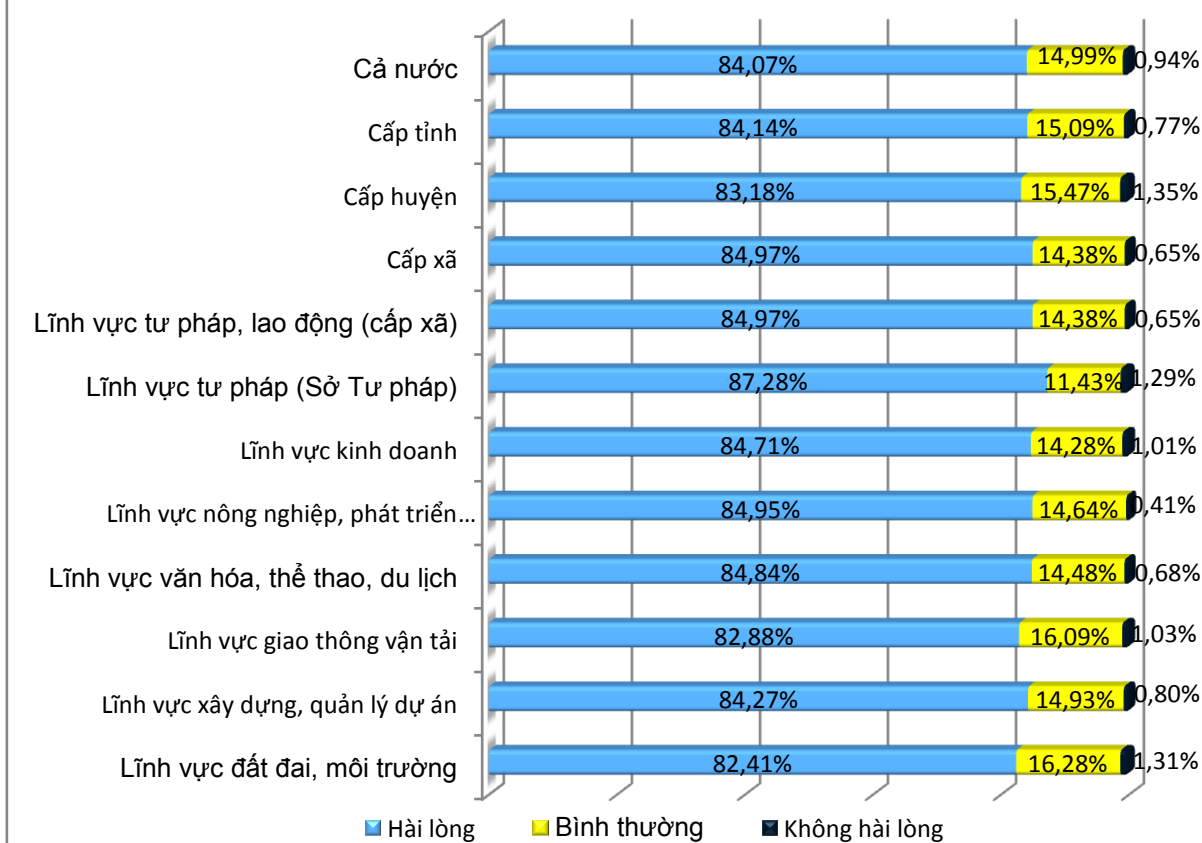
**Biểu đồ 36: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thủ tục hành chính được niêm yết chính xác**



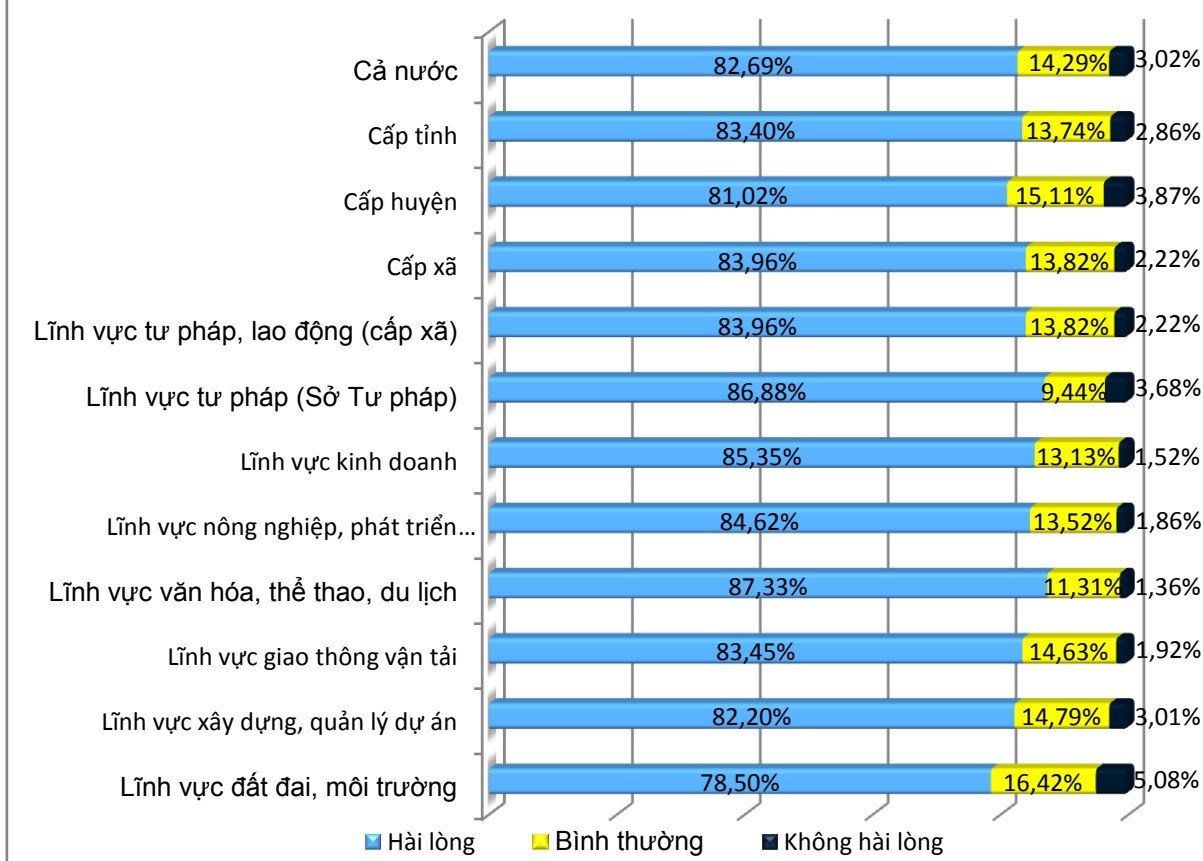
**Biểu đồ 37: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về nộp thành phần hồ sơ đúng quy định**



**Biểu đồ 38: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về nộp phí/lệ phí đúng quy định**



**Biểu đồ 39: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thời hạn giải quyết công việc đúng quy định**

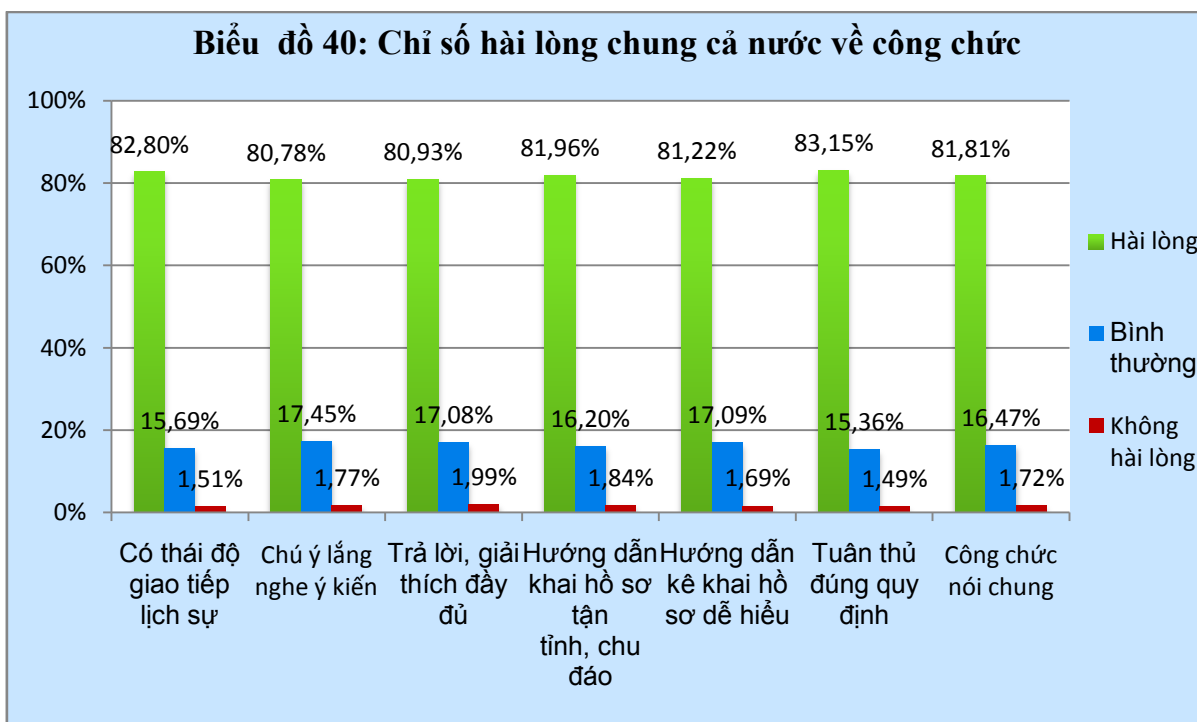


Kết quả phân tích cho thấy chỉ số hài lòng về yếu tố thủ tục hành chính cao thứ 2 trong số 5 chỉ số hài lòng yếu tố của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công mà SIPAS 2017 đo lường. Điều này thể hiện việc giải quyết thủ tục hành chính ở các địa phương đang ngày càng dễ dàng, thuận lợi hơn cho người dân, tổ chức theo hướng: Số lần đi lại của người dân, tổ chức trong quá trình giải quyết công việc giảm, thậm chí phần lớn người dân, tổ chức chỉ cần đi lại 1- 2 lần; thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ, chính xác; thành phần hồ sơ, phí/lệ phí, thời hạn giải quyết công việc được tuân thủ đúng quy định.

### 3. Chỉ số hài lòng về công chức

SIPAS 2017 đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc với người dân, tổ chức với 6 tiêu chí: (1) Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự; (2) công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức; (3) công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức; (4) công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo; (5) công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu; (6) công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

Nhìn chung, người dân, tổ chức khá hài lòng với các công chức trực tiếp giải quyết công việc cho họ. 82,80% số người được hỏi trong cả nước hài lòng về công chức có thái độ giao tiếp lịch sự; 80,78% hài lòng về công chức chú ý lắng nghe; 80,93% hài lòng về công chức trả lời, giải thích đầy đủ; 81,96% hài lòng về công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo; 81,22% hài lòng về công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu; 83,15% hài lòng về công chức tuân thủ đúng quy định; 81,81% hài lòng về công chức nói chung (Biểu đồ 40).

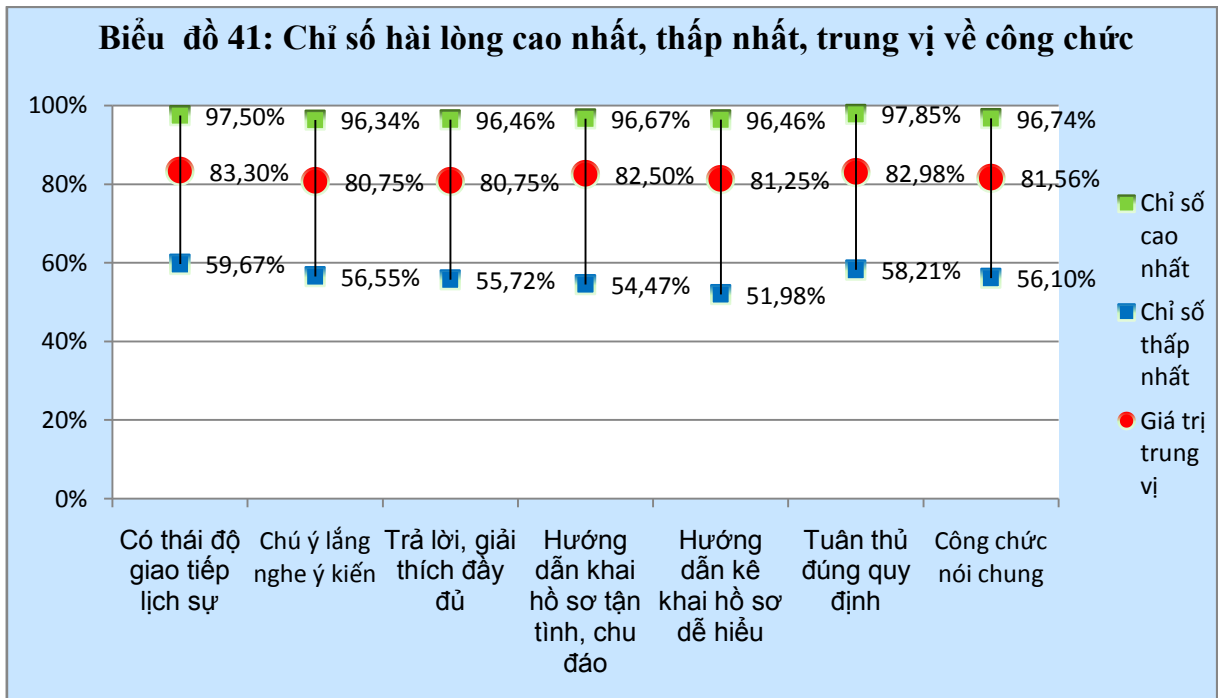


Chỉ số hài lòng về công chức của tỉnh cao nhất là 96,74%; tỉnh thấp nhất là 56,10%; giá trị trung vị là 81,56% (Biểu đồ 41). Khoảng cách chênh lệch của chỉ số hài lòng về công chức giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là khoảng 40% (thấp hơn sự chênh lệch của chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ và thủ tục hành chính).

Giá trị trung vị cho thấy nửa số tỉnh có chỉ số hài lòng trung bình về công chức nằm trong khoảng 81,56 - 96,74% và nửa số tỉnh có chỉ số trong khoảng 56,10 - 81,56%. Với chỉ số hài lòng về công chức của chung cả nước 81,81% và giá trị trung vị 81,56% thì có thể thấy một nửa số tỉnh trong cả nước đạt chỉ số hài lòng về công chức dưới mức trung bình chung cả nước (81,81%).

Các chỉ số hài lòng theo từng tiêu chí về công chức (gồm chỉ số hài lòng về công chức có thái độ giao tiếp lịch sự; chỉ số hài lòng về công chức chú ý lắng nghe; chỉ số hài lòng về công chức trả lời, giải thích đầy đủ; chỉ số hài lòng về công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo; chỉ số hài lòng về công

chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu; chỉ số hài lòng về công chức tuân thủ đúng quy định) cũng có sự cách biệt giữa tỉnh cao nhất, thấp nhất và trung vị tương tự như chỉ số hài lòng trung bình về công chức (Biểu đồ 41, Bảng 6).



**Bảng 6: Chỉ số hài lòng về công chức**

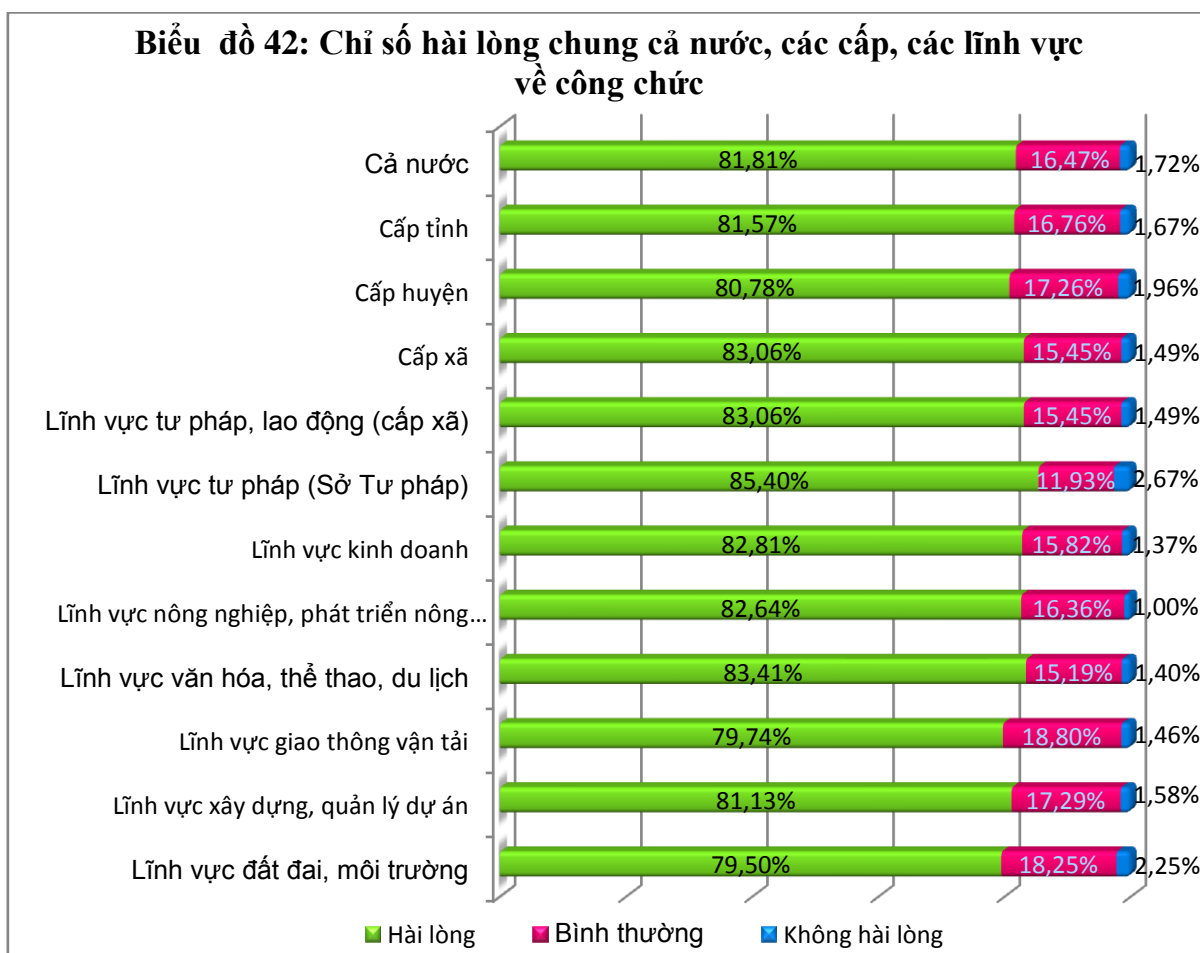
Tiêu chí	Chỉ số chung cả nước	Chỉ số tỉnh cao nhất	Chỉ số tỉnh thấp nhất	Giá trị trung vị
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	82,80%	97,50%	59,67%	83,30%
Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	80,78%	96,34%	56,55%	80,75%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	80,93%	96,46%	55,72%	80,75%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	81,96%	96,67%	54,47%	82,50%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	81,22%	96,46%	51,98%	81,25%
Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	83,15%	97,85%	58,21%	82,98%
<b>Chỉ số hài lòng về công chức</b>	<b>81,81%</b>	<b>96,74%</b>	<b>56,10%</b>	<b>81,56%</b>

Chỉ số hài lòng về công chức của các cơ quan hành chính cấp tỉnh, cơ quan hành chính cấp huyện, cơ quan hành chính cấp xã nằm trong khoảng 80,78



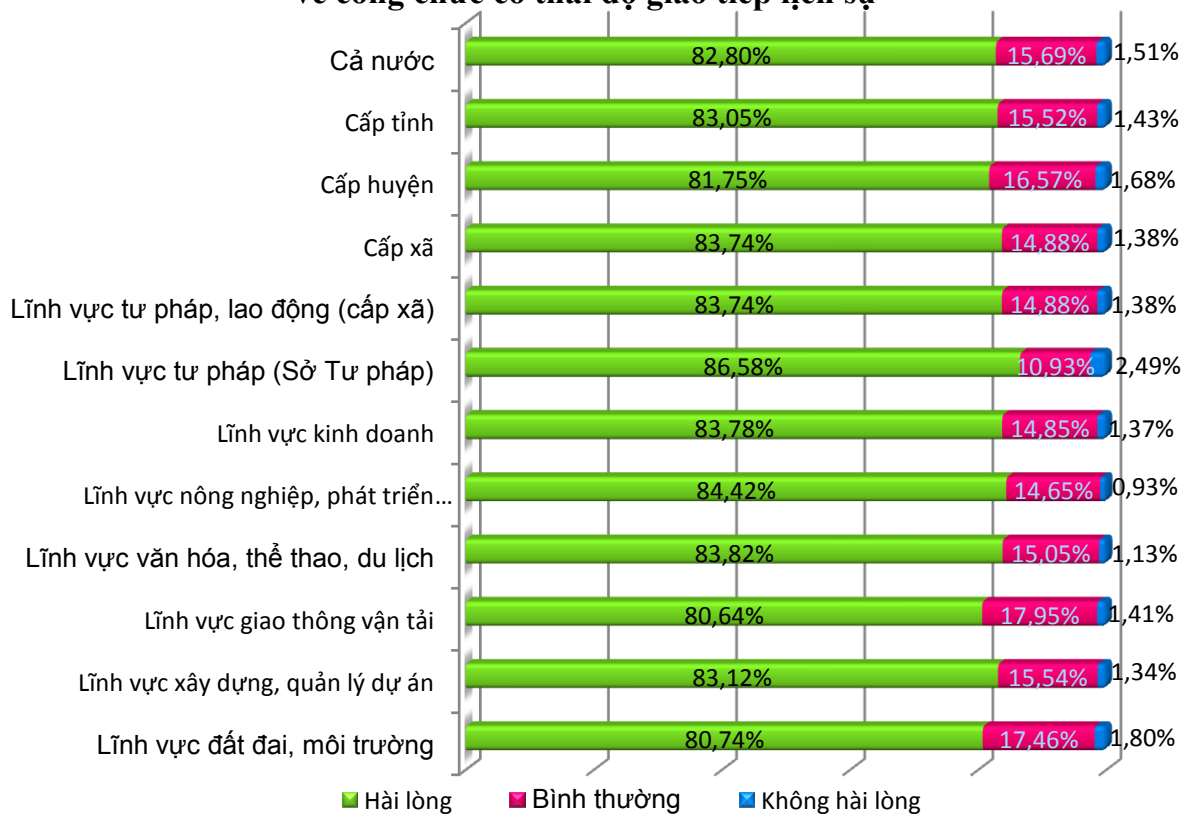
- 83,06%, chênh lệch hơn 2%; trong đó các cơ quan cấp xã có chỉ số cao nhất và các cơ quan hành chính cấp huyện có chỉ số thấp nhất (Biểu đồ 42).

Chỉ số hài lòng về công chức của các cơ quan hành chính thuộc 8 lĩnh vực dịch vụ nằm trong khoảng 79,50 - 85,40%, chênh lệch khoảng 6%. Các cơ quan thuộc lĩnh vực tư pháp (cấp tỉnh) đạt chỉ số hài lòng cao nhất và các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường đạt chỉ số thấp nhất (Biểu đồ 42).

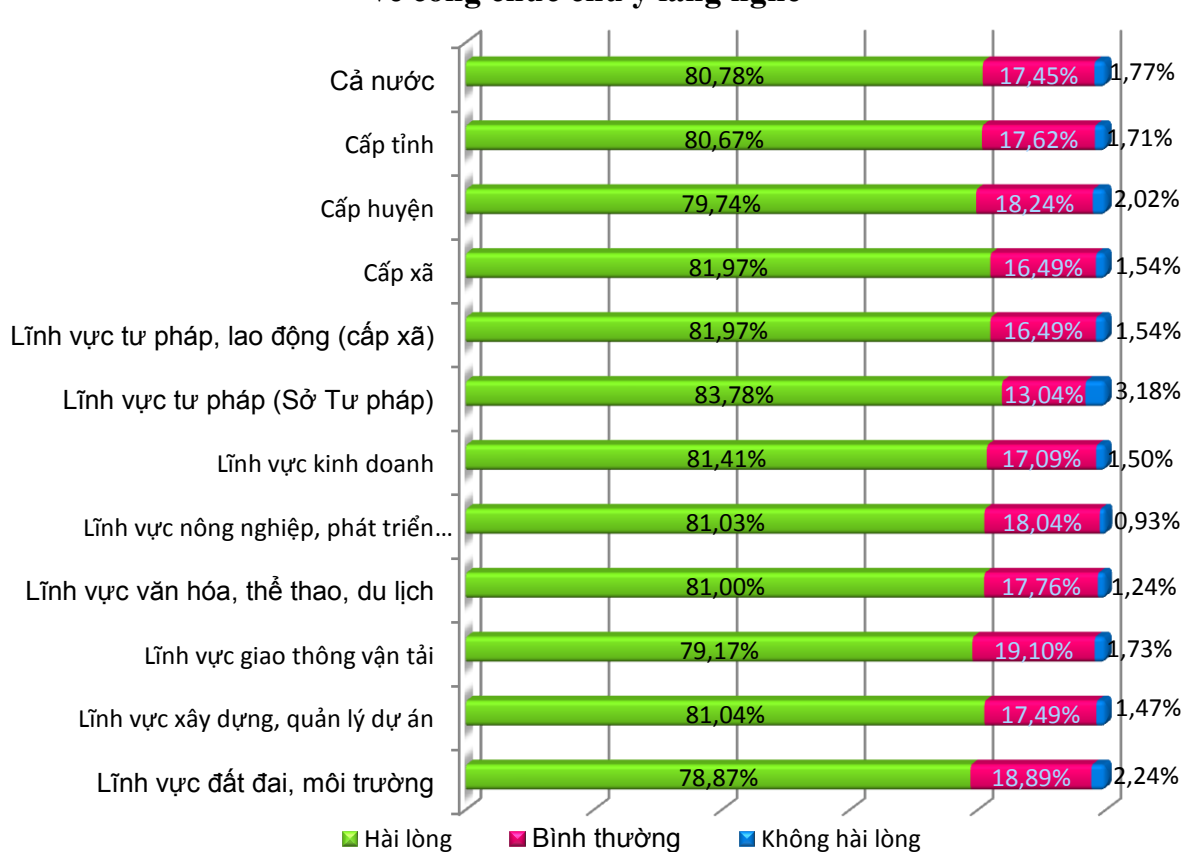


Các chỉ số hài lòng theo từng tiêu chí về công chức của cơ quan hành chính các cấp, các lĩnh vực dịch vụ cũng có sự chênh lệch như chỉ số hài lòng trung bình về công chức. Trong số các cơ quan hành chính cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã, các cơ quan cấp xã hầu như luôn có chỉ số hài lòng thành phần về công chức cao nhất; cơ quan cấp huyện có chỉ số thấp nhất. Trong số các cơ quan hành chính thuộc 08 lĩnh vực, cơ quan thuộc lĩnh vực tư pháp (cấp tỉnh) luôn có chỉ số cao nhất và cơ quan thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường có chỉ số thấp nhất (Biểu đồ 43, 44, 45, 38, 47, 48).

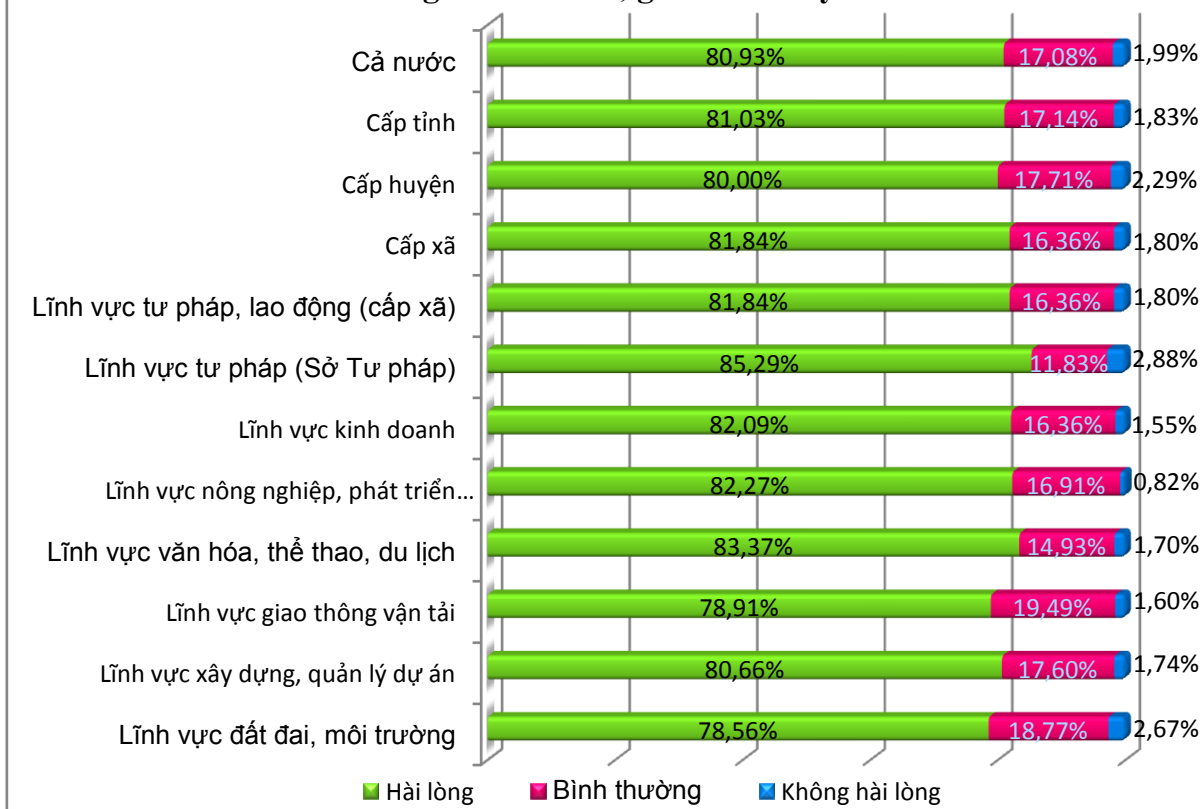
**Biểu đồ 43: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức có thái độ giao tiếp lịch sự**



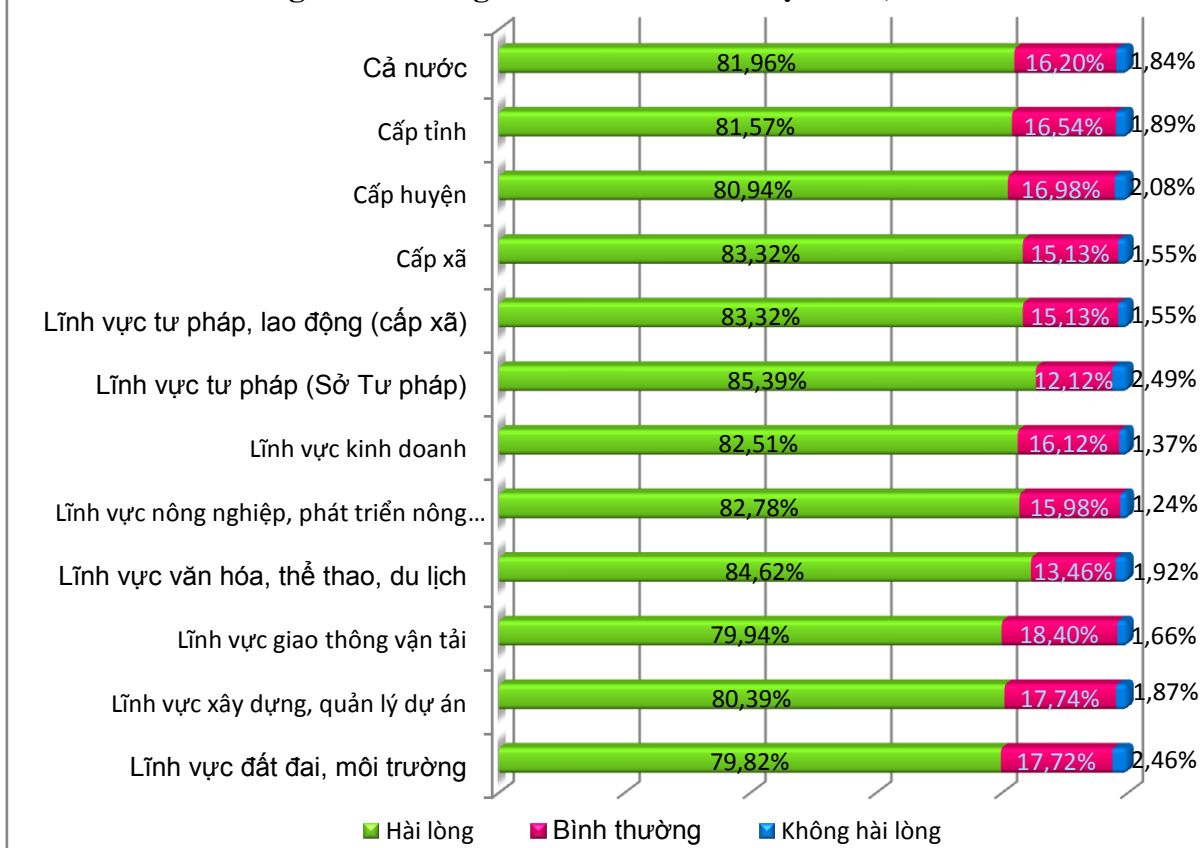
**Biểu đồ 44: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức chú ý lắng nghe**



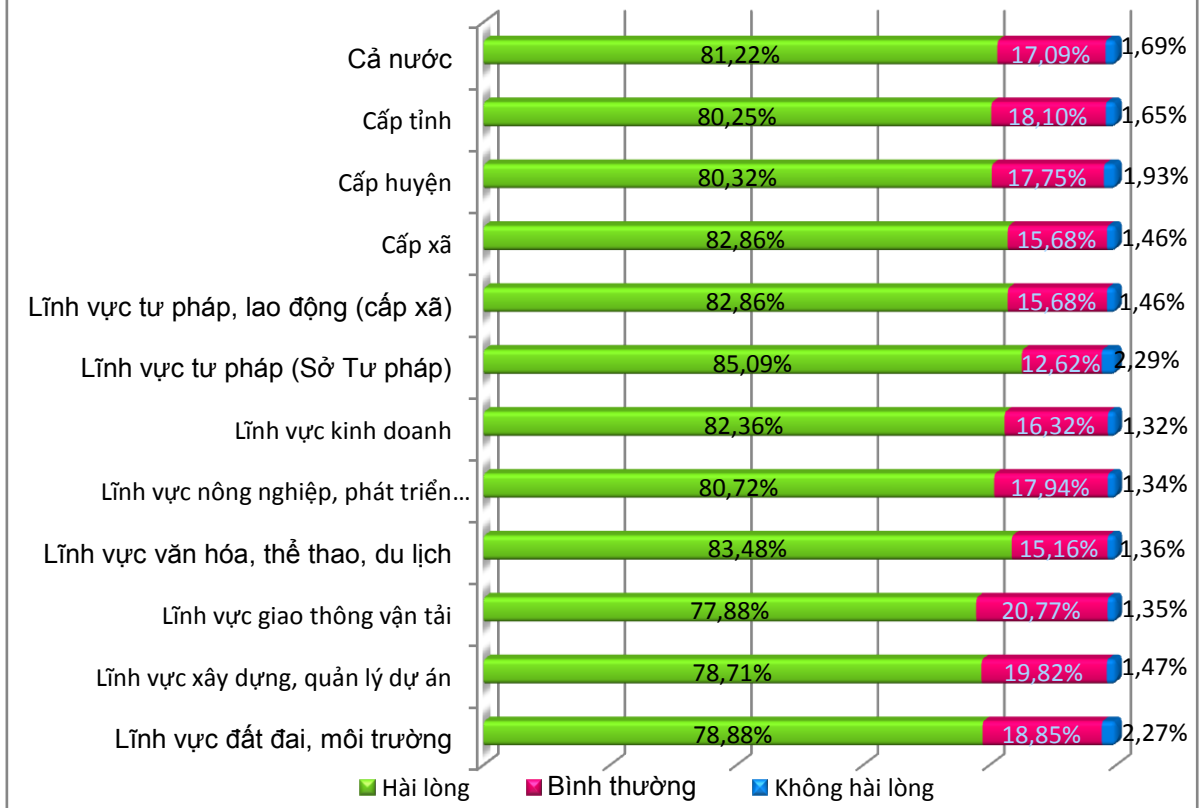
**Biểu đồ 45: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức trả lời, giải thích đầy đủ**



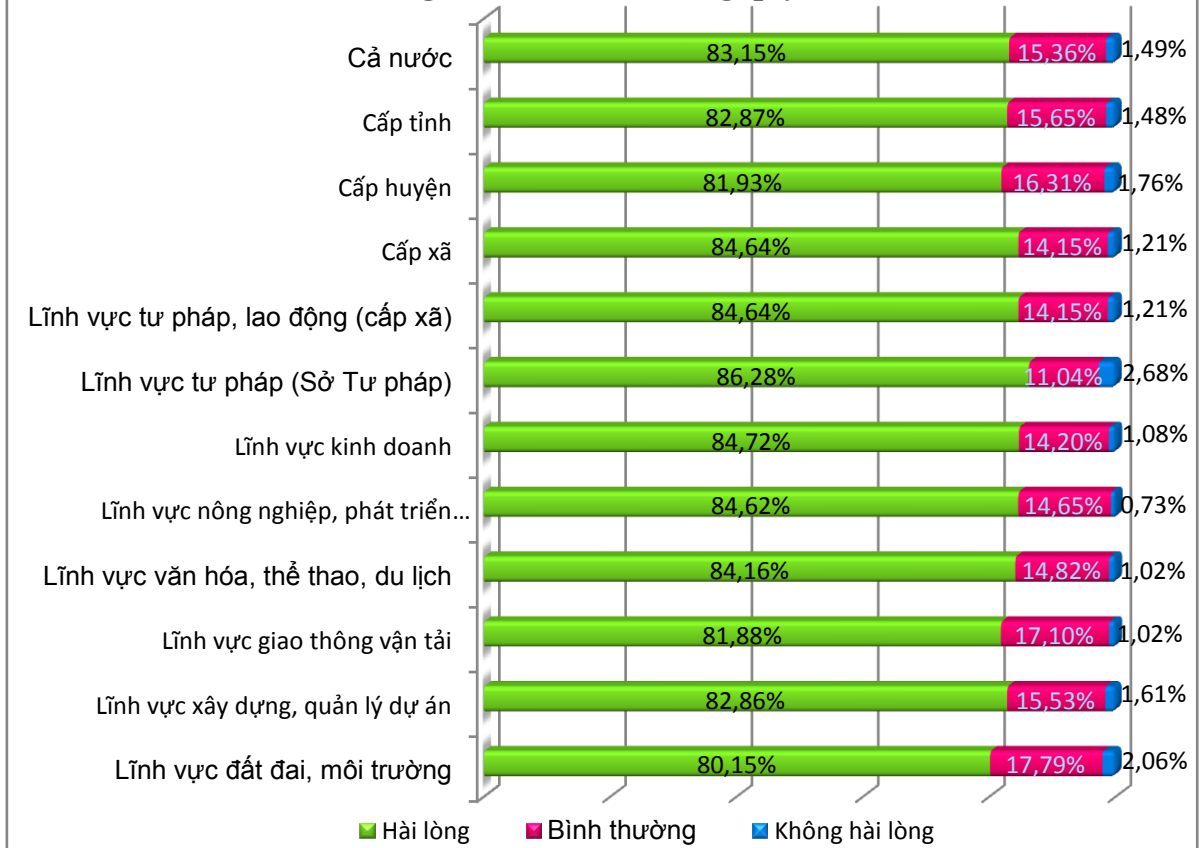
**Biểu đồ 46: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo**



**Biểu đồ 47: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ để hiểu**



**Biểu đồ 48: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức tuân thủ đúng quy định**

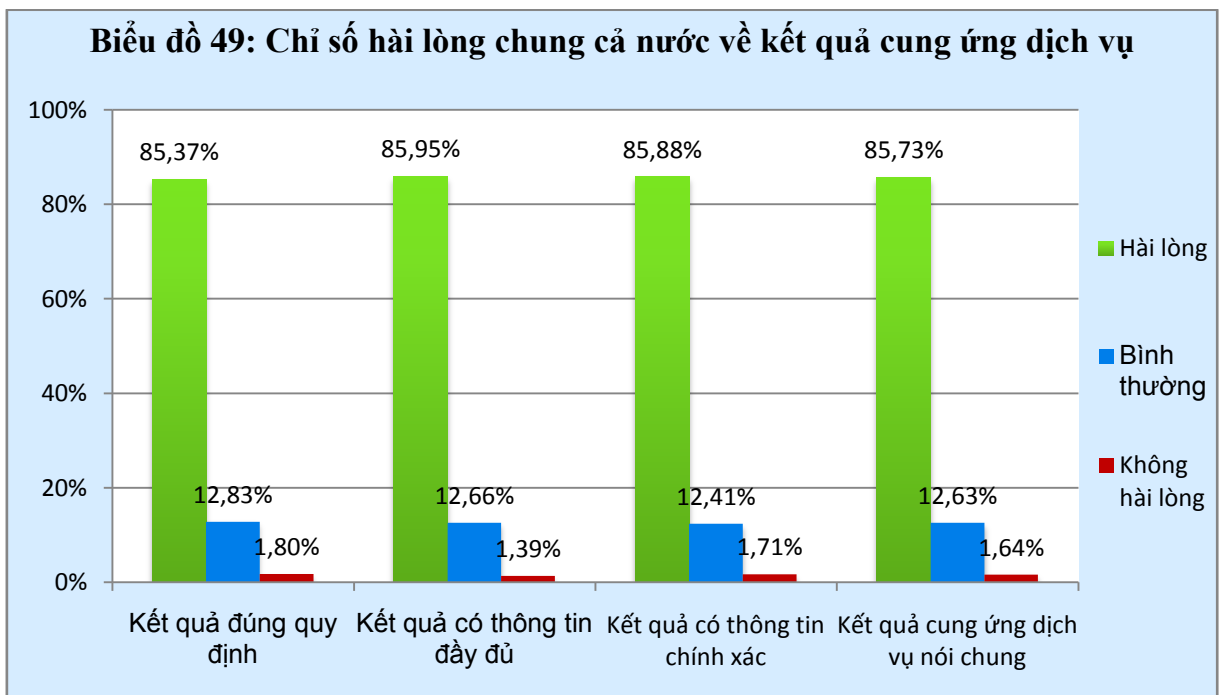


Chỉ số hài lòng về yếu tố công chức cao thứ 3 trong số 5 chỉ số hài lòng về yếu tố của SIPAS 2017. Điều đó cho thấy những nỗ lực của các địa phương trong việc tăng cường nâng cao năng lực, trách nhiệm, kỹ năng, nghiệp vụ và tinh thần, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức; từng bước chống tệ quan liêu, hách dịch, cửa quyền trong đội ngũ cán bộ, công chức đã giúp chính quyền trở nên gần dân hơn, tạo được niềm tin đối với người dân, tổ chức và được người dân, tổ chức đánh giá tích cực hơn.

#### 4. Chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ

Trong phạm vi của SIPAS 2017, sự hài lòng của người dân, tổ chức về kết quả cung ứng dịch vụ công được đánh giá thông qua 3 tiêu chí: (1) Kết quả được giải quyết đúng quy định; (2) kết quả có thông tin đầy đủ; (3) kết quả có thông tin chính xác.

85,37% số người được hỏi trong cả nước hài lòng về kết quả đúng quy định; 85,95% hài lòng về kết quả có thông tin đầy đủ; 85,88% hài lòng về kết quả có thông tin chính xác. Chỉ số hài lòng về yếu tố kết quả cung ứng dịch vụ công là 85,73% (Biểu đồ 49).

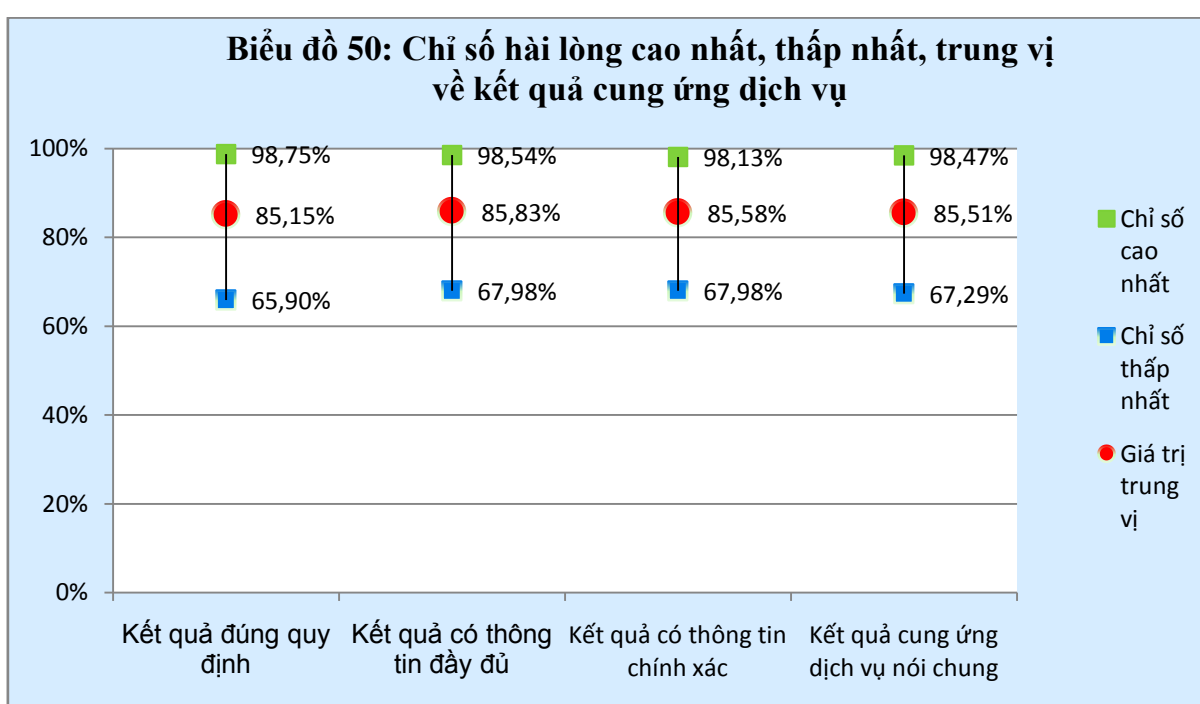


Chỉ số hài lòng về yếu tố kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công của tỉnh cao nhất là 98,47%; tỉnh thấp nhất là 67,29%; giá trị trung vị là 85,51% (Biểu đồ 50). Khoảng cách chênh lệch của chỉ số hài lòng về yếu tố kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là khoảng

30%, nhỏ hơn so với khoảng cách chênh lệch của chỉ số hài lòng về yếu tố tiếp cận dịch vụ, thủ tục hành chính, công chức.

Giá trị trung vị cho thấy nửa số tỉnh có chỉ số hài lòng về yếu tố kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công nằm trong khoảng 85,51-98,47%; nửa số tỉnh có chỉ số trong khoảng 67,29-85,51% và nửa số tỉnh trong cả nước có chỉ số dưới mức trung bình chung cả nước (Biểu đồ 50, Bảng 7).

Các chỉ số hài lòng theo từng tiêu chí về kết quả cung ứng dịch vụ có mức cao nhất, thấp nhất và trung vị tương đồng với giá trị cao nhất, thấp nhất và trung vị của Chỉ số hài lòng về yếu tố kết quả cung ứng dịch vụ (Biểu đồ 50, Bảng 7).

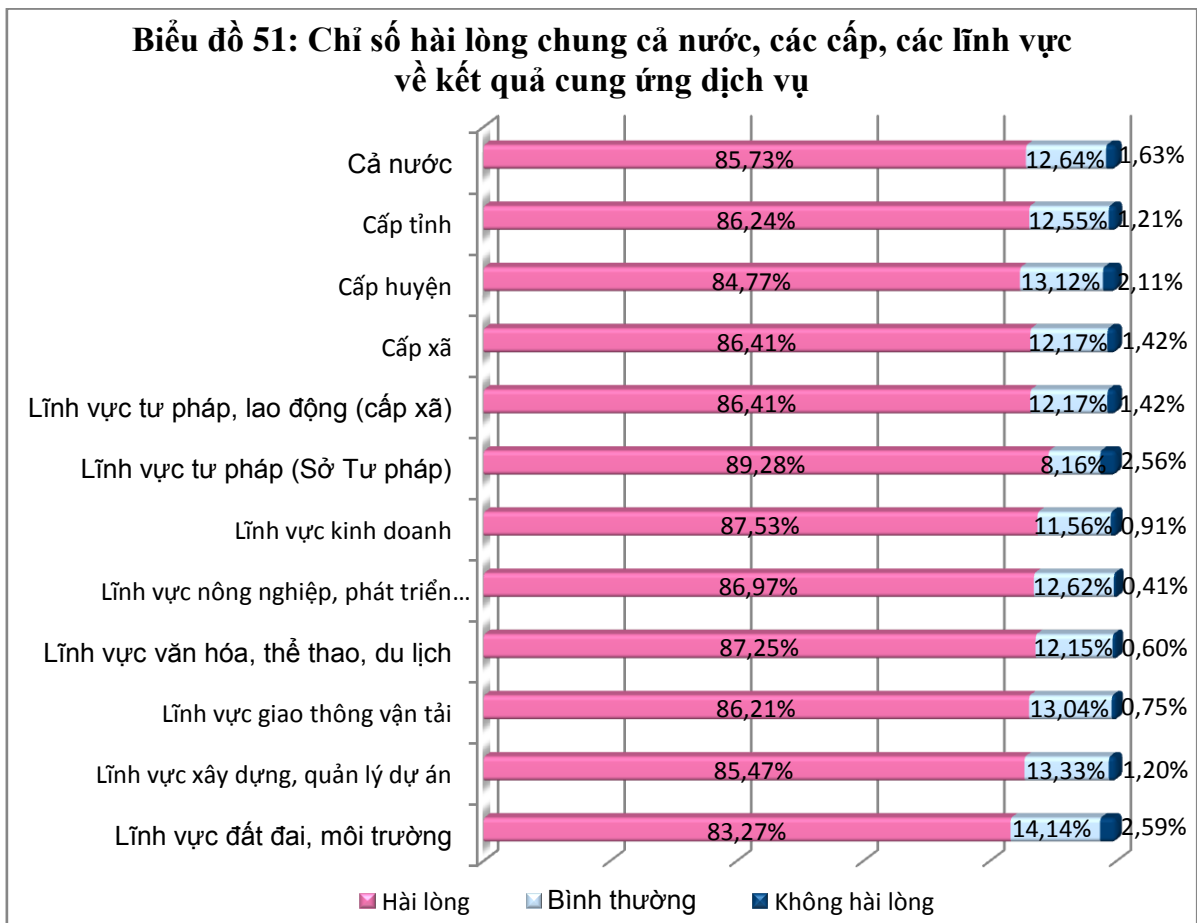


**Bảng 7: Chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ**

Tiêu chí	Chỉ số chung cả nước	Chỉ số tỉnh cao nhất	Chỉ số tỉnh thấp nhất	Giá trị trung vị
Kết quả đúng quy định	85,37%	98,75%	65,90%	85,15%
Kết quả có thông tin đầy đủ	85,95%	98,54%	67,98%	85,83%
Kết quả có thông tin chính xác	85,88%	98,13%	67,98%	85,58%
<b>Chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ</b>	<b>85,73%</b>	<b>98,47%</b>	<b>67,29%</b>	<b>85,51%</b>

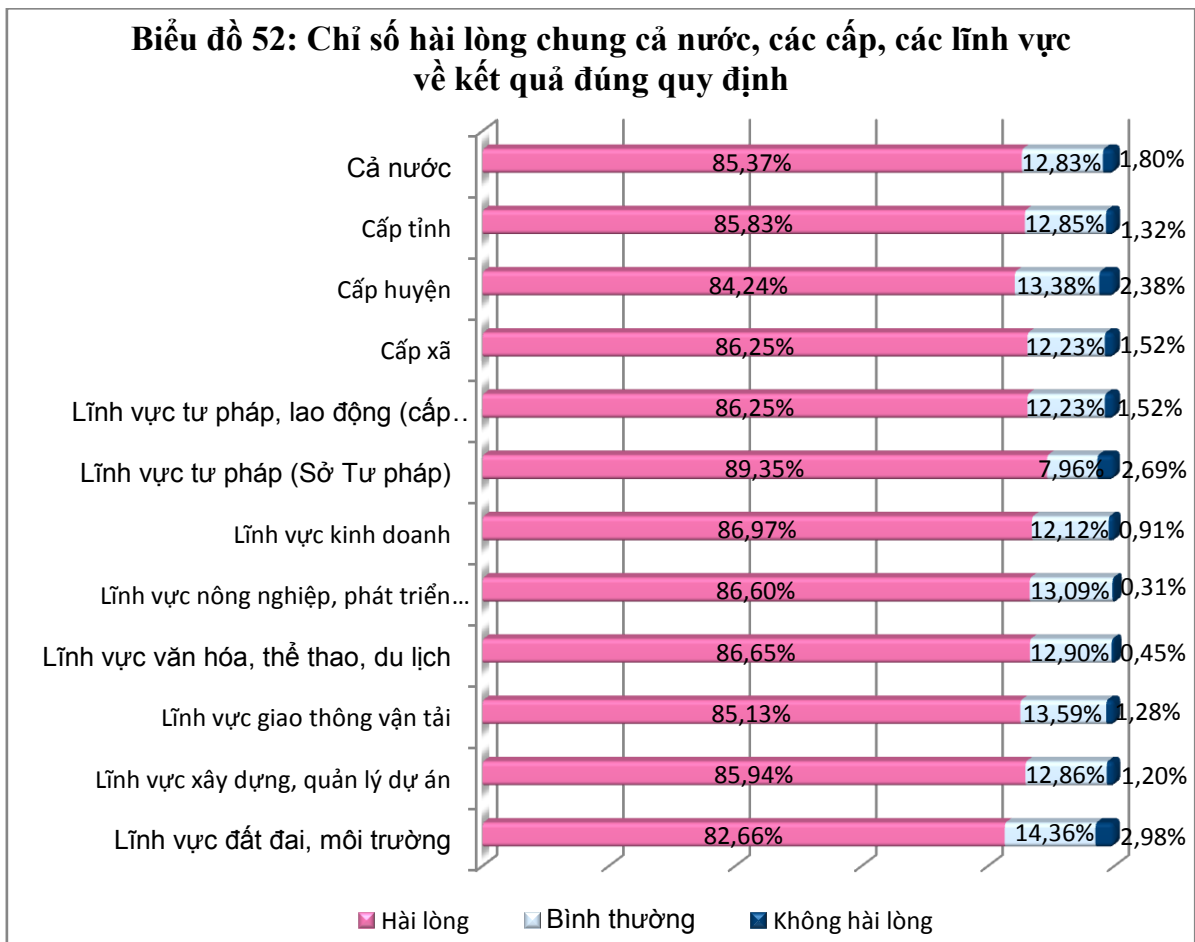
Các chỉ số hài lòng về yếu tố kết quả cung ứng dịch vụ của các cơ quan hành chính cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã nằm trong khoảng 84,77 - 86,41%, chênh lệch hơn 2%, trong đó chỉ số hài lòng về yếu tố kết quả cung ứng dịch vụ của các cơ quan cấp xã cao nhất và chỉ số của các cơ quan cấp huyện thấp nhất (Biểu đồ 51).

Các chỉ số hài lòng về yếu tố kết quả cung ứng dịch vụ của các cơ quan hành chính thuộc 8 lĩnh vực nằm trong khoảng 83,27 - 89,28%, chênh lệch 6%. Các cơ quan thuộc lĩnh vực tư pháp (cấp tỉnh) đạt chỉ số hài lòng về yếu tố kết quả cung ứng dịch vụ cao nhất và các cơ quan thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường đạt chỉ số thấp nhất (Biểu đồ 51).



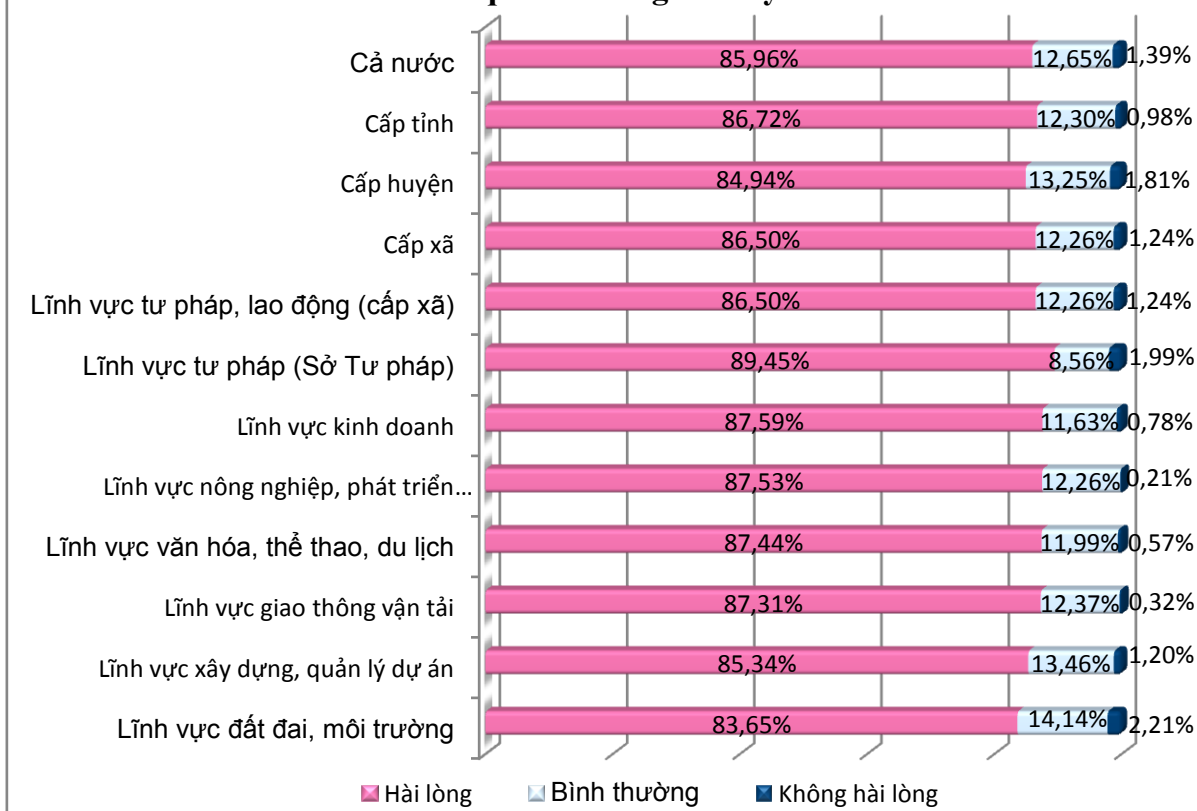
Các chỉ số hài lòng theo từng tiêu chí về kết quả cung ứng dịch vụ cũng có sự chênh lệch tương tự như chỉ số hài lòng về yếu tố kết quả cung ứng dịch vụ (Biểu đồ 52, 53, 54). Trong số các cơ quan hành chính cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã, các cơ quan cấp tỉnh, cấp xã thay nhau có các chỉ số hài lòng thành phần về kết quả cung ứng dịch vụ cao nhất, các cơ quan cấp huyện luôn có chỉ số thấp nhất. Trong số các cơ quan hành chính thuộc 8 lĩnh vực, các cơ quan thuộc lĩnh vực tư pháp (cấp tỉnh) luôn có các chỉ số hài lòng theo từng tiêu chí về kết quả

cung ứng dịch vụ cao nhất và các cơ quan thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường luôn có các chỉ số thấp nhất.

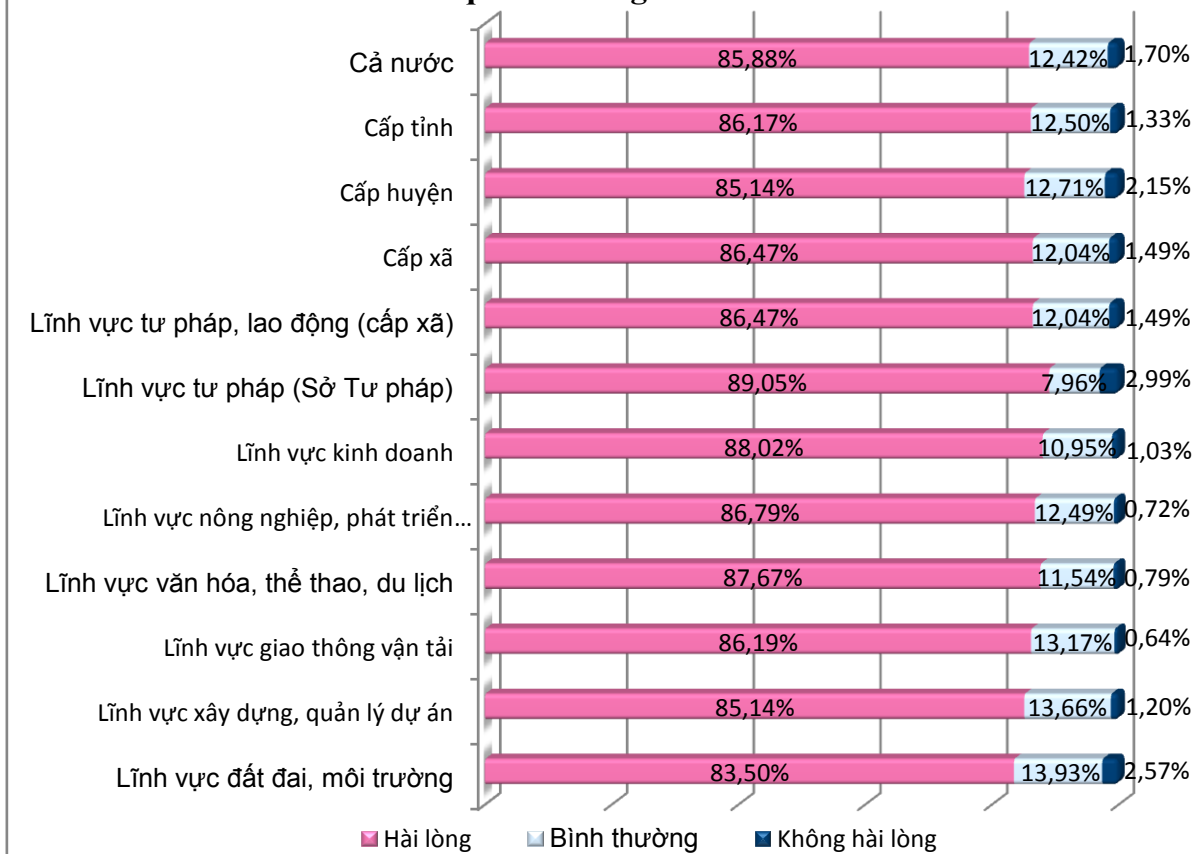




**Biểu đồ 53: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về kết quả có thông tin đầy đủ**



**Biểu đồ 54: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về kết quả có thông tin chính xác**

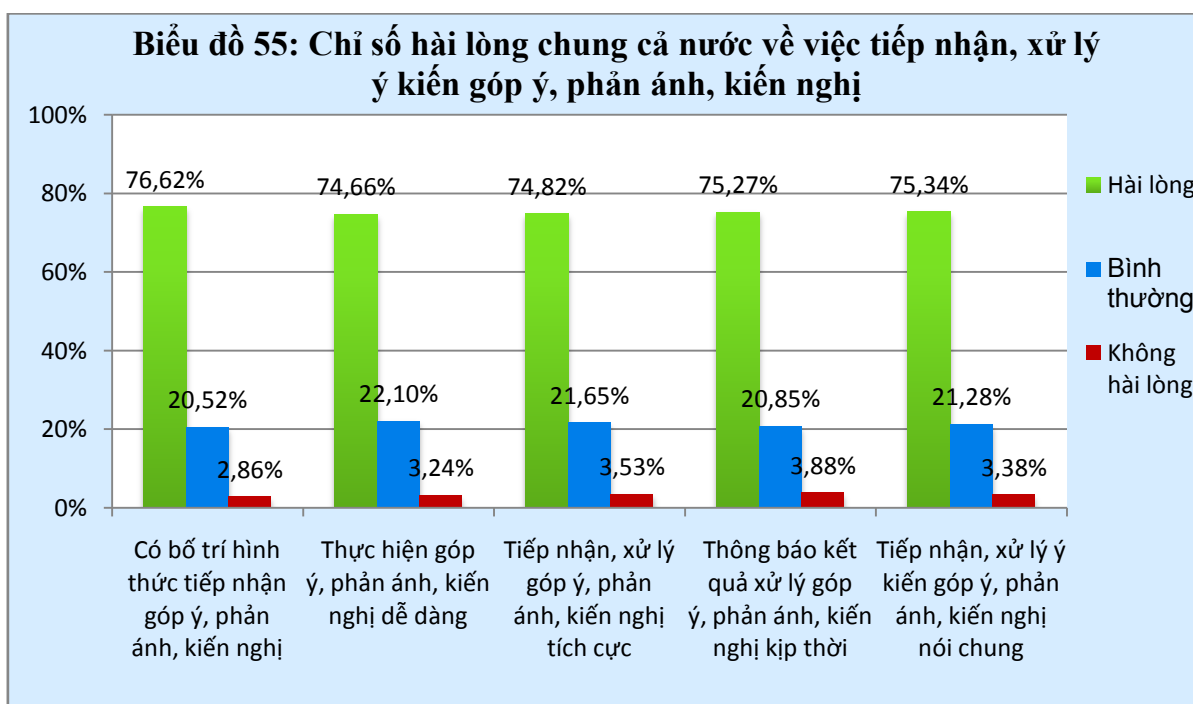


Các chỉ số hài lòng theo từng tiêu chí và chỉ số hài lòng chung về kết quả cung ứng dịch vụ là nhóm chỉ số cao thứ 1 trong 5 nhóm chỉ số hài lòng của SIPAS 2017.

## 5. Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị

SIPAS 2017 đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị với 4 tiêu chí: (1) Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị; (2) người dân, tổ chức dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị; (3) cơ quan hành chính tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức một cách tích cực; (4) cơ quan hành chính có thông báo kịp thời về kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị cho người dân.

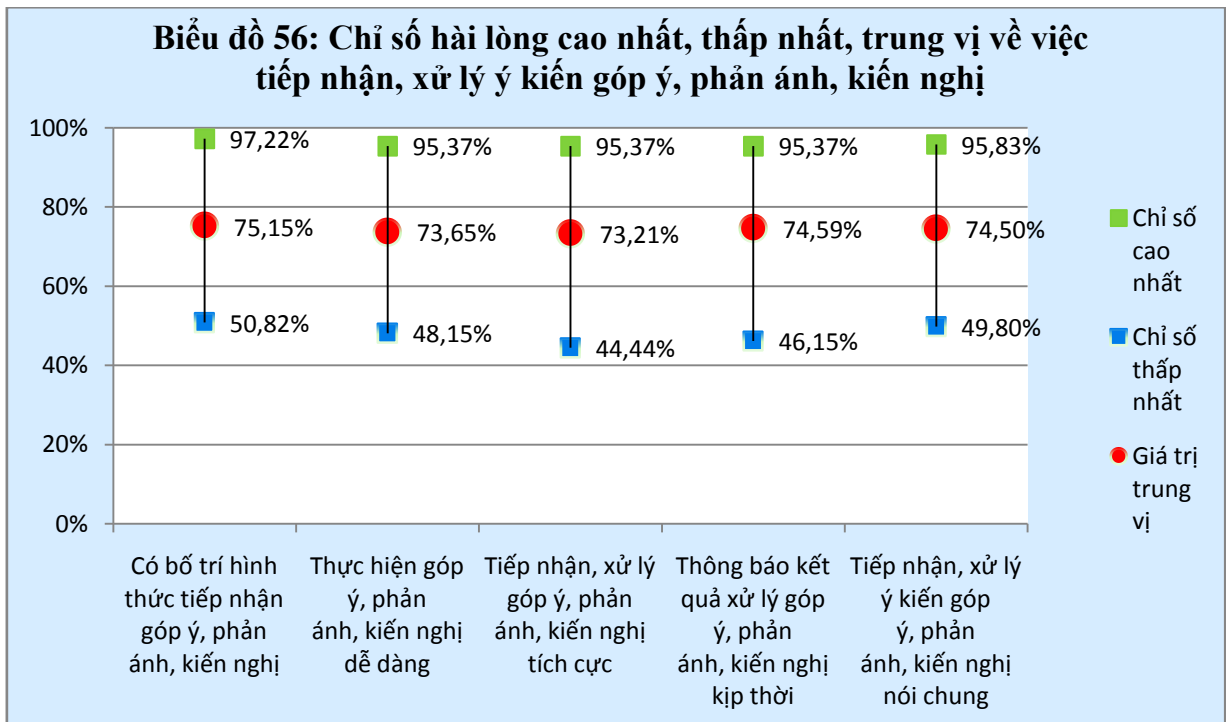
Gần 60% số người được điều tra trong cả nước đã từng có góp ý, phản ánh, kiến nghị về việc cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Trong số những người đã từng góp ý, phản ánh, kiến nghị, 76,62% hài lòng về việc cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị; 74,66% hài lòng về việc dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị; 74,82% hài lòng về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị một cách tích cực; 75,27% hài lòng về việc cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời. Chỉ số hài lòng về yếu tố tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị là 75,34% (Biểu đồ 55).



Chỉ số hài lòng về yếu tố tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của tỉnh cao nhất là 95,83%, tỉnh thấp nhất là 49,80% và giá trị trung vị của chỉ số hài lòng về yếu tố tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị là 74,50% (Biểu đồ 56). Khoảng cách chênh lệch của chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất trong cả nước là 46%.

Một nửa số tỉnh trong cả nước có chỉ số hài lòng về yếu tố tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị nằm trong khoảng 74,50 - 95,83%; một nửa số tỉnh có chỉ số nằm trong khoảng 49,80 - 74,50%. Hơn nửa số tỉnh có chỉ số thấp hơn chỉ số trung bình chung cả nước về yếu tố này.

Các chỉ số hài lòng theo từng tiêu chí về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị (gồm chỉ số hài lòng về việc cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị; chỉ số hài lòng về việc dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị; chỉ số hài lòng về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực; chỉ số hài lòng về việc cơ quan thông báo kết quả xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời) cũng có chỉ số cao nhất, chỉ số thấp nhất, giá trị trung vị và khoảng cách chênh lệch tương tự như chỉ số hài lòng về yếu tố này (Biểu đồ 56, Bảng 8).



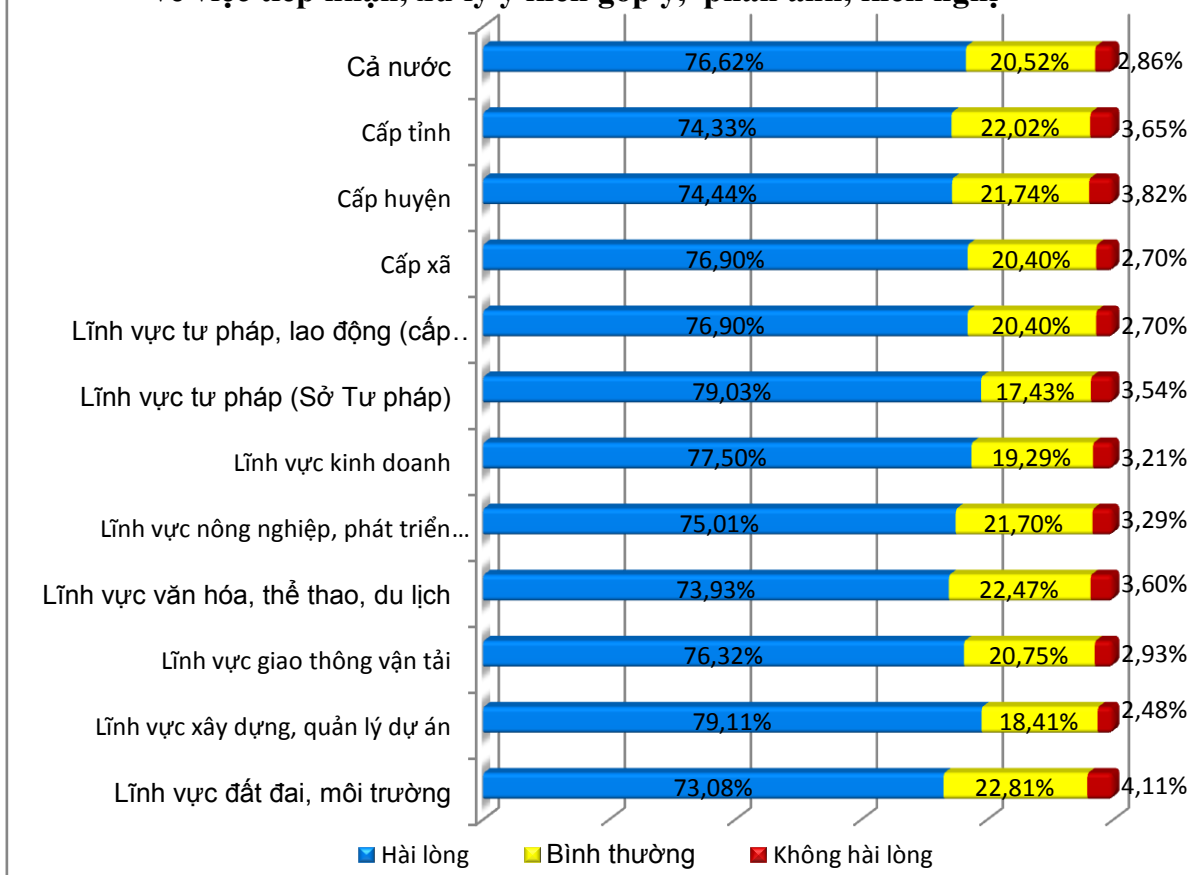
**Bảng 8: Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị**

<b>Tiêu chí</b>	<b>Chỉ số chung cả nước</b>	<b>Chỉ số tỉnh cao nhất</b>	<b>Chỉ số tỉnh thấp nhất</b>	<b>Giá trị trung vị</b>
Có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	76,62%	97,22%	50,82%	75,15%
Thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	74,66%	95,37%	48,15%	73,65%
Tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	74,82%	95,37%	44,44%	73,21%
Thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	75,27%	95,37%	46,15%	74,59%
<b>Chỉ số hài lòng về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị</b>	<b>75,34%</b>	<b>95,83%</b>	<b>49,80%</b>	<b>74,50%</b>

Chỉ số hài lòng về yếu tố tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của các cơ quan hành chính cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã nằm trong khoảng 74,33 - 76,99%, chênh lệch hơn 2%, trong đó chỉ số hài lòng về yếu tố tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của các cơ quan cấp xã cao nhất và chỉ số của các cơ quan cấp tỉnh thấp nhất (Biểu đồ 57).

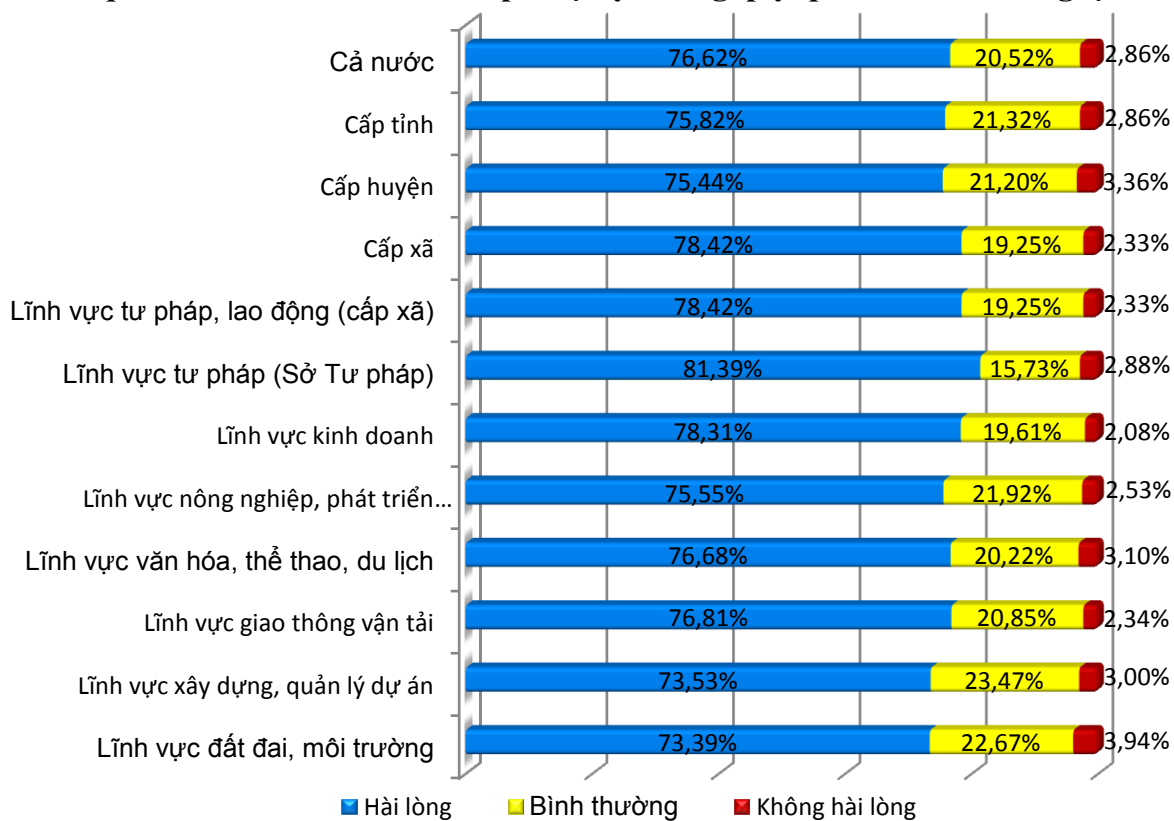
Chỉ số hài lòng về yếu tố tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của các cơ quan hành chính thuộc 8 lĩnh vực nằm trong khoảng 73,08 - 79,11%, chênh lệch khoảng 6%. Các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực tư pháp (cấp tỉnh) tiếp tục đạt chỉ số hài lòng cao nhất và các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường cũng lại đạt chỉ số hài lòng thấp nhất (Biểu đồ 57).

**Biểu đồ 57: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị**

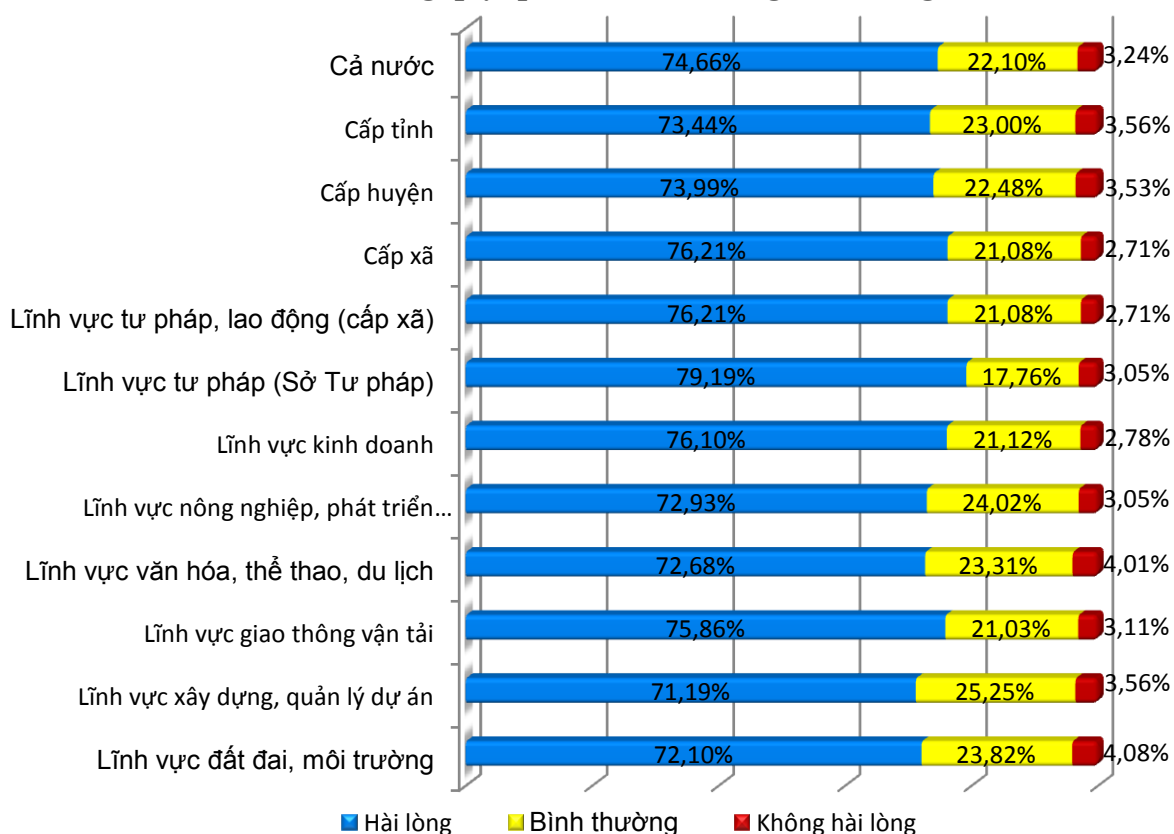


Các chỉ số hài lòng theo từng tiêu chí về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của các cơ quan hành chính các cấp, các lĩnh vực cũng có sự chênh lệch tương tự như chỉ số hài lòng về yếu tố tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị (Biểu đồ 58, 59, 60, 61). Trong số các cơ quan hành chính cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã, các cơ quan hành chính cấp xã luôn có các chỉ số hài lòng theo từng tiêu chí về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cao nhất; các cơ quan hành chính cấp tỉnh và cấp huyện chia sẻ chỉ số thấp nhất. Trong số các cơ quan hành chính thuộc 8 lĩnh vực, các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực tư pháp cũng lại tiếp tục có các chỉ số hài lòng theo từng tiêu chí về tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cao nhất; lĩnh vực xây dựng, quản lý dự án và lĩnh vực đất đai, môi trường chia sẻ chỉ số thấp nhất.

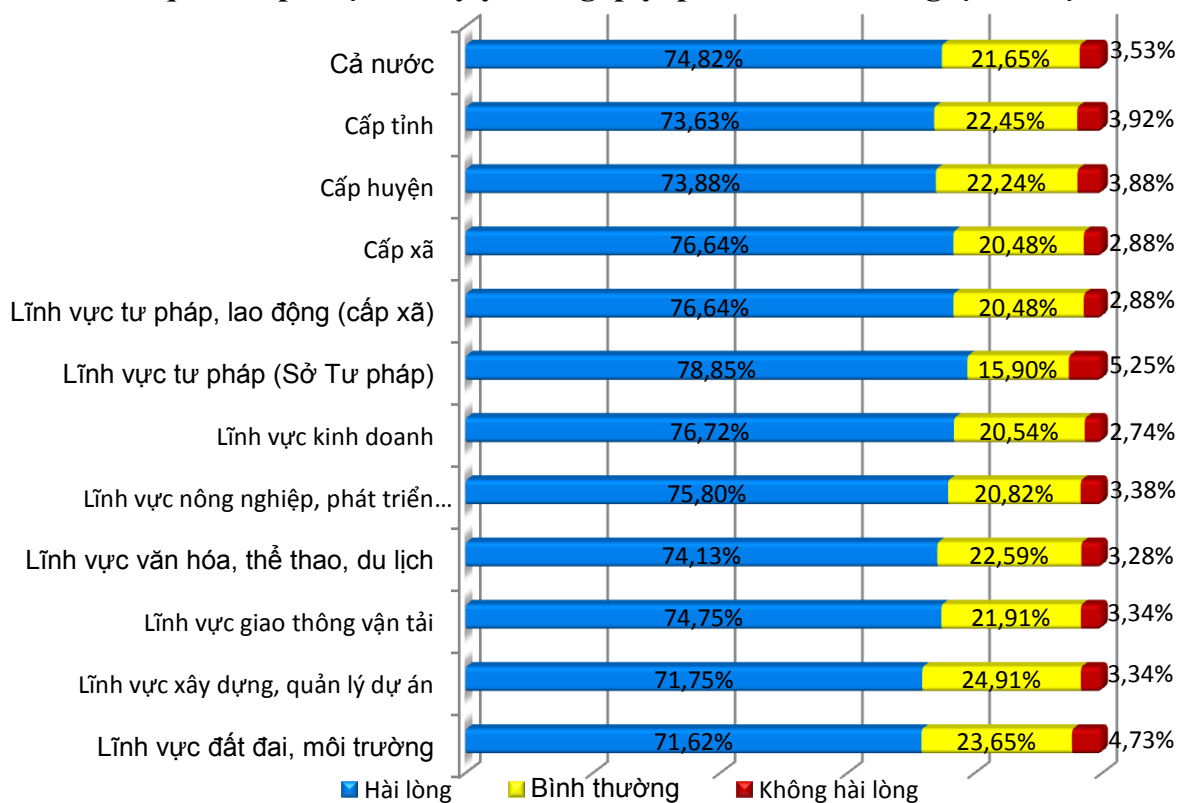
**Biểu đồ 58: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị**



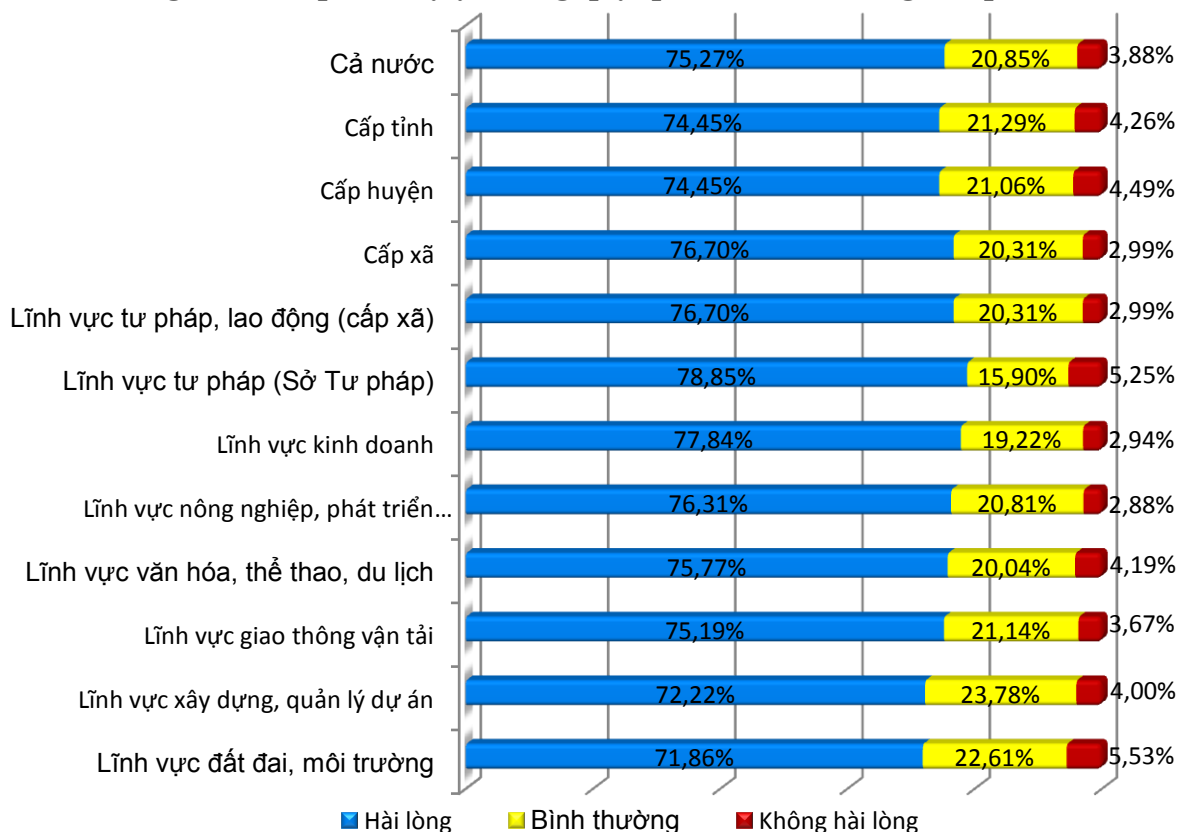
**Biểu đồ 59: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng**



**Biểu đồ 60: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực**



**Biểu đồ 61: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về cơ quan thông báo kết quả xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời**

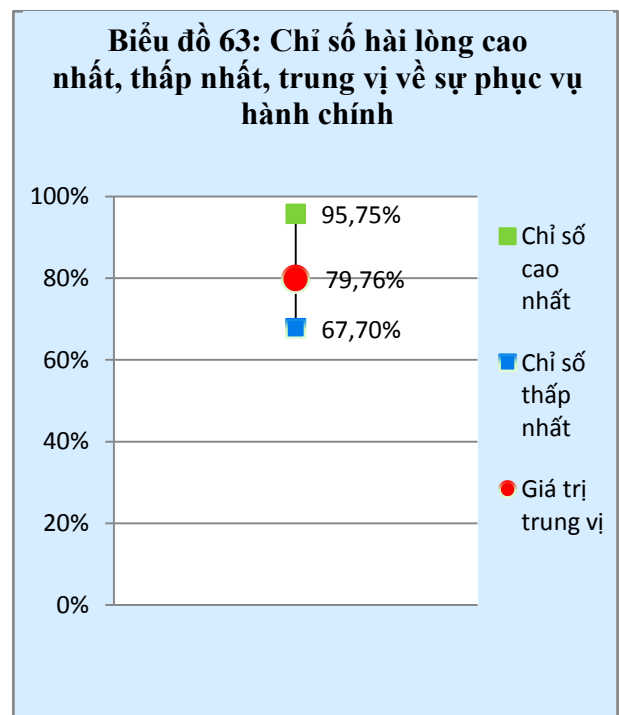
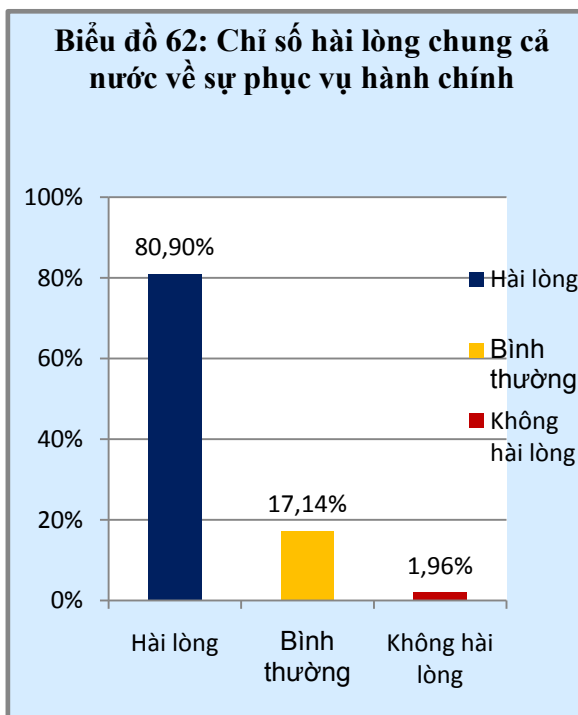


Chỉ số hài lòng về yếu tố tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị là nhóm chỉ số thấp nhất trong 5 nhóm chỉ số hài lòng theo từng yếu tố của SIPAS 2017. Qua đó, có thể thấy việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của các cơ quan hành chính ở địa phương chưa được quan tâm, giải quyết đúng mức; các cơ quan chưa thực sự lắng nghe, có trách nhiệm giải trình đối với người dân, tổ chức. Điều này thể hiện ở tất cả các khía cạnh từ việc cơ quan bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị; tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị; công bố kết quả tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị tới người dân, tổ chức đến việc người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị.

## 6. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các cơ quan hành chính nói chung trong cả nước là 80,90 % (Biểu đồ 62).

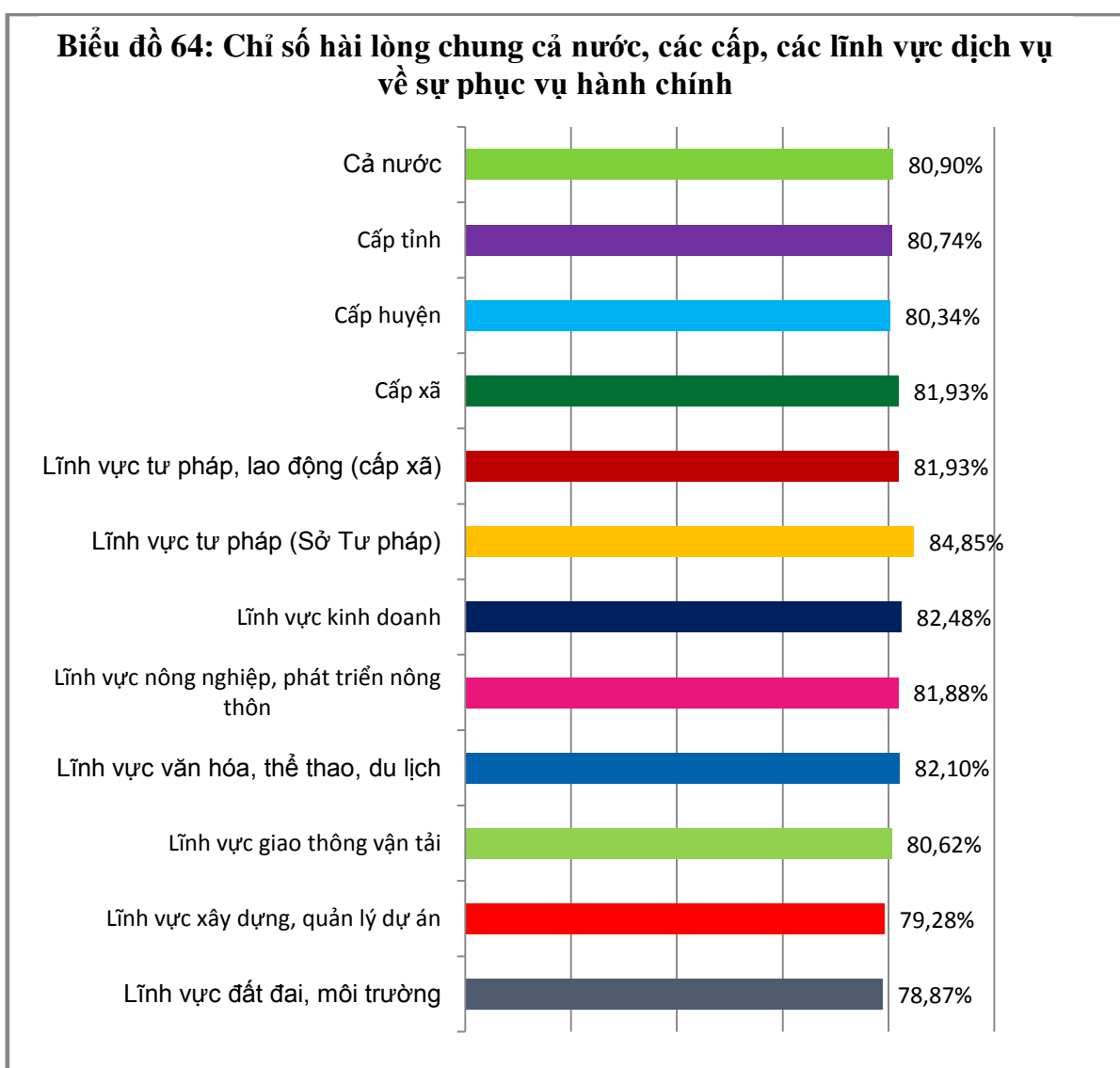
Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của tỉnh cao nhất là 95,75%, tỉnh thấp nhất là 67,70% và giá trị trung vị là 79,76% (Biểu đồ 63). Nửa số tỉnh trong cả nước có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính nằm trong khoảng 79,76 - 95,75% và nửa số tỉnh có chỉ số nằm trong khoảng 67,70 - 79,76%. Hơn nửa số tỉnh trong cả nước có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính thấp hơn chỉ số trung bình chung cả nước.





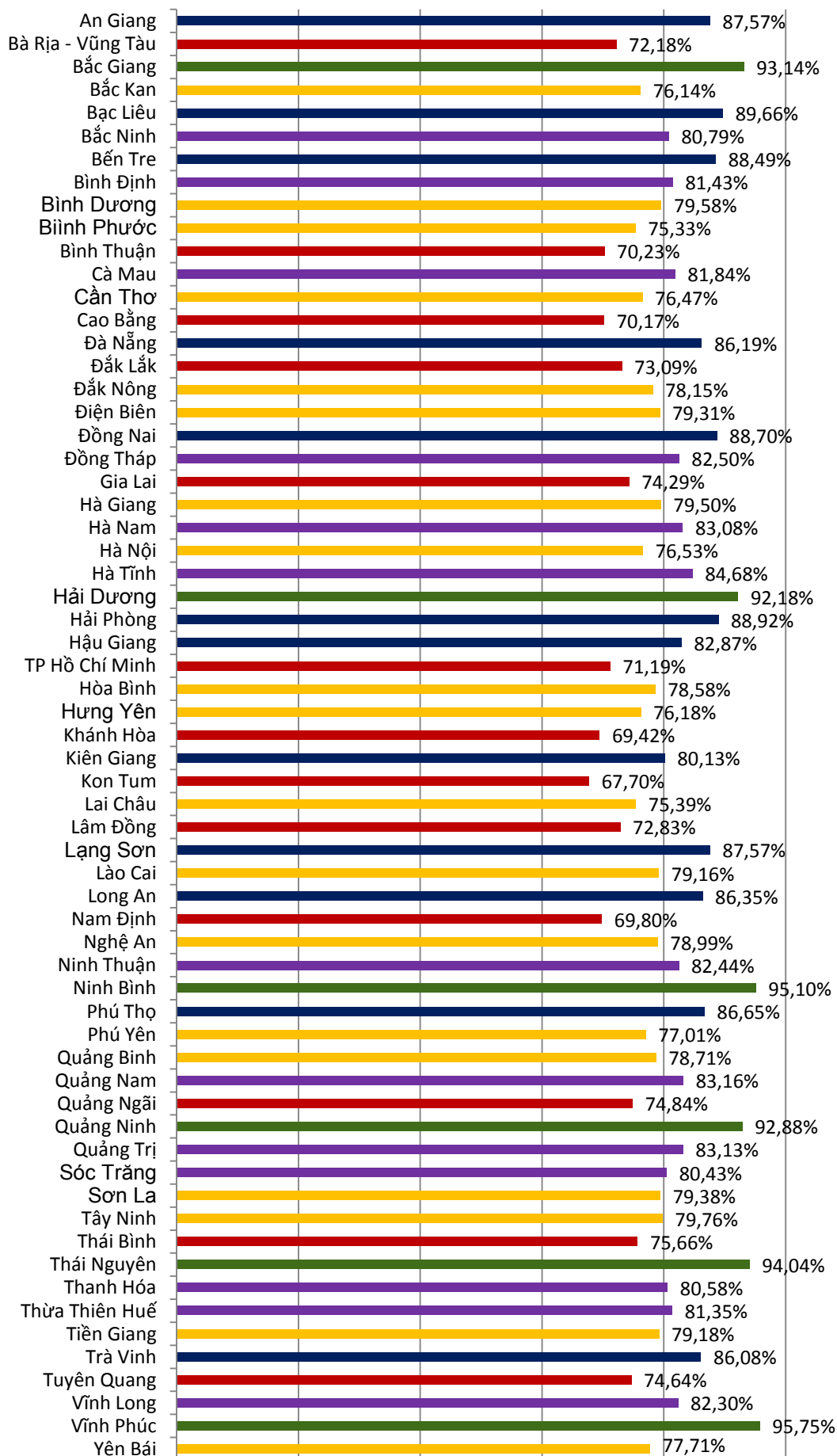
Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các cơ quan hành chính cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã nằm trong khoảng 80,34 - 81,93%, chênh lệch hơn 1%; trong đó các cơ quan hành chính cấp xã có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cao nhất; cơ quan hành chính cấp huyện có chỉ số thấp nhất (Biểu đồ 64).

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các cơ quan hành chính thuộc 8 lĩnh vực dịch vụ nằm trong khoảng 78,87 - 84,85%, có sự chênh lệch khoảng 6%; trong đó các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực tư pháp (cấp tỉnh) có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cao nhất; các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường có chỉ số thấp nhất (Biểu đồ 64).



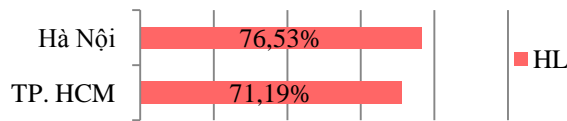
Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh nằm trong khoảng 67,70 - 95,75% (Biểu đồ 65). Chỉ số hài lòng về việc cung ứng dịch vụ hành chính công của tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất chênh lệch nhau khoảng 28%.

**Biểu đồ 65: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh**

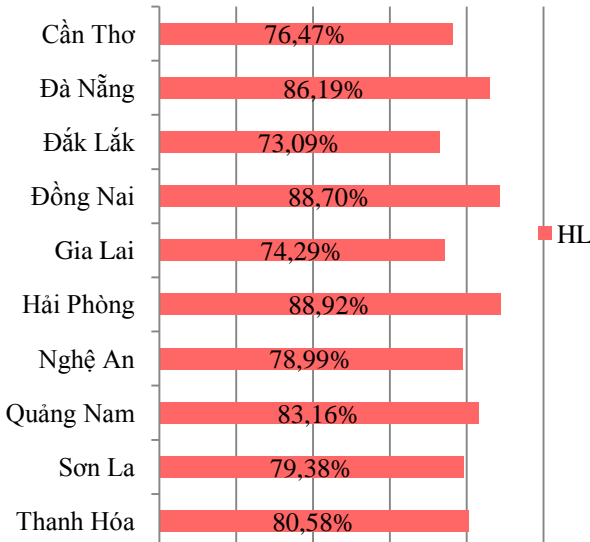


Ngoài ra, SIPAS 2017 cũng tiến hành phân tích chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh phân theo loại đơn vị hành chính cấp tỉnh (Biểu đồ 66, 67, 68, 69) và phân theo vùng, miền (Biểu đồ 70, 71, 72, 73, 74, 75) để so sánh, phát hiện sự khác biệt giữa các nhóm. Kết quả cho thấy không có sự khác biệt đặc trưng về chỉ số hài lòng giữa các nhóm tỉnh phân theo loại đơn vị hành chính cấp tỉnh và phân theo vùng, miền.

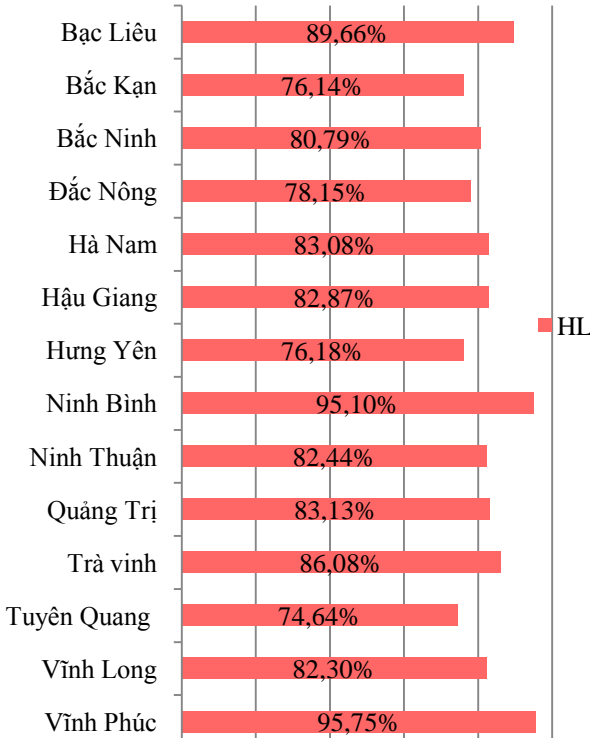
**Biểu đồ 66: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh**



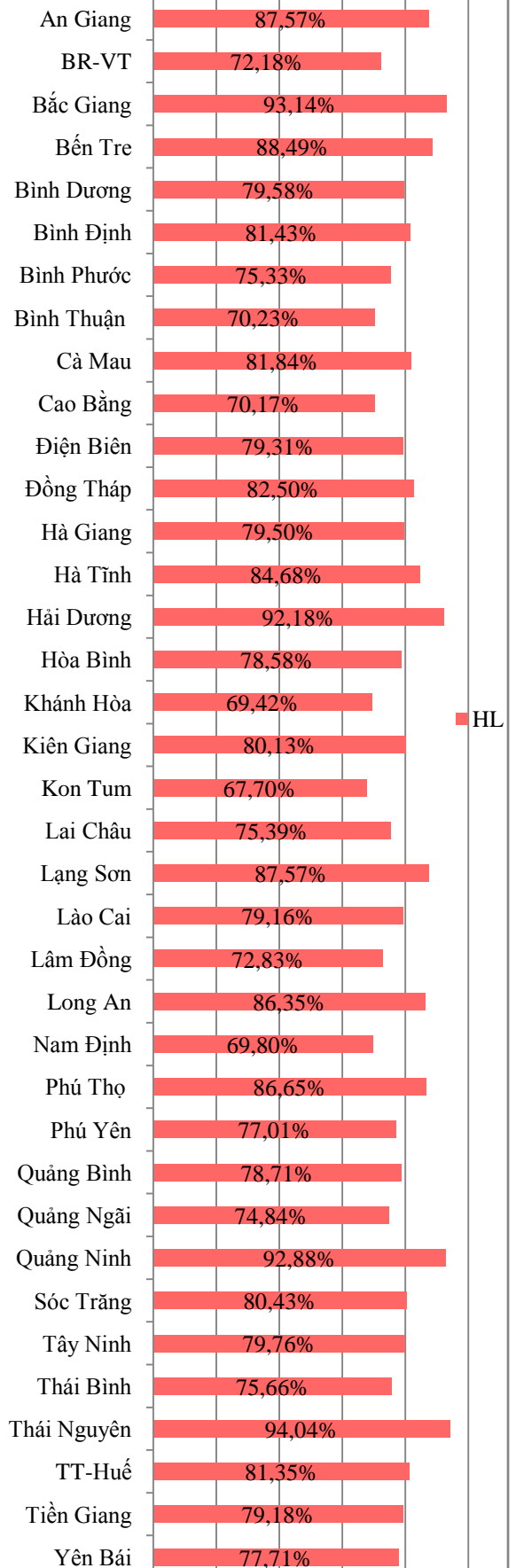
**Biểu đồ 67: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại I**



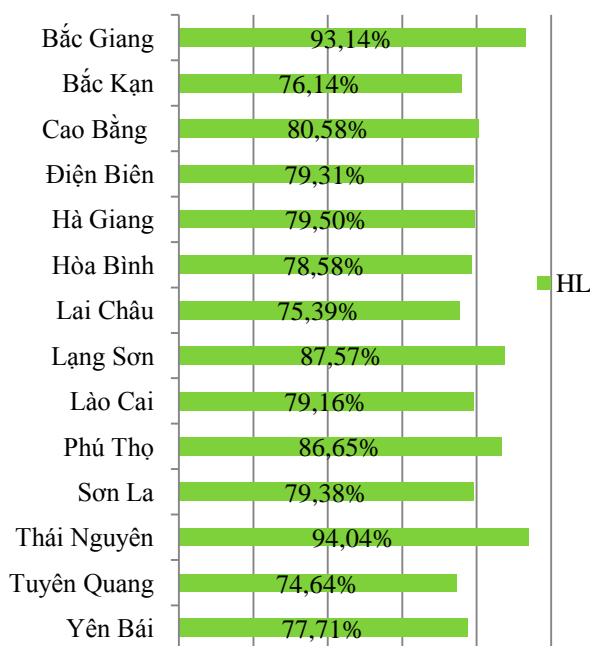
**Biểu đồ 69: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại III**



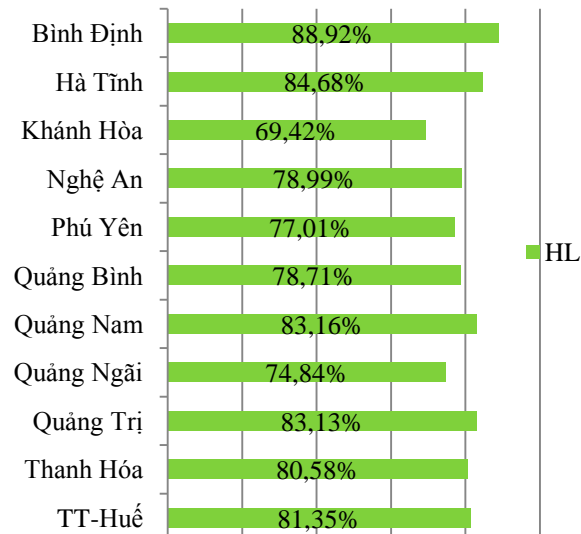
**Biểu đồ 68: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại II**



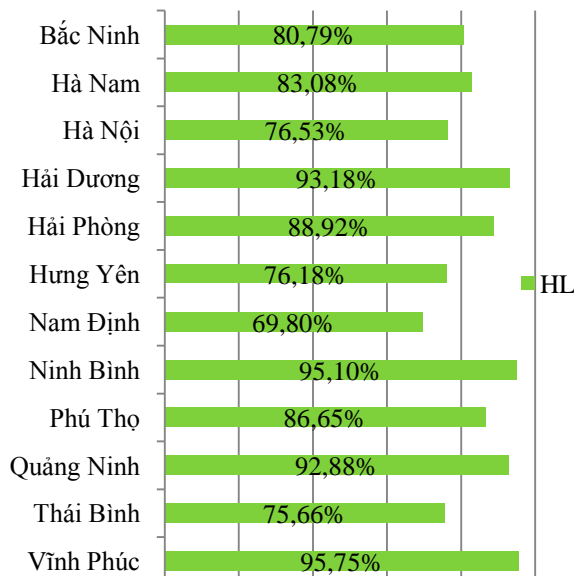
**Biểu đồ 70: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Miền núi phía Bắc**



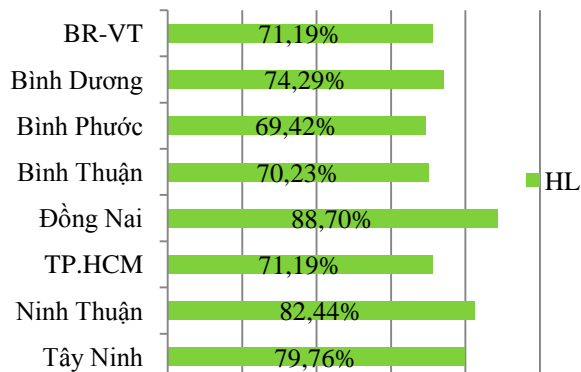
**Biểu đồ 72: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Duyên hải Miền Trung**



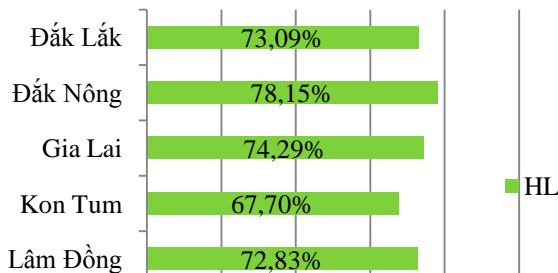
**Biểu đồ 71: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Đồng bằng Sông Hồng**



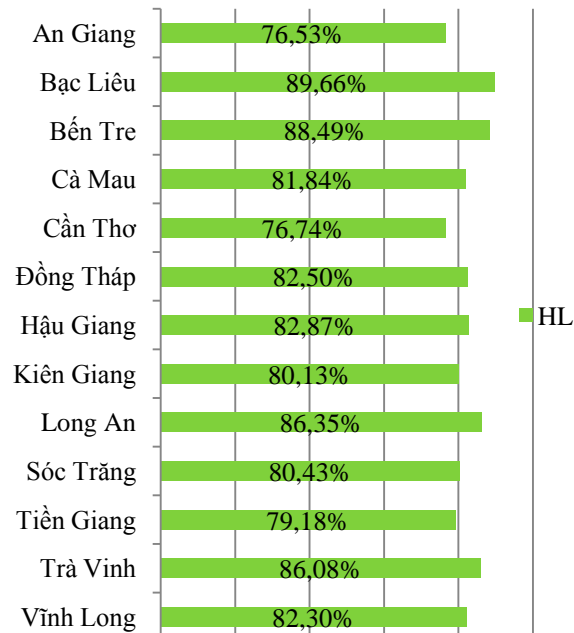
**Biểu đồ 73: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Miền Đông Nam Bộ**



**Biểu đồ 74: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Tây Nguyên**



**Biểu đồ 75: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Đồng Bằng Sông Cửu Long**



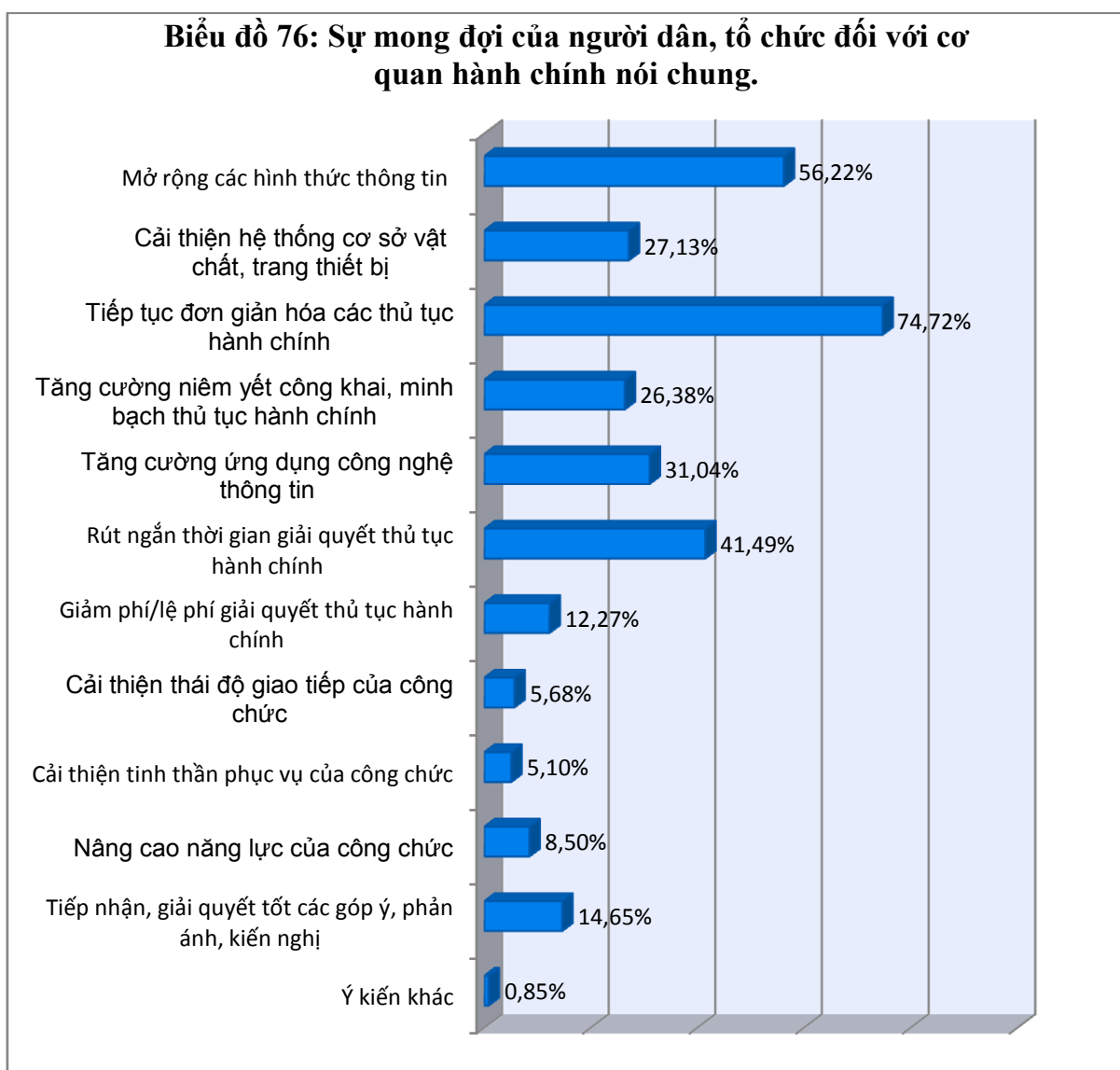
**Bảng 9: Tổng hợp chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính SIPAS 2017**

TT	Nội dung	Chỉ số	Chung cả nước	Cao nhất	Thấp nhất	Trung vị
<b>I.</b>	<b>TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>		<b>77,86%</b>	<b>94,38%</b>	<b>45,22%</b>	<b>77,29%</b>
1.	Nơi ngồi chờ tại cơ quan có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức		84,36%	95,42%	47,40%	79,09%
2.	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ		80,31%	91,25%	38,25%	70,15%
3.	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại		71,61%	95,00%	40,96%	74,79%
4.	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng		75,18%	97,08%	54,26%	84,62%
<b>II.</b>	<b>THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>		<b>84,31%</b>	<b>97,54%</b>	<b>57,59%</b>	<b>84,20%</b>
5.	Niềm yết công khai đầy đủ thủ tục		85,04%	98,95%	57,17%	83,99%
6.	Niềm yết công khai chính xác thủ tục		83,94%	97,06%	56,34%	83,47%
7.	Thành phần hồ sơ đúng quy định		85,82%	93,33%	62,79%	85,76%
8.	Mức phí/lệ phí đúng quy định		84,07%	97,50%	55,93%	83,75%
9.	Thời hạn giải quyết đúng quy định		82,69%	96,67%	55,72%	83,13%
<b>III.</b>	<b>CÔNG CHỨC</b>		<b>81,81%</b>	<b>96,74%</b>	<b>56,10%</b>	<b>81,56%</b>
10.	Có thái độ giao tiếp lịch sự		82,80%	97,50%	59,67%	83,30%
11.	Chú ý lắng nghe ý kiến		80,78%	96,34%	56,55%	80,75%
12.	Trả lời, giải thích đầy đủ		80,93%	96,46%	55,72%	80,75%
13.	Hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo		81,96%	96,67%	54,47%	82,50%
14.	Hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu		81,22%	96,45%	51,98%	81,25%
15.	Tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc		83,15%	97,85%	58,21%	82,98%
<b>IV.</b>	<b>KẾT QUẢ</b>		<b>85,73%</b>	<b>98,47%</b>	<b>67,29%</b>	<b>85,51%</b>
16.	Kết quả đúng quy định		85,37%	98,75%	65,90%	85,15%
17.	Kết quả có thông tin đầy đủ		85,95%	98,54%	67,98%	85,83%
18.	Kết quả có thông tin chính xác		85,88%	98,13%	67,98%	85,58%
<b>V.</b>	<b>VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b>		<b>75,34%</b>	<b>95,83%</b>	<b>49,80%</b>	<b>74,50%</b>
19.	Có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị		76,62%	97,22%	50,82%	75,15%
20.	Thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng		74,66%	95,37%	48,15%	73,65%
21.	Tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực		74,82%	95,37%	44,44%	73,21%
22.	Thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời		75,27%	95,37%	46,15%	74,59%
<b>VI.</b>	<b>SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH</b>		<b>80,90%</b>	<b>95,75%</b>	<b>67,70%</b>	<b>79,76%</b>

### III. SỰ MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VỀ VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG.

Ngoài các chỉ số phản ánh nhận định, chỉ số hài lòng ở trên, SIPAS 2017 còn đưa ra các chỉ số phản ánh sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước trong việc ưu tiên cải cách nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

Sự mong đợi của người dân, tổ chức về ưu tiên cải cách đối với cơ quan hành chính nhà nước nói chung tập trung ở 3 nội dung (sắp xếp theo thứ tự từ mong đợi nhiều nhất): (1) Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính (74,72% số người được hỏi); (2) Mở rộng các hình thức thông tin (56,22% số người được hỏi); (3) Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính (41,49% số người được hỏi) (Biểu đồ 76).

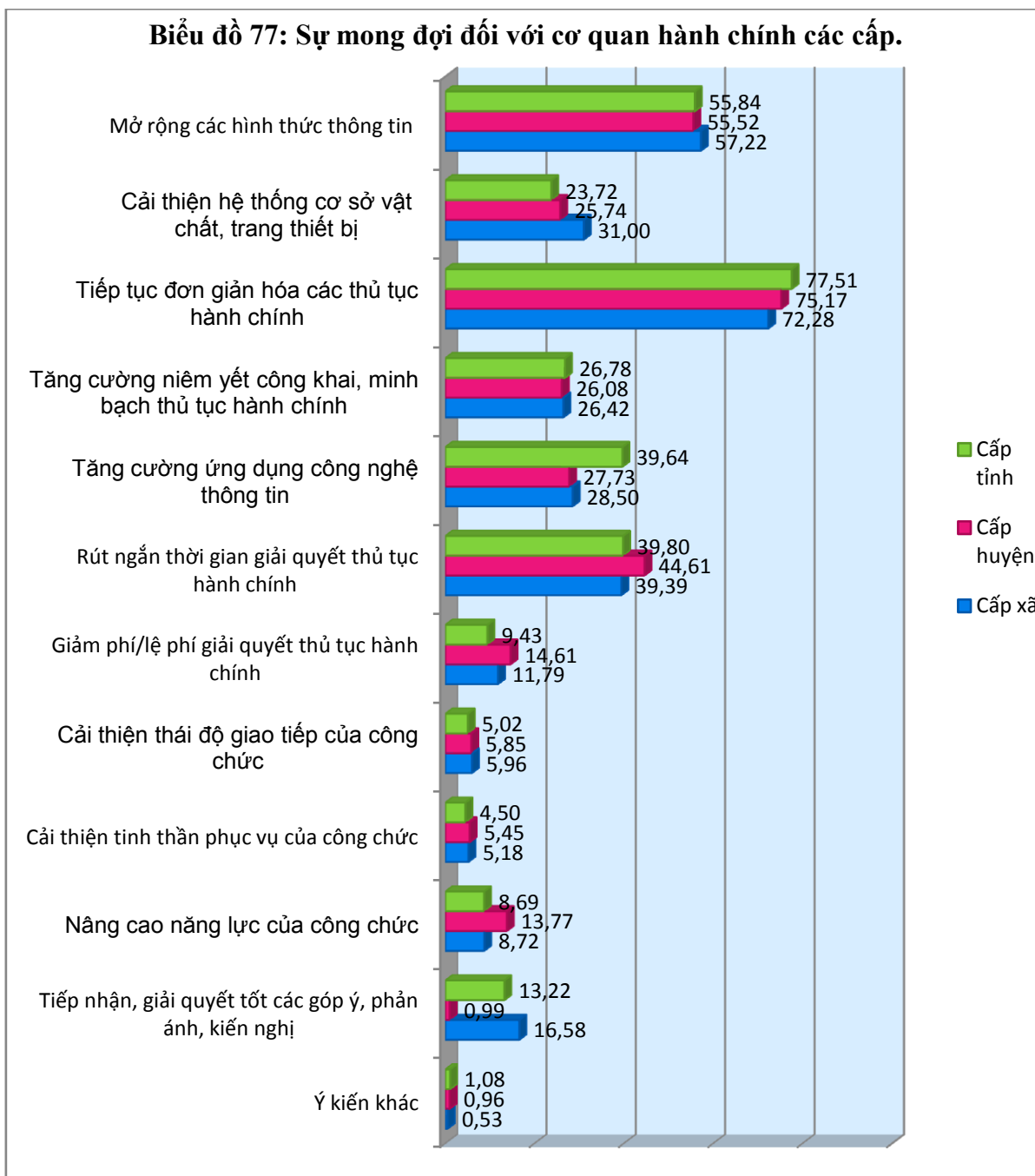


Yếu tố về việc giải quyết thủ tục hành chính của chính quyền địa phương trong cả nước nói chung và của từng tỉnh nói riêng có tỷ lệ hài lòng cao thứ 2 trong số 5 yếu tố được SIPAS 2017 đánh giá. Tuy nhiên, yếu tố này lại được người dân, tổ chức mong chờ tiếp tục cải cách nhiều nhất, với 74,72% số người được hỏi mong muốn tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính; 43,49% mong muốn rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính. Yếu tố tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị có chỉ số hài lòng thấp nhất, nhưng số người được hỏi mong muốn cơ quan ưu tiên cải cách đối với yếu tố này không nhiều (14%). Qua đó có thể thấy, để nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức thì các cơ quan đồng thời phải xem xét các khía cạnh có chỉ số hài lòng thấp và các khía cạnh được người dân, tổ chức quan tâm, mong đợi cải cách nhiều nhất.

Kết quả SIPASS 2017 về sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với các cơ quan hành chính cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã cũng tập trung ở 3 nội dung (sắp xếp theo trật tự từ mong đợi nhiều nhất trở xuống): (1) Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính (trên 70% số người được hỏi); (2) Mở rộng các hình thức thông tin (trên 50% số người được hỏi); (3) Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính (khoảng 40% số người được hỏi) (Biểu đồ 77). Riêng đối với các cơ quan hành chính cấp tỉnh, người dân, tổ chức mong đợi các cơ quan này tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin (39,64% số người được hỏi) cũng gần như là mong đợi rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính (39,80% số người được hỏi).

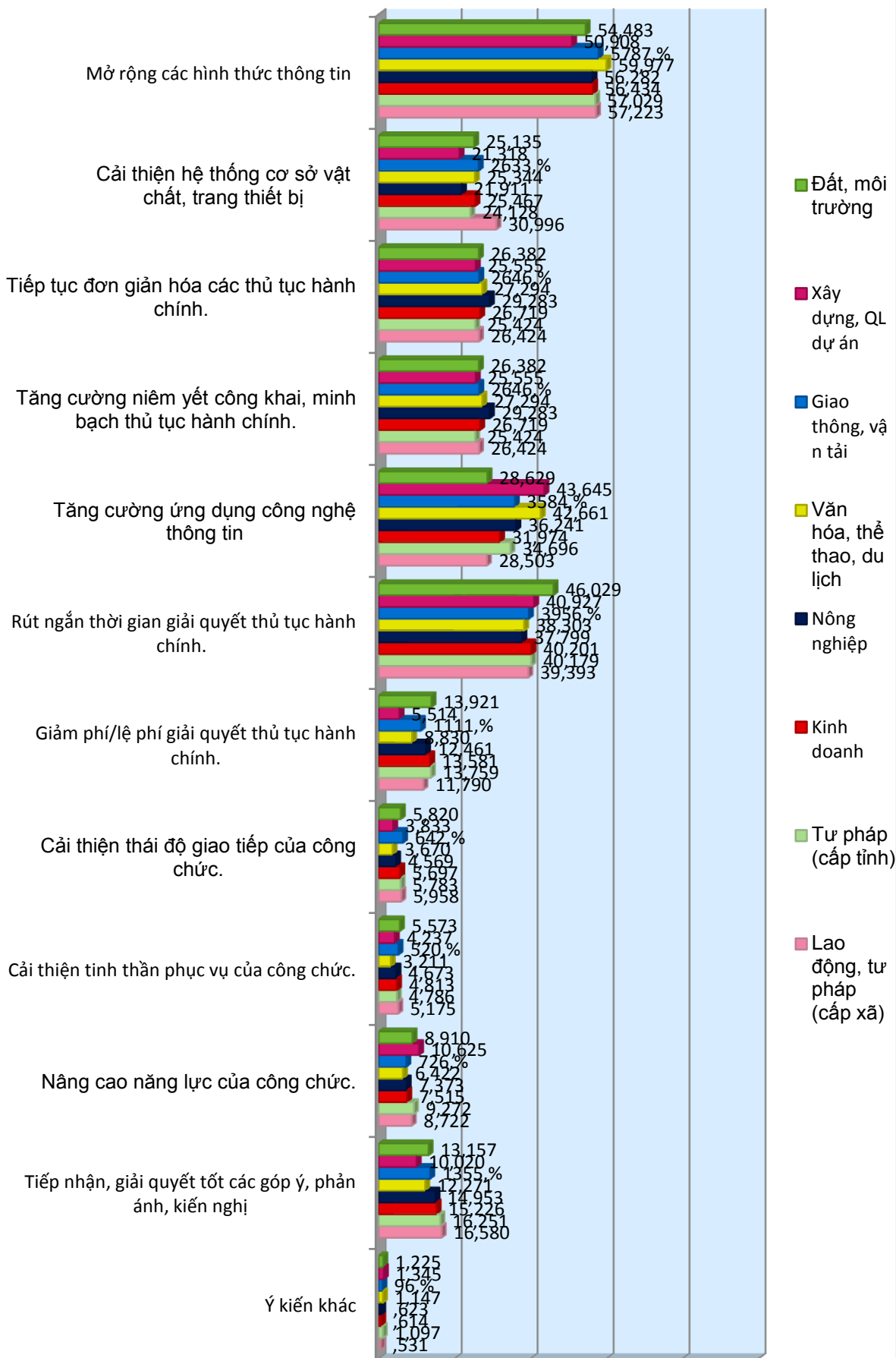


**Biểu đồ 77: Sự mong đợi đối với cơ quan hành chính các cấp.**



Sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với các cơ quan hành chính thuộc 8 lĩnh vực dịch vụ đều tập trung vào 3 yếu tố (sắp xếp theo thứ tự từ mong muốn nhiều nhất trở xuống): (1) Mở rộng các hình thức thông tin (trên 50% số người được hỏi); (2) Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính (khoảng 40% số người được hỏi); (3) Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin (khoảng trên 30% số người được hỏi) (Biểu đồ 78). Riêng đối với cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực tư pháp, lao động (cấp xã), người dân, tổ chức mong muốn các cơ quan này ưu tiên cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị (31,00%) nhiều hơn là mong muốn tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin (28,50%).

**Biểu đồ 78: Sự mong đợi đối với cơ quan hành chính thuộc các lĩnh vực dịch vụ.**



## **PHẦN BA**

### **KẾT LUẬN**

#### **I. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

##### **1. Về kết quả đạt được của SIPAS 2017**

Năm 2017, công tác cải cách hành chính đã được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các bộ, ngành, địa phương quan tâm triển khai thực hiện, với nhiều giải pháp đồng bộ, hiệu quả, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong hoạt động của bộ máy hành chính các cấp từ Trung ương tới cơ sở. Nền hành chính đã có chuyển biến tích cực theo hướng nền hành chính phục vụ, chuyên nghiệp, hiện đại, năng động, trách nhiệm, đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu của người dân và xã hội và phát triển kinh tế - xã hội của đất nước. Kết quả cải cách hành chính đạt được toàn diện trên các lĩnh vực đã đóng góp quan trọng vào thành tựu chung phát triển kinh tế - xã hội, hội nhập quốc tế của đất nước trong giai đoạn vừa qua. Việc Bộ Nội vụ triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính là một hoạt động có ý nghĩa quan trọng và cần thiết, nói lên những nỗ lực cải cách hành chính, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của Chính phủ, lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức là thước đo đánh giá hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, phát huy dân chủ, sự tham gia của người dân, tổ chức trong việc đánh giá chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính; giúp cơ quan hành chính nhà nước xây dựng, cung ứng các dịch vụ hành chính công có chất lượng; đồng thời, có cơ sở điều chỉnh mục tiêu, nhiệm vụ cải cách hành chính phù hợp, đáp ứng yêu cầu, mong đợi của người dân, xã hội và sự phát triển của đất nước.

Đây là lần đầu tiên, Bộ Nội vụ triển khai đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính tại 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong cả nước. Việc đánh giá mang tính toàn diện trên cả ba cấp hành chính ở địa phương (các sở ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện; UBND cấp xã), với các lĩnh vực dịch vụ hành chính công trọng tâm, liên quan mật thiết tới đời sống kinh tế, xã hội của người dân, tổ chức tại các địa phương. Với quy mô khảo sát 33.900 người dân, tổ chức đã thể hiện được quy mô, tính toàn diện của việc đánh giá. Kết quả SIPAS 2017 phản ánh toàn diện các khía cạnh cung ứng dịch vụ hành chính công, từ việc tiếp cận dịch vụ; việc công khai thủ tục, giải quyết thủ tục; công chức trực tiếp giải quyết công việc với người dân, tổ chức; kết quả người dân, tổ chức nhận được cho đến việc tiếp nhận, xử lý

ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ.

Về phương pháp đánh giá, trên cơ sở tiếp thu kinh nghiệm quốc tế và các tổ chức trong nước, Bộ Nội vụ đã xây dựng, ban hành Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017 - 2020, trong đó quy định một cách khoa học, cụ thể và chi tiết từ mục đích, mục tiêu, nội dung, phương pháp, giải pháp, trách nhiệm, nguồn lực triển khai đo lường sự hài lòng quốc gia hàng năm. Trên cơ sở đó, việc triển khai SIPAS 2017 đã được thực hiện theo các quy định, hướng dẫn của Đề án đo lường sự hài lòng giai đoạn 2017 - 2020 nên thuận lợi và hiệu quả.

Quá trình triển khai SIPAS 2017, Bộ Nội vụ đã nhận được sự phối hợp chặt chẽ của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam, Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam và sự tham gia tích cực, có trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trong các cơ quan hành chính, Bưu điện tỉnh, thành phố tại các địa phương.

Bộ Nội vụ đã áp dụng phương pháp chọn mẫu điều tra khoa học, chặt chẽ, đảm bảo đúng yêu cầu để chọn ra 33.900 người dân, tổ chức được phát phiếu điều tra ở tất cả các vùng, miền trong cả nước. Các phiếu điều tra được Bộ Nội vụ xây dựng bảo đảm dễ đọc, dễ hiểu, dễ trả lời; phương pháp phát phiếu trực tiếp tới từng người dân, người đại diện tổ chức được chọn làm đối tượng điều tra để họ tự nghiên cứu, trả lời giúp người dân, tổ chức có thể đánh giá thẳng thắn đối với các nội dung hỏi nhạy cảm. Với sự hướng dẫn, giám sát, hỗ trợ tích cực của Vụ Cải cách hành chính, Bộ Nội vụ và sự tích cực, trách nhiệm của điều tra viên tại Bưu điện các tỉnh nên việc tổ chức phát phiếu điều tra, hướng dẫn, thu phiếu đã đạt kết quả tốt, bảo đảm tiến độ thời gian và đáp ứng yêu cầu đề ra. Số lượng phiếu điều tra thu về hợp lệ đạt tỷ lệ cao (đạt 90,68% số phiếu phát ra) và đối tượng trả lời phiếu có tính đại diện cao cho mọi thành phần nhân khẩu học, mọi loại hình tổ chức. Việc triển khai chọn mẫu; phát phiếu điều tra được giám sát, phúc tra bởi các cơ quan, tổ chức thuộc các lĩnh vực khác nhau, các cấp khác nhau... qua đó, bảo đảm tính khách quan, trung thực, phản ánh sát thực tiễn của các địa phương. Công tác tổng hợp, xử lý số liệu tổng hợp phiếu điều tra xã hội học được thực hiện nghiêm túc, khoa học, bảo đảm đúng phương pháp.

Qua tổng hợp dữ liệu điều tra xã hội học, phân tích các thông tin, chỉ số cho thấy SIPAS 2017 đã cung cấp một hệ thống thông tin đánh giá khách quan, tương đối toàn diện từ phía người dân, tổ chức về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của từng tỉnh, từng cấp hành chính ở địa phương và từng lĩnh vực dịch vụ hành chính công. Qua đó, cho thấy thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tại các địa phương và những mong muốn của người dân, tổ chức, để từ đó các cơ quan hành chính nhà nước có cơ sở cải thiện, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của mình.

Về kết quả, Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính chung của chung cả nước là 80,90%. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của tỉnh cao nhất là 95,75% và Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh thấp nhất là 67,70% và giá trị trung vị của Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính là 79,76%. Qua đó cho thấy, hơn một nửa số tỉnh có Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của tỉnh thấp hơn Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính chung của chung cả nước (80,90%). Kết quả này cho thấy, mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đã đáp ứng được mục tiêu đề ra của Chính phủ, điều đó thể hiện nỗ lực cải cách hành chính của tất cả các địa phương trong cả nước. Tuy nhiên, với sự chênh lệch tương đối cao giữa tỉnh đạt Chỉ số hài lòng cao nhất và thấp nhất (28%) và giá trị trung vị nêu trên, cho thấy nhiều địa phương cần phải nỗ lực, đẩy mạnh cải cách hơn trong thời gian tới thì mới bảo đảm đạt mục tiêu cải cách của Chính phủ.

Các chỉ số SIPAS 2017 về nhận định, mức độ hài lòng, sự mong đợi của người dân, tổ chức là những thông tin rất quan trọng, cần thiết thu thập được qua khảo sát, giúp các địa phương có thể đánh giá thực trạng việc cung ứng dịch vụ hành chính công của mình, thực hiện các phép so sánh giữa các yếu tố của cùng một dịch vụ; so sánh cùng một dịch vụ giữa các cơ quan, các cấp, các lĩnh vực, các địa phương..., từ đó giúp các cơ quan, địa phương xác định được các tồn tại trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ của cơ quan, địa phương để tìm giải pháp khắc phục phù hợp. Chẳng hạn, việc 5,17% số người được hỏi trong cả nước tiếp cận thông tin về dịch vụ qua mạng internet cho thấy các chính quyền địa phương cần phải xem xét, đánh giá kết quả thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến và xây dựng chính quyền điện tử trong thời gian qua ở địa phương. Việc 67,23% số người bị trễ hẹn trả kết quả dịch vụ trong cả nước phản ánh cơ quan không thông báo trước cho họ về việc trễ hẹn và 88,91% không nhận được thư xin lỗi của cơ quan hành chính cho thấy chính quyền địa phương cần chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm quy định

của Chính phủ về việc cơ quan phải thông báo, xin lỗi người dân, tổ chức khi trễ hạn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Hoặc, việc bên cạnh tình đạt chỉ số hài lòng ở mức trên 90% thì cũng có tình chỉ đạt ở mức dưới 50% cho thấy tình đạt chỉ số thấp cần nỗ lực mạnh mẽ, quyết liệt trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới để bắt kịp với các tỉnh khác, để đảm bảo đạt chỉ số hài lòng tối thiểu là 80% vào năm 2020.

## **2. Khó khăn, hạn chế và nguyên nhân**

Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính là một việc làm mới và khó. Nhiều nước có nền hành chính phát triển, hiện đại trên thế giới đã và đang triển khai đo lường sự hài lòng của khách hàng/công dân đối với việc cung ứng dịch vụ công của chính quyền, tuy nhiên với các cách tiếp cận, phương pháp, mô hình rất khác nhau. Có thể nói không có một phương pháp, mô hình chung về triển khai đo lường sự hài lòng của khách hàng/người dân đối với dịch vụ hành chính công. Do vậy, SIPAS phải vừa triển khai, vừa rút kinh nghiệm, điều chỉnh cho phù hợp với những thay đổi của yêu cầu cải cách hành chính; của các quy định; của thực tiễn cung ứng dịch vụ hành chính công; của nhu cầu của người dân, tổ chức ở nước ta và đồng thời bắt kịp với xu thế của các nước trên thế giới.

Việc triển khai SIPAS 2017 gặp phải một số khó khăn, hạn chế trong quá trình triển khai, như nguồn kinh phí triển khai thấp, quy mô điều tra lớn, phạm vi điều tra rộng, diễn ra ở nhiều cấp hành chính trên phạm vi chung cả nước. Ngoài ra, đây là một nội dung mới, nhạy cảm, gây tâm lý e ngại cho các cơ quan hành chính khi triển khai. Một số địa phương chưa làm tốt việc tuyên truyền, cung cấp đầy đủ thông tin cho người dân, tổ chức về mục đích, nội dung của việc khảo sát sự hài lòng, nên người dân, tổ chức chưa tích cực tham gia cung cấp thông tin, trả lời phiếu khảo sát. Do vậy, trong thời gian tới cần có giải pháp thông tin, tuyên truyền phù hợp để tăng cường nhận thức của người dân, tổ chức và đội ngũ công chức về SIPAS, từ đó tích cực ủng hộ, tham gia để việc triển khai SIPAS thực sự hiệu quả, kết quả SIPAS phản ánh đúng thực tiễn chất lượng cung ứng dịch vụ công, sự mong đợi của người dân, tổ chức.

Quá trình chọn mẫu điều tra xã hội học và phát phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2017 mất nhiều thời gian, công sức do cơ sở dữ liệu giao dịch cung ứng dịch vụ hành chính công tại nhiều địa phương không thực hiện theo đúng quy định của Chính phủ dẫn đến tình trạng thông tin về đối tượng điều tra bị thiếu hoặc sai lệch. Ở một số địa phương, khá nhiều người dân từ chối tham gia trả lời

phiếu điều tra xã hội học; một số trả lời phiếu điều tra qua loa mà không đọc kỹ câu hỏi...

Có sự khác biệt rất lớn về số lượng và thành phần nhân khẩu học của đối tượng điều tra giữa các dịch vụ trong cùng một địa phương và của cùng một dịch vụ giữa các địa phương trong cả nước. Trình độ dân trí, nhu cầu, nếp sống, tư duy của người dân giữa các vùng, miền, đặc biệt là giữa các thành phố lớn trực thuộc Trung ương với các tỉnh rất chênh lệch. Do các yếu tố này có tác động, ảnh hưởng đến nhận định, hài lòng và mong đợi của người dân, tổ chức nên kết quả SIPAS 2017 nên được đọc và hiểu trên cơ sở xem xét phù hợp với bối cảnh của người trả lời, có sự so sánh tương đồng giữa các dịch vụ, giữa các địa phương và so sánh theo thời gian (giữa các năm, các giai đoạn). Hơn nữa, việc các tiêu chí đo lường của SIPAS 2017 vừa phải phản ánh thực tiễn cung ứng dịch vụ hành chính công, vừa phải phản ánh các tiêu chuẩn và quy định liên quan tại các văn bản của Chính phủ, các bộ, ngành và chính quyền địa phương có thể dẫn đến một số thuật ngữ được sử dụng trong một số tiêu chí đánh giá, câu hỏi điều tra xã hội học trở nên trừu tượng, khiến người nghe hiểu theo những cách khác nhau và do vậy cung cấp các thông tin trả lời không thống nhất, chính xác.

## **II. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

### **1. Đối với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ**

- Chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương sử dụng kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2017 để làm cơ sở xác định, thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức.

- Chỉ đạo các cơ quan thông tin truyền thông thực hiện thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung, kết quả triển khai đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2017 tới người dân, tổ chức trong cả nước; có hình thức biểu dương, khuyến khích, khen thưởng đối với các địa phương, các ngành đã tổ chức tốt việc cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức và đã đạt Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cao, nhằm tạo sự lan tỏa, động lực thúc đẩy các địa phương, các ngành cung ứng dịch vụ hành chính công có chất lượng tốt hơn, phục vụ người dân, tổ chức tốt hơn.

- Qua kết quả SIPAS 2017, cho thấy thủ tục hành chính ở một số lĩnh vực còn chưa được đơn giản, chưa dễ hiểu và dễ thực hiện, chưa tiết kiệm thời gian và chi phí cho cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp trong quá trình tuân thủ, thực

hiện; tính ổn định, đồng bộ của một số văn bản chưa cao gây khó khăn cho cả cá nhân, tổ chức và cán bộ, công chức khi thực hiện vì vậy đề nghị Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ tiếp tục chỉ đạo đẩy mạnh việc đơn giản hóa thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý của các bộ, ngành, địa phương.

- Chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương tiếp tục đẩy mạnh hơn nữa ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, góp phần thực hiện mục tiêu hiện đại hóa nền hành chính và xây dựng chính quyền điện tử; đẩy mạnh việc triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 nhằm tạo sự minh bạch trong cung cấp dịch vụ công của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Tạo điều kiện, bố trí kinh phí phù hợp cho hoạt động triển khai đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính hàng năm trong giai đoạn 2017 - 2020, góp phần thực hiện thành công mục tiêu xây dựng nền hành chính phục vụ theo Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020.

## **2. Đối với các Bộ, cơ quan ngang Bộ; Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương**

- Sử dụng hiệu quả kết quả SIPAS 2017; xác định, thực hiện các giải pháp phù hợp để khắc phục các tồn tại, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công thuộc ngành, lĩnh vực, địa phương, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức; định kỳ 6 tháng, hàng năm gửi báo cáo kết quả thực hiện về Bộ Nội vụ để tổng hợp, trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

- Đối với các địa phương, các lĩnh vực dịch vụ nhận được sự hài lòng thấp của người dân, tổ chức, thực hiện kiểm tra, đánh giá, xác định thực trạng và nguyên nhân để tìm ra các giải pháp cụ thể, thiết thực; triển khai cải cách một cách mạnh mẽ, kiên quyết để đảm bảo quyền lợi của người dân, tổ chức trong việc được nhận được các dịch vụ hành chính công có chất lượng tốt như các địa phương, lĩnh vực khác.

- Đối với các địa phương, các lĩnh vực nhận được sự hài lòng cao của người dân, tổ chức, cần xem xét, so sánh tất cả các yếu tố, yếu tố thành phần của quá trình cung ứng dịch vụ công của địa phương, lĩnh vực để chỉ ra những yếu tố, yếu tố thành phần nhận được sự hài lòng thấp hơn, mong muốn cải cách nhiều hơn, từ đó có các giải pháp khắc phục để nâng cao chất lượng của các yếu tố, yếu tố thành phần đó.



- Tăng cường thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung của SIPAS giai đoạn 2017 - 2020 và kết quả SIPAS 2017 tới toàn thể đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi ngành, lĩnh vực; tới toàn thể đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người dân, tổ chức của địa phương nhằm nâng cao nhận thức và sự tham gia tích cực của các đối tượng này vào quá trình triển khai SIPAS, cung cấp thông tin cho điều tra xã hội học của SIPAS hàng năm.

- Tăng cường chỉ đạo công tác cải cách thủ tục hành chính, nhất là thủ tục hành chính trong lĩnh vực đất đai, xây dựng, do đây là các lĩnh vực gây ra nhiều phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.

- Tăng cường chỉ đạo việc xây dựng cơ sở dữ liệu về thủ tục hành chính và giải quyết thủ tục hành chính tại các cấp chính quyền, từ đó sẽ tạo điều kiện cho việc chọn mẫu điều tra xã hội học được thực hiện khoa học, đảm bảo độ tin cậy cao.

### **3. Đối với cơ quan thông tin, truyền thông**

- Xác định việc thông tin, tuyên truyền về việc triển khai và kết quả triển khai SIPAS là một nhiệm vụ chính trị, từ đó thực hiện thông tin, tuyên truyền chính xác, đầy đủ mục đích, ý nghĩa, nội dung của SIPAS giai đoạn 2017 - 2020 và kết quả SIPAS 2017 tới người dân, tổ chức nhằm nâng cao nhận thức về quyền lợi và trách nhiệm, thúc đẩy sự tham gia tích cực, khách quan của người dân, tổ chức trong việc giám sát, phản hồi ý kiến về việc cung ứng dịch vụ hành chính công; giúp cơ quan hành chính có cơ sở để xác định các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

- Tăng cường đưa tin về những việc làm tốt và chưa tốt của các bộ, ngành, địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính, cung ứng dịch vụ hành chính; ý kiến của người dân, tổ chức về chất lượng dịch vụ hành chính công, chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, từ đó góp phần cùng với các bộ, ngành, địa phương xây dựng một nền hành chính phục vụ theo yêu cầu của công cuộc cải cách hành chính ở nước ta.

- Tăng cường công tác thông tin để người dân, tổ chức coi việc tham gia cung cấp thông tin cho quá trình điều tra xã hội học SIPAS là quyền lợi và nghĩa vụ, phù hợp với tinh thần của Hiến pháp về xây dựng Nhà nước của dân, do dân và vì dân. Qua đó người dân, tổ chức chủ động, tích cực nắm bắt thông tin, tham gia giám sát, phản hồi ý kiến với cơ quan hành chính nhà nước về việc cung ứng dịch vụ hành chính công để giúp cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được

cảm nhận, mong đợi của người dân, tổ chức, trên cơ sở đó xác định được các giải pháp phù hợp khắc phục tồn tại, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

#### **4. Đối với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam, Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam.**

a) Đối với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam:

- Tiếp tục phối hợp hiệu quả với Bộ Nội vụ triển khai SIPAS 2018; giám sát điều tra xã hội học SIPAS 2018.

- Chỉ đạo các tổ chức ngành dọc tại các địa phương trong cả nước phối hợp với Sở Nội vụ thực hiện giám sát chọn mẫu điều tra xã hội học, phúc tra kết quả điều tra xã hội học SIPAS 2018 nghiêm túc, chặt chẽ.

- Tuyên truyền, vận động người dân tham gia giám sát quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công ở địa phương và phản hồi ý kiến về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công thông qua cung cấp thông tin cho điều tra xã hội học SIPAS 2018 một cách khách quan, trung thực, đầy đủ.

b) Đối với Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam:

- Tiếp tục phối hợp với Bộ Nội vụ thực hiện điều tra xã hội học SIPAS 2018 tại các địa phương trong cả nước.

- Phối hợp, hỗ trợ với Bộ Nội vụ, Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam trong công tác kiểm tra, đánh giá việc triển khai điều tra xã hội học SIPAS 2018 ở một số địa phương.

- Chỉ đạo các đơn vị thuộc, trực thuộc; các đơn vị ngành dọc; các cán bộ, nhân viên liên quan; đội ngũ điều tra viên thực hiện điều tra xã hội học SIPAS 2018 tại các địa phương theo đúng phương pháp, yêu cầu hướng dẫn của Bộ Nội vụ, nghiêm túc, trung thực, khách quan.

### **III. MỘT SỐ NHIỆM VỤ CỦA BỘ NỘI VỤ TRONG THỜI GIAN TỚI**

1. Tham mưu cho Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của Chính phủ định kỳ kiểm tra, đánh giá công tác cải cách hành chính, cung ứng dịch vụ hành chính công của các địa phương. Việc kiểm tra, đánh giá được thực hiện đối với các tỉnh nhận được sự hài lòng thấp, để tìm

ra nguyên nhân cụ thể và giải pháp khắc phục; và đối với các tỉnh nhận được sự hài lòng cao để xác định nguyên nhân, rút ra bài học kinh nghiệm. Theo dõi, tổng hợp, báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ tình hình, kết quả sử dụng chỉ số SIPAS 2017 của các bộ, ngành, địa phương.

2. Tổ chức các hội thảo, cung cấp thông tin để chia sẻ kinh nghiệm, bài học cho các địa phương, giúp các địa phương triển khai công tác này tốt hơn trong thời gian tới, đặc biệt trong thực hiện mục tiêu của Chương trình tổng thể cải cách hành chính là tất cả các lĩnh vực dịch vụ, các dịch vụ và các yếu tố dịch vụ đều phải được trên 80% người dân, tổ chức hài lòng vào năm 2020.

3. Tăng cường phối hợp với các tổ chức, đoàn thể, cơ quan thông tin đại chúng thực hiện tuyên truyền về mục đích, nội dung, kết quả SIPAS.

4. Tiếp tục nghiên cứu, hoàn thiện nội dung, phương pháp SIPAS để đảm bảo kết quả SIPAS phản ánh đúng thực tiễn chất lượng cung ứng dịch vụ công và sự mong đợi của người dân, tổ chức. Trên cơ sở đó, triển khai kế hoạch xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018 bảo đảm chất lượng, hiệu quả.

**PHỤ LỤC 1**  
**PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC SIPAS 2017**

**1. Phiếu phát ra**

Tổng số phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2017 phát ra trong cả nước là 33.900 phiếu. Phiếu điều tra được phân bổ như sau:

<b>TT</b>	<b>Cơ quan hành chính nhà nước</b>	<b>Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh</b>	<b>Tỉnh loại I</b>	<b>Tỉnh loại II, III</b>	<b>Tổng số phiếu/chung cả nước</b>
1.	Cơ quan hành chính cấp tỉnh	- 06 sở/tỉnh - Tổng số phiếu: 270 phiếu/tỉnh	- 06 sở/tỉnh - Tổng số phiếu: 180 phiếu/tỉnh	- 06 sở/tỉnh - Tổng số phiếu: 120 phiếu/tỉnh	<b>8.460 phiếu</b>
2.	Cơ quan hành chính cấp huyện.	- UBND cấp huyện của 09 huyện (03 loại I, 03 loại II, 03 loại III)/tỉnh - Tổng số phiếu: 450 phiếu/tỉnh	- UBND cấp huyện của 06 huyện (02 loại I, 02 loại II, 02 loại III)/tỉnh - Tổng số phiếu: 240 phiếu/tỉnh	- UBND cấp huyện của 06 huyện (02 loại I, 02 loại II, 02 loại III)/tỉnh - Tổng số phiếu: 180 phiếu/tỉnh	<b>12.480 phiếu</b>
3.	Cơ quan hành chính cấp xã.	- UBND cấp xã của 27 xã (09 loại I, 09 loại II, 09 loại III)/tỉnh - Tổng số phiếu: 540 phiếu/tỉnh	- UBND cấp xã của 18 xã (06 loại I, 06 loại II, 06 loại III)/tỉnh - Tổng số phiếu: 270 phiếu/tỉnh	- UBND cấp xã của 18 xã (06 loại I, 06 loại II, 06 loại III)/tỉnh - Tổng số phiếu: 180 phiếu/tỉnh	<b>12.960 phiếu</b>
	<b>Tổng số phiếu.</b>	<b>1.260 phiếu/tỉnh</b>	<b>690 phiếu/tỉnh</b>	<b>480 phiếu/tỉnh</b>	<b>33.900 phiếu</b>

**2. Phiếu thu về**

Tổng số phiếu thu về là 30,991 phiếu, đạt 91,42% số phiếu phát ra (33,900 phiếu). Số phiếu thu về hợp lệ là 30.741, đạt 90,68% số phiếu phát ra. Số phiếu thu về hợp lệ tại mỗi tỉnh như sau:

<b>TT</b>	<b>Tỉnh</b>	<b>Phiếu</b>	<b>TT</b>	<b>Tỉnh</b>	<b>Phiếu</b>
1.	An Giang	480	33.	Kiên Giang	447
2.	Bà Rịa - Vũng Tàu	409	34.	Kon Tum	481
3.	Bắc Giang	480	35.	Lai Châu	417
4.	Bắc Kạn	480	36.	Lâm Đồng	460
5.	Bạc Liêu	452	37.	Lạng Sơn	481
6.	Bắc Ninh	437	38.	Lào Cai	416
7.	Bến Tre	464	39.	Long An	422
8.	Bình Định	481	40.	Nam Định	336
9.	Bình Dương	480	41.	Nghệ An	691
10.	Bình Phước	339	42.	Ninh Bình	479
11.	Bình Thuận	473	43.	Ninh Thuận	481
12.	Cà Mau	438	44.	Phú Thọ	484
13.	Cần Thơ	661	45.	Phú Yên	473
14.	Cao Bằng	481	46.	Quảng Bình	446
15.	Đà Nẵng	446	47.	Quảng Nam	664
16.	Đắk Lắk	633	48.	Quảng Ngãi	242
17.	Đắk Nông	481	49.	Quảng Ninh	423
18.	Điện Biên	453	50.	Quảng Trị	480
19.	Đồng Nai	690	51.	Sóc Trăng	481
20.	Đồng Tháp	429	52.	Sơn La	687
21.	Gia Lai	690	53.	Tây Ninh	397
22.	Hà Giang	480	54.	Thái Bình	431
23.	Hà Nam	460	55.	Thái Nguyên	465
24.	Hà Nội	1015	56.	Thanh Hóa	691
25.	Hà Tĩnh	449	57.	Thừa Thiên Huế	479
26.	Hải Dương	480	58.	Tiền Giang	480
27.	Hải Phòng	662	59.	Trà Vinh	415
28.	Hậu Giang	451	60.	Tuyên Quang	455
29.	TP. Hồ Chí Minh	355	61.	Vĩnh Long	404
30.	Hòa Bình	438	62.	Vĩnh Phúc	480
31.	Hưng Yên	473	63.	Yên Bái	430
32.	Khánh Hòa	483		<b>Tổng</b>	<b>30.741</b>

**PHỤ LỤC 2**  
**CHỈ SỐ SIPAS 2017 CỦA CÁC TỈNH, THÀNH PHỐ**  
**1. AN GIANG**

<b>TT</b>	<b>NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>%</b>
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	68,80
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	31,20
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	24,90
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	72,00
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	20,30
	Biết thông tin qua Internet	8,70
	Khác	2,80
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	71,70
	Từ 3-4 lần	22,80
	Từ 5-6 lần	2,30
	≥7 lần	3,20
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	94,90
	Có	5,10
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	96,70
	Có	3,30
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	87,50
	Sớm hơn	2,00
	Trễ hẹn	10,40
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
	Có	27,00
	Không	73,00
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	13,90
	Không	86,10
<b>TT</b>	<b>MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>%</b>
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	53,20
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	23,30
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	77,70
4.	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	23,80
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	22,80
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	44,90
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	10,90
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	7,50
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	6,10
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	11,40
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	18,00
12.	Ý kiến khác	0,30

**AN GIANG**

<b>TT</b>	<b>HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>Không hài lòng %</b>	<b>Bình thường %</b>	<b>Hài lòng %</b>
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	1.25	8.96	89.79
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.00	14.17	85.83
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.21	20.63	79.17
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.00	19.38	80.63
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.63	9.79	89.58
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.63	11.67	87.71
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.21	9.79	90.00
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.00	11.04	88.96
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	2.29	7.92	89.79
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.25	8.75	90.00
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	1.46	10.63	87.92
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	1.46	10.00	88.54
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	1.04	9.17	89.79
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	1.25	10.21	88.54
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	0.63	11.67	87.71
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.04	7.71	91.25
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	1.46	7.92	90.63
18	Kết quả có thông tin chính xác.	2.92	7.29	89.79
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	2.84	8.52	88.64
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	4.55	10.80	84.66
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	2.84	12.50	84.66
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	5.11	11.93	82.95

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**90.85**

## 2. BÀ RỊA-VŨNG TÀU

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	73,30
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	22,70
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	12,20
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	68,90
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	14,90
	Biết thông tin qua Internet	5,60
	Khác	1,70
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	69,70
	Từ 3-4 lần	19,10
	Từ 5-6 lần	3,90
	≥7 lần	7,30
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	96,10
	Có	3,90
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	98,00
	Có	2,00
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	84,40
	Sớm hơn	4,90
	Trễ hẹn	10,80
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
	Có	38,60
	Không	61,40
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	18,20
	Không	81,80
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	58,70
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	28,40
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	81,40
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	23,70
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	24,20
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	47,90
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	13,00
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	8,80
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	5,90
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	11,00
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	14,20
12.	Ý kiến khác	3,20



## BÀ RỊA-VŨNG TÀU

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.73	15.89	83.37
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.00	23.47	76.53
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.49	30.81	68.70
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.49	30.56	68.95
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.49	21.03	78.48
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.73	28.36	70.90
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.73	26.16	73.11
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.98	27.87	71.15
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	4.65	28.61	66.75
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.22	20.54	78.24
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	1.71	26.65	71.64
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	2.69	24.45	72.86
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	2.44	23.96	73.59
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	1.22	25.43	73.35
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	0.98	20.78	78.24
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	2.20	22.74	75.06
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	1.71	23.47	74.82
18	Kết quả có thông tin chính xác.	1.71	22.74	75.55
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	2.35	26.39	71.26
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	3.81	34.02	62.17
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	4.11	33.14	62.76
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	3.23	36.36	60.41

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**72,18**

### 3. BẮC GIANG

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	73,20
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	26,80
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	18,10
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	71,70
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	30,20
	Biết thông tin qua Internet	4,80
	Khác	1,00
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	89,50
	Từ 3-4 lần	7,50
	Từ 5-6 lần	1,00
	≥7 lần	1,90
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	99,00
	Có	1,00
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	99,60
	Có	0,40
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	93,10
	Sớm hơn	3,60
	Trễ hạn	3,40
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	13,90
	Không	86,10
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	21,40
	Không	78,60
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	63,80
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	31,00
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	82,10
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	21,20
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	28,30
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	40,80
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	7,70
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	4,60
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	4,60
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	9,60
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	5,60
12.	Ý kiến khác	0,10

## BẮC GIANG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.21	5.42	94.38
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.00	5.63	94.38
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.00	9.79	90.21
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.00	5.00	95.00
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.42	3.54	96.04
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.42	4.38	95.21
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.42	2.50	97.08
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.63	3.54	95.83
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	1.25	4.79	93.96
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	0.00	6.46	93.54
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	0.00	5.21	94.79
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	0.21	4.58	95.21
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	0.21	4.17	95.63
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	0.00	5.00	95.00
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	0.00	3.75	96.25
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	0.63	3.13	96.25
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	0.83	2.50	96.67
18	Kết quả có thông tin chính xác.	1.04	2.71	96.25
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	2.48	13.37	84.16
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	2.50	11.50	86.00
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	2.50	14.00	83.50
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	3.00	14.00	83.00

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**93,14**

#### 4. BẮC KẠN

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	63,94
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	36,06
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	22,38
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	78,24
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	13,18
	Biết thông tin qua Internet	3,56
	Khác	0,84
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	74,84
	Từ 3-4 lần	20,13
	Từ 5-6 lần	3,77
	≥7 lần	1,26
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	96,44
	Có	3,56
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	98,54
	Có	1,46
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	90,57
	Sớm hơn	0,21
	Trễ hạn	9,22
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	23,91
	Không	76,09
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	2,27
	Không	97,73
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	58,79
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	24,90
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	67,36
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	26,15
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	25,10
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	42,89
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	7,32
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	5,44
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	5,65
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	11,30
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	24,48
12.	Ý kiến khác	0,84

## BẮC KẠN

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.63	16.53	82.85
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	1.05	20.08	78.87
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	2.31	39.20	58.49
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	2.09	30.96	66.95
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	2.10	11.53	86.37
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	2.09	11.92	85.98
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.84	9.00	90.17
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	1.05	9.41	89.54
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	5.47	12.21	82.32
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.89	17.02	81.09
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	1.46	19.87	78.66
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	2.30	16.95	80.75
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	2.51	14.64	82.85
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	1.67	17.15	81.17
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	1.26	17.61	81.13
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.88	8.79	89.33
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	2.93	7.95	89.12
18	Kết quả có thông tin chính xác.	3.14	7.74	89.12
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	14.75	34.43	50.82
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	13.11	37.70	49.18
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	16.39	31.15	52.46
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	16.39	34.43	49.18

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**76,14**

## 5. BẠC LIÊU

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	81,60
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	18,40
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	11,30
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	79,20
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	8,60
	Biết thông tin qua Internet	1,30
	Khác	0,90
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	80,30
	Từ 3-4 lần	16,80
	Từ 5-6 lần	0,90
	≥7 lần	2,00
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	97,80
	Có	2,20
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	99,80
	Có	0,20
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	92,70
	Sớm hơn	2,00
	Trễ hạn	5,30
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	54,20
	Không	45,80
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	12,00
	Không	88,00
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	52,90
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	29,40
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	79,20
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	24,80
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	25,20
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	50,40
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	22,80
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	10,20
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	7,50
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	8,60
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	21,20
12.	Ý kiến khác	1,10

## BẠC LIÊU

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.66	10.40	88.94
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.44	11.95	87.61
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.66	14.60	84.73
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.44	11.95	87.61
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.44	9.07	90.49
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.44	8.85	90.71
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.66	7.08	92.26
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.22	9.29	90.49
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	1.55	7.96	90.49
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	0.66	9.29	90.04
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	0.66	8.63	90.71
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	0.66	10.84	88.50
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	0.44	10.18	89.38
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	0.00	8.85	91.15
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	0.00	7.08	92.92
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	0.88	8.41	90.71
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	0.22	6.19	93.58
18	Kết quả có thông tin chính xác.	0.66	6.19	93.14
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	0.32	12.66	87.03
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	0.32	11.39	88.29
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	0.63	12.34	87.03
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	1.58	11.71	86.71

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**89,66**

## 6. BẮC NINH

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	59,70
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	40,30
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	19,50
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	59,30
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	21,50
	Biết thông tin qua Internet	6,40
	Khác	1,60
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	88,80
	Từ 3-4 lần	9,30
	Từ 5-6 lần	0,70
	≥7 lần	1,20
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	97,00
	Có	3,00
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	97,50
	Có	2,50
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	95,90
	Sớm hơn	2,30
	Trễ hẹn	1,80
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
	Có	44,10
	Không	55,90
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	25,00
	Không	75,00
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	65,00
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	24,50
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	77,80
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	19,00
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	39,40
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	32,30
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	10,30
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	2,30
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	2,70
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	6,40
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	18,50
12.	Ý kiến khác	0,50



## BẮC NINH

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.69	11.67	87.64
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.00	16.93	83.07
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.23	23.11	76.66
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.23	18.76	81.01
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	1.37	15.79	82.84
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.92	16.25	82.84
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.23	17.85	81.92
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	1.14	14.19	84.67
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	1.37	14.42	84.21
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.14	18.08	80.78
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	1.60	22.20	76.20
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	2.06	16.70	81.24
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	0.92	15.56	83.52
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	1.14	18.54	80.32
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	1.60	16.48	81.92
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	0.69	13.96	85.35
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	0.46	18.54	81.01
18	Kết quả có thông tin chính xác.	0.69	15.79	83.52
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	1.71	21.84	76.45
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1.71	25.94	72.35
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	2.05	23.21	74.74
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	1.71	23.21	75.09

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**80,79**

## 7. BẾN TRE

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	69,61
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	30,39
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	20,47
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	70,91
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	10,56
	Biết thông tin qua Internet	2,16
	Khác	4,04
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	84,27
	Từ 3-4 lần	13,36
	Từ 5-6 lần	1,29
	≥7 lần	1,08
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	98,49
	Có	1,51
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	99,35
	Có	0,65
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	95,04
	Sớm hơn	2,37
	Trễ hạn	2,59
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	33,33
	Không	66,67
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	16,67
	Không	88,33
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	66,44
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	23,06
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	69,18
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	26,29
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	31,68
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	39,01
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	8,19
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	3,66
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	3,23
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	8,19
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	21,98
12.	Ý kiến khác	0,43

**BẾN TRE**

<b>TT</b>	<b>HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>Không hài lòng %</b>	<b>Bình thường %</b>	<b>Hài lòng %</b>
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.00	7.33	92.67
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.43	11.64	87.93
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.65	25.22	74.14
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	1.08	16.38	82.54
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.65	7.11	92.24
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.65	8.19	91.16
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.22	7.97	91.81
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.00	9.91	90.09
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	0.65	7.97	91.38
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	0.65	9.05	90.30
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	0.43	11.42	88.15
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	0.65	9.48	89.87
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	0.86	8.84	90.30
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	0.86	8.62	90.52
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	0.86	8.19	90.95
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	0.43	7.33	92.24
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	0.86	7.33	91.81
18	Kết quả có thông tin chính xác.	1.94	6.03	92.03
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	2.96	14.20	82.84
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	2.37	12.43	85.21
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	2.37	14.20	83.43
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	4.14	10.65	85.21

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**88,49**

## 8. BÌNH ĐỊNH

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	72,70
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	27,30
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	22,70
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	68,50
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	14,40
	Biết thông tin qua Internet	5,20
	Khác	2,50
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	74,20
	Từ 3-4 lần	20,80
	Từ 5-6 lần	2,10
	≥7 lần	2,90
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	96,00
	Có	4,00
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	96,90
	Có	3,10
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	92,30
	Sớm hơn	0,80
	Trễ hẹn	6,90
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
	Có	28,90
	Không	71,10
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	9,10
	Không	90,90
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	57,50
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	24,40
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	67,70
4.	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	26,20
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	34,20
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	39,40
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	15,60
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	2,90
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	4,40
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	8,30
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	19,00
12.	Ý kiến khác	0,20

## BÌNH ĐỊNH

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	1.04	11.46	87.50
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	1.67	19.38	78.96
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.83	31.25	67.92
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.42	24.79	74.79
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	1.04	8.54	90.42
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	1.25	10.42	88.33
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.21	10.63	89.17
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.83	14.58	84.58
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	3.54	13.33	83.13
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	0.63	15.83	83.54
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	1.67	18.13	80.21
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	1.46	18.54	80.00
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	1.67	14.38	83.96
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	1.67	17.29	81.04
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	1.67	14.58	83.75
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	2.92	13.13	83.96
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	2.08	12.08	85.83
18	Kết quả có thông tin chính xác.	2.08	11.25	86.67
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	1.99	22.26	75.75
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1.99	26.58	71.43
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	2.99	22.26	74.75
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	2.99	21.26	75.75

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**81,43**

## 9. BÌNH DƯƠNG

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	56,20
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	43,80
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	13,80
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	75,60
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	12,90
	Biết thông tin qua Internet	8,10
	Khác	1,70
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	60,00
	Từ 3-4 lần	29,10
	Từ 5-6 lần	5,40
	≥7 lần	5,40
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	96,70
	Có	3,30
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	99,20
	Có	0,80
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	92,90
	Sớm hơn	0,80
	Trễ hạn	6,30
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	20,30
	Không	79,70
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	20,00
	Không	80,00
<b>MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC</b>		
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	52,20
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	18,80
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	78,70
4.	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	23,20
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	33,60
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	39,50
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	13,60
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	6,30
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	6,10
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	6,30
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	15,70
12.	Ý kiến khác	1,70

## BÌNH DƯƠNG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	1.67	15.87	82.46
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	1.04	20.67	78.29
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	1.46	24.43	74.11
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.63	24.63	74.74
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	2.30	15.24	82.46
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	2.71	16.70	80.58
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.84	18.58	80.58
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	1.25	17.54	81.21
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	2.71	17.54	79.75
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	2.09	16.91	81.00
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	2.92	18.79	78.29
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	2.71	21.09	76.20
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	2.92	19.83	77.24
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	3.13	17.75	79.12
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	2.09	20.04	77.87
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	2.51	17.12	80.38
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	1.67	16.49	81.84
18	Kết quả có thông tin chính xác.	1.25	15.66	83.09
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	2.21	14.82	82.96
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	2.43	18.14	79.42
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	3.10	17.48	79.42
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	2.88	17.48	79.65

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**79,58**

## 10. BÌNH PHƯỚC

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	57,48
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	42,56
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	18,15
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	60,12
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	15,77
	Biết thông tin qua Internet	3,27
	Khác	8,63
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	73,09
	Từ 3-4 lần	18,35
	Từ 5-6 lần	3,36
	≥7 lần	5,20
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	97,01
	Có	2,99
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	98,22
	Có	1,78
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	89,02
	Sớm hơn	1,19
	Trễ hẹn	9,79
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
	Có	42,86
	Không	51,14
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	33,33
	Không	66,67
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	55,19
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	28,49
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	70,33
4.	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	26,71
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	32,64
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	35,31
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	8,90
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	5,34
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	5,04
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	9,52
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	16,67
12.	Ý kiến khác	3,26



## BÌNH PHƯỚC

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	2.97	18.69	78.34
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	2.38	22.92	74.70
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	3.58	32.24	64.18
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	3.89	29.64	66.47
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	1.79	16.37	81.85
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	1.79	15.77	82.44
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	1.19	13.06	85.76
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	1.48	18.40	80.12
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	4.18	18.21	77.61
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	3.57	17.26	79.17
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	2.98	22.32	74.70
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	3.28	20.90	75.82
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	4.15	18.69	77.15
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	3.26	18.40	78.34
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	2.11	19.88	78.01
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	3.57	13.99	82.44
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	1.79	15.77	82.44
18	Kết quả có thông tin chính xác.	2.38	16.67	80.95
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	5.22	27.39	67.39
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	6.47	27.16	66.38
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	8.15	28.76	63.09
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	6.90	28.02	65.09

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**75,33**

## 11. BÌNH THUẬN

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	78,56
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	21,14
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	27,70
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	70,19
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	16,07
	Biết thông tin qua Internet	6,13
	Khác	3,17
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	76,96
	Từ 3-4 lần	16,70
	Từ 5-6 lần	3,17
	≥7 lần	3,17
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	94,50
	Có	5,50
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	98,73
	Có	1,27
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	90,70
	Sớm hơn	3,17
	Trễ hạn	6,13
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	10,13
	Không	89,87
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	19,13
	Không	80,65
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	46,09
	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	25,37
	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	76,53
	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	24,74
	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	31,29
	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	51,59
	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	16,91
	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	11,21
	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	7,19
	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	9,73
	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	17,12
	Ý kiến khác	3,81

## BÌNH THUẬN

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	2.33	22.41	75.26
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	1.48	30.44	68.08
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	2.54	41.01	56.45
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	2.33	37.21	60.47
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	1.69	22.20	76.11
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	1.90	22.62	75.48
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	1.27	23.89	74.84
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	1.48	24.52	74.00
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	7.19	22.20	70.61
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	2.75	24.10	73.15
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	4.02	26.00	69.98
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	2.75	26.85	70.40
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	3.59	25.58	70.82
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	3.17	26.85	69.98
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	2.11	27.06	70.82
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.48	22.20	76.32
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	1.48	23.47	75.05
18	Kết quả có thông tin chính xác.	1.48	23.68	74.84
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	3.65	30.40	65.96
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	3.95	30.40	65.65
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	5.17	28.88	65.96
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	5.47	29.79	64.74

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**70,23**

## 12. CÀ MAU

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	58,90
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	41,10
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	19,90
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	73,00
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	10,80
	Biết thông tin qua Internet	5,00
	Khác	1,80
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	78,00
	Từ 3-4 lần	19,20
	Từ 5-6 lần	1,60
	≥7 lần	1,10
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	98,10
	Có	5,90
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	94,50
	Có	5,50
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	90,20
	Sớm hơn	3,40
	Trễ hạn	6,40
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	36,10
	Không	63,90
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	25,00
	Không	75,00
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	55,40
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	28,40
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	68,00
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	24,30
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	29,10
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	41,40
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	13,30
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	7,80
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	6,20
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	8,00
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	16,70
12.	Ý kiến khác	0,50

## CÀ MAU

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.46	12.36	87.19
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	1.14	14.42	84.44
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.92	21.74	77.35
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	1.37	20.14	78.49
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	1.60	15.79	82.61
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.92	15.56	83.52
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.00	15.79	84.21
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.23	18.76	81.01
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	1.60	17.16	81.24
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.60	13.27	85.13
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	2.29	14.42	83.30
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	1.83	15.79	82.38
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	2.52	13.73	83.75
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	1.83	14.19	83.98
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	2.06	14.87	83.07
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.60	16.70	81.69
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	0.92	13.73	85.35
18	Kết quả có thông tin chính xác.	1.60	12.81	85.58
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	1.75	21.28	76.97
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1.75	19.83	78.43
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	2.92	22.74	74.34
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	3.79	19.83	76.38

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**81,84**

### 13. CẦN THƠ

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	62,20
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	37,80
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	17,50
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	73,40
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	7,90
	Biết thông tin qua Internet	4,20
	Khác	3,50
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	68,10
	Từ 3-4 lần	24,80
	Từ 5-6 lần	4,10
	≥7 lần	3,00
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	95,60
	Có	4,40
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	97,60
	Có	2,40
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	92,70
	Sớm hơn	2,20
	Trễ hạn	5,30
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	27,50
	Không	72,20
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	14,30
	Không	85,70
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	48,70
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	19,20
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	71,60
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	20,30
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	26,90
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	54,00
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	18,50
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	7,30
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	7,40
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	9,50
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	18,20
12.	Ý kiến khác	0,20

## CẢN THỞ

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.76	20.27	78.97
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.91	22.24	76.85
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	1.21	29.80	68.99
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	1.21	27.23	71.56
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	1.06	15.58	83.36
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.76	16.64	82.60
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.61	15.43	83.96
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.45	18.76	80.79
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	3.18	14.52	82.30
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	2.42	18.91	78.67
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	2.27	20.27	77.46
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	2.57	20.88	76.55
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	1.82	21.63	76.55
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	1.82	22.09	76.10
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	1.66	21.63	76.70
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.51	16.79	81.69
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	0.91	15.13	83.96
18	Kết quả có thông tin chính xác.	1.36	15.43	83.21
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	2.70	29.11	68.19
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	4.85	31.27	63.88
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	4.85	29.92	65.23
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	5.12	30.19	64.69

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**76,47**

## 14. CAO BẰNG

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	83,30
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	16,70
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	15,40
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	70,20
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	14,00
	Biết thông tin qua Internet	3,10
	Khác	0,20
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	75,10
	Từ 3-4 lần	18,40
	Từ 5-6 lần	3,80
	≥7 lần	2,70
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	93,30
	Có	6,70
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	97,10
	Có	2,90
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	35,30
	Sớm hơn	64,70
	Trễ hẹn	00,00
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
	Có	00,00
	Không	00,00
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	00,00
	Không	00,00
<b>MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC</b>		
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	54,40
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	26,50
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	62,70
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	34,00
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	19,20
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	42,90
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	10,20
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	6,20
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	9,20
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	12,90
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	22,50
12.	Ý kiến khác	0,20



## CAO BẢNG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	3.54	20.63	75.83
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	2.71	29.17	68.13
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	1.46	40.83	57.71
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	2.08	38.13	59.79
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	2.71	19.58	77.71
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	2.08	19.38	78.54
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.42	17.50	82.08
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.83	20.42	78.75
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	7.92	18.33	73.75
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	2.29	28.13	69.58
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	2.29	28.96	68.75
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	4.17	27.08	68.75
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	3.13	25.42	71.46
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	2.29	27.71	70.00
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	2.50	25.42	72.08
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	3.96	20.83	75.21
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	3.96	18.96	77.08
18	Kết quả có thông tin chính xác.	5.21	18.54	76.25
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	5.95	31.85	62.20
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	5.36	34.82	59.82
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	6.85	34.23	58.93
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	8.04	30.65	61.31

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**70,71**

## 15. ĐÀ NẴNG

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	76,80
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	23,20
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	16,90
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	69,60
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	22,10
	Biết thông tin qua Internet	10,40
	Khác	1,80
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	82,00
	Từ 3-4 lần	14,90
	Từ 5-6 lần	1,80
	≥7 lần	1,40
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	97,50
	Có	2,50
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	97,70
	Có	2,30
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	89,80
	Sớm hơn	4,30
	Trễ hạn	5,90
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	46,20
	Không	53,80
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	11,50
	Không	88,50
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	50,80
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	26,40
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	78,60
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	40,40
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	54,40
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	36,30
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	12,20
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	5,00
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	1,80
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	4,50
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	10,40
12.	Ý kiến khác	3,60

## ĐÀ NẰNG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.00	10.61	89.39
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.68	10.61	88.71
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.68	17.38	81.94
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.00	15.12	84.88
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.45	8.35	91.20
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.45	10.16	89.39
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.23	9.26	90.52
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.23	11.06	88.71
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	2.03	11.29	86.68
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	0.00	10.38	89.62
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	0.68	11.51	87.81
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	0.45	12.87	86.68
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	0.00	14.67	85.33
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	0.45	14.22	85.33
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	0.23	11.29	88.49
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.13	9.26	89.62
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	0.00	8.58	91.42
18	Kết quả có thông tin chính xác.	0.00	7.45	92.55
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	1.32	19.41	79.28
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1.64	21.05	77.30
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	1.64	23.03	75.33
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	2.63	21.38	75.99

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**86,19**

## 16. ĐẮK LẮK

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	53,50
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	46,50
	Khác	1,70
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	17,10
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	69,40
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	9,80
	Biết thông tin qua Internet	4,40
	Khác	4,60
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	72,63
	Từ 3-4 lần	19,94
	Từ 5-6 lần	3,96
	≥7 lần	3,48
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	94,30
	Có	5,70
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	96,20
	Có	3,80
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	89,10
	Sớm hơn	1,70
	Trễ hẹn	9,20
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
	Có	10,90
	Không	89,10
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	1,70
	Không	98,30
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	48,80
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	26,70
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	72,90
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	21,90
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	21,60
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	50,20
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	16,20
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	7,60
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	5,10
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	10,00
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	18,20
12.	Ý kiến khác	2,20

## ĐẮK LẮK

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	1.27	20.73	78.01
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	1.90	24.21	73.89
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	2.22	36.93	60.86
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	1.59	30.68	67.73
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	2.37	16.30	81.33
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	1.90	21.68	76.42
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	1.58	17.56	80.85
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.63	18.54	80.82
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	4.91	19.97	75.12
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	2.85	21.99	75.16
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	2.85	26.27	70.89
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	3.16	24.05	72.78
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	2.06	22.63	75.32
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	2.69	21.52	75.79
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	2.53	21.52	75.95
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	3.34	16.53	80.13
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	2.71	15.76	81.53
18	Kết quả có thông tin chính xác.	3.35	15.31	81.34
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	4.22	30.72	65.06
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	3.61	34.34	62.05
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	7.83	36.75	55.42
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	8.43	34.34	57.23

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**73,09**

## 17. ĐÁK NÔNG

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	65,30
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	34,70
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	27,00
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	73,40
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	16,60
	Biết thông tin qua Internet	4,40
	Khác	1,10
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	80,00
	Từ 3-4 lần	14,80
	Từ 5-6 lần	2,90
	≥7 lần	2,30
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	94,00
	Có	6,00
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	96,00
	Có	4,00
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	91,10
	Đúng hạn	1,90
	Sớm hơn	7,10
	Trễ hạn	
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	14,70
	Không	85,30
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	5,90
	Không	94,10
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	60,10
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	19,80
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	77,30
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	22,90
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	29,70
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	45,70
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	12,30
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	4,40
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	4,80
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	10,40
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	14,80
12.	Ý kiến khác	1,00

## ĐÁK NÔNG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	1.66	19.75	78.59
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	1.46	24.95	73.60
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	1.46	32.64	65.90
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.62	30.56	68.81
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	1.46	20.17	78.38
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	1.46	20.58	77.96
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.62	15.38	83.99
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	1.66	17.46	80.87
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	3.33	14.97	81.70
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.25	15.18	83.58
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	1.66	16.42	81.91
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	1.46	18.50	80.04
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	2.49	17.46	80.04
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	2.08	18.92	79.00
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	2.08	17.46	80.46
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	2.29	12.06	85.65
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	1.46	13.10	85.45
18	Kết quả có thông tin chính xác.	1.46	12.89	85.65
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	0.94	27.70	71.36
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	2.35	26.29	71.36
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	2.82	24.41	72.77
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	3.29	24.41	72.30

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**78,15**

## 18. ĐIỆN BIÊN

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	66,90
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	33,10
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	14,30
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	70,00
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	19,60
	Biết thông tin qua Internet	4,40
	Khác	3,30
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	95,36
	Từ 3-4 lần	4,64
	Từ 5-6 lần	2,65
	≥7 lần	1,99
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	96,90
	Có	3,10
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	97,60
	Có	2,40
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	92,90
	Sớm hơn	1,10
	Trễ hạn	6,00
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	22,60
	Không	77,40
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	7,40
	Không	92,60
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	58,10
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	21,90
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	75,90
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	33,10
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	21,40
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	46,60
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	13,20
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	4,20
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	3,50
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	8,20
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	13,00
12.	Ý kiến khác	0,20



## ĐIỂN BIÊN

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.22	16.56	83.22
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.66	18.98	80.35
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.66	30.24	69.09
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.22	21.19	78.59
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	2.87	13.91	83.22
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	2.65	16.34	81.02
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	1.77	15.23	83.00
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	1.32	16.11	82.56
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	3.53	18.10	78.37
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.32	18.10	80.57
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	1.55	20.97	77.48
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	1.99	17.44	80.57
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	1.55	19.43	79.03
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	1.77	21.85	76.38
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	2.21	16.34	81.46
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.99	14.79	83.22
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	0.66	15.67	83.66
18	Kết quả có thông tin chính xác.	1.32	13.91	84.77
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	3.50	19.24	77.26
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	2.92	21.87	75.22
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	4.08	23.91	72.01
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	4.66	21.57	73.76

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**79,31**

## 19. ĐỒNG NAI

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	75,90
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	24,10
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	18,00
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	67,10
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	12,50
	Biết thông tin qua Internet	7,70
	Khác	1,30
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	81,45
	Từ 3-4 lần	14,49
	Từ 5-6 lần	1,88
	≥7 lần	2,17
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	95,70
	Có	4,30
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	96,20
	Có	3,80
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	91,40
	Sớm hơn	5,10
	Trễ hạn	3,50
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	40,70
	Không	58,30
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	20,80
	Không	79,20
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	71,00
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	21,00
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	70,70
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	25,80
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	43,20
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	49,30
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	11,70
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	5,90
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	3,50
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	6,20
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	12,20
12.	Ý kiến khác	0,90

## ĐỒNG NAI

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.29	8.26	91.45
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.29	9.42	90.29
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.58	10.58	88.84
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.58	11.01	88.41
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.58	8.55	90.87
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.58	8.70	90.72
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.58	9.71	89.71
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.87	10.72	88.41
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	1.59	8.26	90.14
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.01	9.86	89.13
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	1.01	11.16	87.83
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	0.87	11.16	87.97
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	1.59	10.72	87.68
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	1.45	10.00	88.55
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	0.87	10.00	89.13
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.16	9.28	89.57
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	0.87	9.28	89.86
18	Kết quả có thông tin chính xác.	0.87	8.70	90.43
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	1.04	13.17	85.80
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1.18	13.17	85.65
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	1.18	13.31	85.50
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	1.48	13.02	85.50

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**88,70**

## 20. ĐỒNG THÁP

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	73,90
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	26,10
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	21,00
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	65,30
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	13,30
	Biết thông tin qua Internet	2,60
	Khác	1,60
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	77,20
	Từ 3-4 lần	18,60
	Từ 5-6 lần	2,30
	$\geq 7$ lần	1,90
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	98,40
	Có	1,60
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	99,30
	Có	0,70
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	89,70
	Sớm hơn	7,00
	Trễ hạn	3,30
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	56,20
	Không	43,80
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	14,30
	Không	85,70
<b>MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC</b>		
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	64,80
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	31,70
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	75,50
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	25,90
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	43,40
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	36,60
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	18,40
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	8,20
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	7,00
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	8,20
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	15,40
12.	Ý kiến khác	0,00

## ĐỒNG THÁP

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	1.40	13.52	85.08
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.70	16.78	82.52
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	1.63	22.14	76.22
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	1.17	23.78	75.06
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	1.17	14.22	84.62
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.93	14.69	84.38
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.70	13.29	86.01
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.70	14.92	84.38
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	1.86	13.99	84.15
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.17	11.42	87.41
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	0.93	14.45	84.62
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	0.70	14.22	85.08
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	0.93	17.02	82.05
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	0.93	16.08	82.98
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	0.93	16.08	82.98
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	0.70	16.32	82.98
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	0.93	13.75	85.31
18	Kết quả có thông tin chính xác.	0.70	12.59	86.71
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	2.04	18.37	79.59
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	2.62	20.41	76.97
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	2.04	21.28	76.68
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	2.33	18.37	79.30

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**82,50**

## 21. GIA LAI

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	68,80
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	31,20
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	24,90
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	72,00
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	20,30
	Biết thông tin qua Internet	8,70
	Khác	2,80
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	71,70
	Từ 3-4 lần	22,80
	Từ 5-6 lần	3,30
	≥7 lần	3,20
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	94,90
	Có	5,10
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	96,70
	Có	3,30
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	87,50
	Sớm hơn	2,00
	Trễ hạn	10,40
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	27,00
	Không	73,00
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	13,90
	Không	86,10
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	53,20
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	23,30
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	77,70
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	23,80
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	22,80
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	49,00
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	10,90
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	7,50
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	6,10
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	11,40
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	18,00
12.	Ý kiến khác	0,30

**GIA LAI**

<b>TT</b>	<b>HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>Không hài lòng %</b>	<b>Bình thường %</b>	<b>Hài lòng %</b>
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	1.16	18.12	80.72
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	2.32	22.32	75.36
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	2.90	32.75	64.35
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	1.74	29.42	68.84
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	2.32	17.97	79.71
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	2.46	19.13	78.41
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	1.16	18.41	80.43
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	1.45	19.13	79.42
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	4.35	17.68	77.97
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.45	24.49	74.06
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	2.61	25.07	72.32
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	3.33	24.06	72.61
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	2.90	22.75	74.35
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	2.75	24.49	72.75
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	2.32	20.43	77.25
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	3.04	17.54	79.42
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	2.17	17.83	80.00
18	Kết quả có thông tin chính xác.	2.03	17.54	80.43
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	4.80	26.62	68.59
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	6.00	26.86	67.15
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	6.00	29.50	64.51
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	7.91	26.38	65.71

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**73,70**

## 22. HÀ GIANG

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	62,00
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	38,00
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	25,40
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	77,30
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	29,60
	Biết thông tin qua Internet	3,80
	Khác	1,20
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	79,90
	Từ 3-4 lần	16,10
	Từ 5-6 lần	2,90
	≥7 lần	1,00
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	96,70
	Có	3,30
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	97,70
	Có	2,30
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	95,00
	Sớm hơn	1,00
	Trễ hạn	4,00
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	34,40
	Không	65,60
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	26,30
	Không	73,70
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	63,50
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	21,50
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	70,60
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	30,80
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	17,70
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	51,00
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	9,40
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	5,80
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	4,60
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	8,80
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	13,10
12.	Ý kiến khác	0,80



## HÀ GIANG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.83	13.33	85.83
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	1.67	19.79	78.54
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	1.67	25.21	73.13
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.63	21.67	77.71
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.63	11.88	87.50
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.42	13.96	85.63
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.21	13.54	86.25
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.83	15.42	83.75
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	1.67	17.92	80.42
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.88	19.38	78.75
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	1.04	21.92	77.04
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	1.25	21.88	76.88
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	1.88	18.13	80.00
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	0.63	21.88	77.50
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	0.63	17.71	81.67
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.46	14.38	84.17
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	1.25	15.21	83.54
18	Kết quả có thông tin chính xác.	1.46	13.57	84.97
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	2.79	20.11	77.09
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	2.79	21.51	75.70
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	2.79	21.23	75.98
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	3.07	20.11	76.82

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**79,50**

## 23. HÀ NAM

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	55,20
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	44,80
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	21,20
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	67,90
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	27,50
	Biết thông tin qua Internet	3,30
	Khác	2,80
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	78,80
	Từ 3-4 lần	17,00
	Từ 5-6 lần	2,80
	≥7 lần	1,30
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	97,40
	Có	2,60
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	98,90
	Có	1,10
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	93,20
	Sớm hơn	2,20
	Trễ hạn	4,60
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	9,10
	Không	90,90
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	4,80
	Không	95,20
	<b>MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC</b>	
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	62,50
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	32,90
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	80,80
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	33,30
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	36,60
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	14,80
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	5,20
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	2,60
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	2,20
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	7,20
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	10,00
12.	Ý kiến khác	0,00

## HÀ NAM

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	1.53	8.50	89.98
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	1.09	12.85	86.06
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	1.09	25.05	73.86
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	1.74	19.39	78.87
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	1.31	11.76	86.93
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	1.53	11.76	86.71
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.65	8.50	90.85
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	1.31	11.33	87.36
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	3.70	11.76	84.53
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.96	13.73	84.31
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	2.40	13.29	84.31
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	2.61	13.94	83.44
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	1.53	12.85	85.62
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	1.74	14.81	83.44
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	1.74	14.16	84.10
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	2.83	9.37	87.80
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	3.27	10.68	86.06
18	Kết quả có thông tin chính xác.	2.83	9.80	87.36
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	3.77	18.83	77.41
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	3.35	22.18	74.48
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	3.77	24.27	71.97
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	5.44	22.18	72.38

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**83,08**

## 24. HÀ NỘI

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	68,50
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	31,50
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	15,40
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	70,00
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	13,40
	Biết thông tin qua Internet	10,20
	Khác	3,60
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	69,00
	Từ 3-4 lần	22,10
	Từ 5-6 lần	3,60
	≥7 lần	5,30
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	94,60
	Có	5,40
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	96,40
	Có	3,60
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	92,30
	Sớm hơn	1,70
	Trễ hạn	6,00
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	19,50
	Không	80,50
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	1,70
	Không	98,30
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	57,50
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	20,70
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	75,30
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	30,00
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	37,00
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	40,90
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	7,80
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	5,30
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	4,50
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	7,40
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	15,00
12.	Ý kiến khác	0,40

## HÀ NỘI

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	1.98	17.15	80.87
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	1.88	21.80	76.31
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	2.48	28.37	69.15
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	2.09	26.81	71.10
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	1.49	16.45	82.06
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	1.68	19.33	78.99
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	1.19	16.57	82.24
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	1.98	15.66	82.36
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	4.16	16.65	79.19
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	3.47	19.03	77.50
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	2.98	22.72	74.31
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	3.57	21.70	74.73
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	3.17	20.91	75.92
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	2.68	22.40	74.93
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	2.18	19.43	78.39
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.68	15.96	82.36
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	1.39	14.97	83.65
18	Kết quả có thông tin chính xác.	1.59	15.26	83.15
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	4.87	23.86	71.27
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	6.28	24.02	69.70
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	7.06	25.90	67.03
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	6.75	24.33	68.92

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**76,53**

## 25. HÀ TĨNH

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	61,90
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	38,10
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	7,60
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	83,10
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	10,90
	Biết thông tin qua Internet	2,90
	Khác	2,40
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	83,70
	Từ 3-4 lần	12,50
	Từ 5-6 lần	1,60
	≥7 lần	2,20
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	97,30
	Có	2,70
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	98,00
	Có	2,00
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	94,20
	Sớm hơn	1,60
	Trễ hẹn	4,20
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
	Có	7,10
	Không	92,10
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	0,00
	Không	100,00
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	60,40
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	22,30
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	76,40
4.	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	25,60
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	20,30
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	44,30
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	21,60
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	3,10
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	3,30
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	5,10
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	16,50
12.	Ý kiến khác	0,90

## HÀ TỈNH

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.89	11.58	87.53
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.22	14.70	85.08
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.67	20.94	78.40
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.22	18.71	81.07
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.00	10.24	89.76
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.22	11.36	88.42
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	1.34	9.13	89.53
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	1.56	13.14	85.30
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	1.78	11.58	86.64
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.11	14.92	83.96
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	1.34	12.47	86.19
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	2.00	13.14	84.86
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	1.34	14.70	83.96
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	0.67	14.48	84.86
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	1.11	12.92	85.97
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.78	10.24	87.97
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	1.34	11.14	87.53
18	Kết quả có thông tin chính xác.	2.00	11.14	86.86
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	5.35	16.06	78.59
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	5.93	14.41	79.66
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	5.35	14.65	80.00
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	5.35	13.52	81.13

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**84,68**

## 26. HẢI DƯƠNG

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	71,60
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	28,40
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	16,10
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	79,50
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	27,30
	Biết thông tin qua Internet	6,30
	Khác	1,00
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	83,70
	Từ 3-4 lần	15,40
	Từ 5-6 lần	0,40
	≥7 lần	0,40
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	99,40
	Có	0,60
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	99,20
	Có	0,80
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	94,40
	Sớm hơn	2,90
	Trễ hạn	2,70
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	42,90
	Không	57,10
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	15,40
	Không	84,60
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	47,80
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	51,80
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	77,70
4.	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	18,60
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	54,90
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	22,50
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	10,40
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	3,80
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	6,90
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	2,30
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	1,90
12.	Ý kiến khác	0,00



## HẢI DƯƠNG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.00	6.68	93.32
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.21	8.56	91.23
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.84	9.19	89.98
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.21	6.68	93.11
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.21	3.76	96.03
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.00	6.05	93.95
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.21	3.97	95.82
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.42	3.97	95.62
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	0.42	7.93	91.65
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	0.00	5.64	94.36
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	0.00	7.52	92.48
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	0.63	7.52	91.86
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	0.00	5.64	94.36
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	0.00	4.38	95.62
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	0.21	5.64	94.15
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	0.00	3.55	96.45
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	0.21	2.92	96.87
18	Kết quả có thông tin chính xác.	0.63	1.67	97.70
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	0.81	19.51	79.67
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1.63	20.33	78.05
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	0.81	8.13	91.06
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	2.44	13.01	84.55

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**92,18**

## 27. HẢI PHÒNG

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	79,10
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	20,90
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	33,80
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	52,80
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	33,90
	Biết thông tin qua Internet	6,50
	Khác	1,10
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	82,60
	Từ 3-4 lần	0,00
	Từ 5-6 lần	16,90
	≥7 lần	0,50
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	97,40
	Có	2,60
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	98,00
	Có	2,00
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	87,20
	Sớm hơn	8,30
	Trễ hạn	4,50
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	31,60
	Không	68,40
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	8,30
	Không	91,70
<b>TT</b>	<b>MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>%</b>
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	57,00
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	30,90
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	72,10
4.	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	29,60
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	69,00
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	15,30
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	5,30
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	5,90
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	5,30
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	6,60
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	5,70
12.	Ý kiến khác	0,30

## HẢI PHÒNG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.00	11.26	88.74
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.46	10.20	89.35
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.46	13.70	85.84
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.76	10.20	89.04
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.61	10.05	89.35
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.46	8.52	91.02
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.00	8.99	91.01
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.46	7.61	91.93
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	0.92	8.72	90.37
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.69	26.73	71.58
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	1.53	24.12	74.35
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	1.07	20.70	78.23
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	1.07	13.24	85.69
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	1.22	13.24	85.54
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	0.46	12.63	86.91
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	0.31	8.72	90.98
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	0.15	10.70	89.14
18	Kết quả có thông tin chính xác.	0.76	12.84	86.39
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	2.19	16.67	81.14
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	2.19	19.30	78.51
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	2.19	15.79	82.02
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	2.20	22.91	74.89

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**88,92**

## 28. HẬU GIANG

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	71,00
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	29,90
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	15,10
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	72,50
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	9,80
	Biết thông tin qua Internet	5,80
	Khác	2,00
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	74,50
	Từ 3-4 lần	18,40
	Từ 5-6 lần	3,50
	≥7 lần	3,50
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	97,30
	Có	2,70
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	98,40
	Có	1,60
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	93,80
	Sớm hơn	2,70
	Trễ hạn	3,50
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	18,90
	Không	81,10
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	11,80
	Không	88,20
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	46,60
	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	25,70
	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	65,90
	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	20,00
	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	22,40
	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	54,10
	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	21,30
	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	6,90
	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	6,70
	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	10,40
	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	21,10
	Ý kiến khác	1,30

## HẬU GIANG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.67	10.42	88.91
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.22	12.86	86.92
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.89	19.51	79.60
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.89	15.96	83.15
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	1.11	12.42	86.47
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	2.00	13.53	84.48
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.22	12.20	87.58
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	1.33	12.86	85.81
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	3.10	9.98	86.92
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.33	9.53	89.14
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	1.77	9.76	88.47
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	2.22	7.76	90.02
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	2.44	8.20	89.36
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	2.66	10.20	87.14
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	2.00	9.98	88.03
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.55	7.98	90.47
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	1.33	7.76	90.91
18	Kết quả có thông tin chính xác.	2.00	7.54	90.47
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	1.74	18.86	79.40
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1.74	18.61	79.65
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	2.48	18.11	79.40
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	2.73	19.11	78.16

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**82,87**

## 29. TP. HỒ CHÍ MINH

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	41,20
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	58,80
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	24,60
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	51,60
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	13,60
	Biết thông tin qua Internet	17,30
	Khác	7,60
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	72,40
	Từ 3-4 lần	22,40
	Từ 5-6 lần	2,30
	≥7 lần	2,80
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	94,10
	Có	5,90
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	98,30
	Có	1,70
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	90,40
	Sớm hơn	2,50
	Trễ hạn	7,10
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	33,30
	Không	66,70
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	8,00
	Không	92,00
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	45,90
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	24,10
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	78,50
4.	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	25,50
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	35,70
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	44,80
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	13,30
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	8,20
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	9,30
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	15,90
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	10,50
12.	Ý kiến khác	0,80

**TP. HỒ CHÍ MINH**

<b>TT</b>	<b>HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>Không hài lòng %</b>	<b>Bình thường %</b>	<b>Hài lòng %</b>
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	5.10	23.23	71.67
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	4.53	27.76	67.71
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	4.25	41.36	54.39
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	4.53	33.99	61.47
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	5.10	19.83	75.07
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	5.67	23.80	70.54
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	4.82	16.15	79.04
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	5.10	18.13	76.77
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	8.22	15.86	75.92
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	6.23	21.25	72.52
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	7.08	26.91	66.01
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	8.78	24.36	66.86
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	8.22	22.38	69.41
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	7.08	24.08	68.84
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	5.40	20.74	73.86
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	5.97	15.34	78.69
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	5.40	13.92	80.68
18	Kết quả có thông tin chính xác.	5.68	14.20	80.11
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	1.70	28.98	69.32
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	3.43	31.43	65.14
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	5.14	31.43	63.43
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	4.00	33.14	62.86

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**71,19**

### 30. HÒA BÌNH

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	62,60
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	37,40
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	8,90
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	83,70
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	6,40
	Biết thông tin qua Internet	1,80
	Khác	1,60
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	72,10
	Từ 3-4 lần	21,10
	Từ 5-6 lần	1,90
	≥7 lần	4,90
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	95,90
	Có	4,10
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	98,60
	Có	1,40
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	90,80
	Sớm hơn	2,10
	Trễ hạn	7,10
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	23,50
	Không	76,50
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	0,00
	Không	100,00
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	55,60
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	34,00
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	70,40
4.	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	29,80
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	29,10
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	36,60
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	8,70
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	5,00
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	5,00
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	9,90
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	10,90
12.	Ý kiến khác	0,00



## HÒA BÌNH

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.69	12.84	86.47
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.69	21.33	77.98
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.92	31.87	67.21
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.93	25.93	73.15
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.92	10.32	88.76
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.69	11.72	87.59
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.23	11.49	88.28
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	1.38	14.29	84.33
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	4.13	15.83	80.05
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	0.69	19.17	80.14
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	0.92	19.35	79.72
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	0.92	19.08	80.00
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	1.61	20.46	77.93
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	1.15	21.61	77.24
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	1.62	18.79	79.58
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	2.07	14.48	83.45
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	1.84	12.90	85.25
18	Kết quả có thông tin chính xác.	2.76	12.87	84.37
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	4.89	22.18	72.93
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	3.76	25.56	70.68
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	5.26	22.93	71.80
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	4.92	22.73	72.35

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**78,58**

### 31. HƯNG YÊN

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	61,40
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	38,60
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	15,60
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	73,40
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	10,00
	Biết thông tin qua Internet	4,20
	Khác	1,70
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	79,00
	Từ 3-4 lần	17,10
	Từ 5-6 lần	2,30
	≥7 lần	1,70
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	95,80
	Có	4,20
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	96,90
	Có	3,10
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	92,10
	Sớm hơn	4,00
	Trễ hẹn	4,00
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
	Có	20,40
	Không	79,60
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	5,30
	Không	94,70
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	62,80
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	30,80
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	77,50
4.	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	23,30
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	23,70
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	43,00
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	13,10
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	5,00
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	3,30
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	5,20
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	14,80
12.	Ý kiến khác	1,20

## HÙNG YÊN

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.85	17.97	81.18
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.85	21.78	77.38
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	1.27	34.25	64.48
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.42	28.75	70.82
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	1.48	16.07	82.45
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	1.69	16.91	81.40
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.85	17.97	81.18
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	1.69	17.55	80.76
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	1.90	17.55	80.55
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.06	15.64	83.30
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	1.90	22.41	75.69
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	2.54	21.35	76.11
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	2.33	19.66	78.01
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	1.69	21.35	76.96
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	1.48	18.18	80.34
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.06	15.86	83.09
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	0.42	12.90	86.68
18	Kết quả có thông tin chính xác.	0.42	14.86	84.71
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	2.41	20.38	77.21
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	2.68	20.91	76.41
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	2.41	22.52	75.07
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	2.95	20.91	76.14

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**76,18**

### 32. KHÁNH HÒA

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	78,90
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	21,10
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	23,40
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	65,80
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	11,20
	Biết thông tin qua Internet	4,80
	Khác	3,50
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	74,70
	Từ 3-4 lần	19,90
	Từ 5-6 lần	1,90
	≥7 lần	3,50
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	94,80
	Có	5,20
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	98,10
	Có	1,90
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	90,00
	Sớm hơn	1,70
	Trễ hạn	8,30
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	20,60
	Không	79,40
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	5,00
	Không	95,00
<b>MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC</b>		
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	51,30
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	28,20
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	72,50
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	21,90
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	27,70
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	41,20
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	10,60
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	9,50
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	10,80
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	10,10
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	16,60
12.	Ý kiến khác	1,50

## KHÁNH HÒA

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	3.73	18.05	78.22
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	1.87	28.01	70.12
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	2.91	38.46	58.63
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	2.49	35.06	62.45
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	3.33	22.87	73.80
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	2.49	23.49	74.01
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	1.88	23.13	75.00
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	2.49	27.65	69.85
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	4.79	21.88	73.33
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	4.98	19.50	75.52
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	6.22	25.93	67.84
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	5.20	22.25	72.56
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	3.53	23.44	73.03
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	4.77	23.65	71.58
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	4.37	21.21	74.43
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	3.53	19.09	77.39
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	2.28	19.09	78.63
18	Kết quả có thông tin chính xác.	2.91	19.13	77.96
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	6.16	28.29	65.55
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	5.88	30.25	63.87
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	6.44	25.77	67.79
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	7.00	26.33	66.67

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**69,42**

### 33. KIÊN GIANG

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	63,10
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	36,90
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	16,40
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	75,60
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	14,80
	Biết thông tin qua Internet	4,70
	Khác	0,90
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	75,73
	Từ 3-4 lần	19,10
	Từ 5-6 lần	2,47
	≥7 lần	2,70
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	97,50
	Có	2,50
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	98,20
	Có	1,80
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	91,90
	Sớm hơn	2,00
	Trễ hạn	6,10
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	25,90
	Không	74,10
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	11,10
	Không	88,90
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	44,00
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	17,10
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	80,70
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	18,40
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	19,10
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	64,00
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	14,60
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	5,40
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	3,40
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	9,90
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	22,90
12.	Ý kiến khác	0,20

## KIÊN GIANG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.22	14.16	85.62
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.45	15.51	84.04
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.67	19.55	79.78
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.22	19.10	80.67
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.90	11.46	87.64
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.22	13.48	86.29
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.22	13.03	86.74
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.45	16.18	83.37
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	1.80	13.26	84.94
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.12	11.91	86.97
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	0.90	13.03	86.07
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	0.90	14.83	84.27
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	1.35	15.51	83.15
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	1.80	16.63	81.57
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	1.80	14.61	83.60
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	2.47	12.36	85.17
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	1.57	11.91	86.52
18	Kết quả có thông tin chính xác.	1.80	13.26	84.94
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	0.54	25.34	74.12
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1.08	23.72	75.20
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	1.62	23.18	75.20
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	1.89	23.18	74.93

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**80,13**

### 34. KON TUM

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	49,90
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	50,10
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	21,40
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	81,50
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	12,30
	Biết thông tin qua Internet	4,40
	Khác	0,80
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	74,00
	Từ 3-4 lần	23,70
	Từ 5-6 lần	1,90
	≥7 lần	0,40
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	97,10
	Có	2,90
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	98,30
	Có	1,70
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	92,70
	Sớm hơn	3,30
	Trễ hạn	4,00
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	32,50
	Không	67,50
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	5,30
	Không	94,70
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	39,70
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	31,40
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	70,90
4.	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	28,10
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	37,80
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	41,60
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	16,80
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	9,10
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	9,40
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	11,40
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	7,50
12.	Ý kiến khác	0,00



## KON TUM

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	2.70	43.04	54.26
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	1.46	51.14	47.40
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	2.49	59.25	38.25
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	2.08	56.96	40.96
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	1.46	41.37	57.17
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.83	42.83	56.34
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.62	36.59	62.79
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.42	43.66	55.93
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	2.49	41.79	55.72
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	0.83	39.50	59.67
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	1.87	41.58	56.55
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	1.87	42.41	55.72
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	2.08	43.45	54.47
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	1.46	46.57	51.98
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	1.87	39.92	58.21
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.87	32.22	65.90
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	1.25	30.77	67.98
18	Kết quả có thông tin chính xác.	0.62	31.39	67.98
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	6.17	33.33	60.49
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	6.17	45.68	48.15
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	4.94	50.62	44.44
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	7.32	46.34	46.34

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**67,70**

### 35. LAI CHÂU

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	55,60
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	44,40
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	11,50
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	74,60
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	13,40
	Biết thông tin qua Internet	3,40
	Khác	0,70
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	80,10
	Từ 3-4 lần	14,90
	Từ 5-6 lần	1,40
	≥7 lần	3,60
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	93,30
	Có	6,70
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	95,90
	Có	4,10
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	91,10
	Sớm hơn	1,20
	Trễ hạn	7,70
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	34,30
	Không	65,70
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	15,60
	Không	84,40
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	50,80
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	35,00
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	63,80
4.	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	34,10
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	33,80
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	38,80
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	14,90
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	10,80
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	9,10
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	13,20
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	16,50
12.	Ý kiến khác	0,20

## LAI CHÂU

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	1.44	17.03	81.53
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	1.44	18.47	80.10
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	1.44	25.90	72.66
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.96	29.02	70.02
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	2.64	16.55	80.82
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	1.92	18.47	79.62
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	1.20	16.79	82.01
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	1.92	18.71	79.38
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	4.32	18.47	77.22
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.44	18.23	80.34
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	1.92	19.18	78.90
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	2.64	18.47	78.90
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	2.64	19.90	77.46
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	2.16	20.14	77.70
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	1.68	17.99	80.34
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	2.16	16.79	81.06
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	1.92	18.23	79.86
18	Kết quả có thông tin chính xác.	1.20	17.27	81.53
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	2.24	23.32	74.44
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	3.51	28.43	68.05
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	1.92	28.43	69.65
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	2.88	26.52	70.61

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**75,39**

### 36. LÂM ĐỒNG

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	56,40
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	43,60
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	15,50
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	71,50
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	13,50
	Biết thông tin qua Internet	5,20
	Khác	1,10
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	68,20
	Từ 3-4 lần	21,60
	Từ 5-6 lần	3,10
	≥7 lần	7,20
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	92,80
	Có	7,20
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	98,30
	Có	1,70
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	88,70
	Sớm hơn	1,50
	Trễ hạn	9,80
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	19,60
	Không	80,40
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	8,90
	Không	91,10
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	64,90
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	25,10
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	76,90
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	21,60
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	22,40
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	42,30
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	11,30
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	7,20
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	8,30
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	9,60
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	10,70
12.	Ý kiến khác	

## LÂM ĐỒNG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	1.09	17.65	81.26
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.65	22.88	76.47
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.65	29.19	70.15
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.87	27.67	71.46
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	1.74	15.47	82.79
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	1.09	18.30	80.61
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.44	18.52	81.05
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.65	20.92	78.43
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	5.23	18.52	76.25
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.09	23.97	74.95
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	3.27	27.23	69.50
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	3.05	24.40	72.55
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	3.27	20.26	76.47
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	3.70	23.31	72.98
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	2.40	21.57	76.03
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	3.27	20.70	76.03
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	1.31	18.95	79.74
18	Kết quả có thông tin chính xác.	1.31	19.83	78.87
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	2.12	20.99	76.89
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	2.59	25.47	71.93
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	4.01	24.76	71.23
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	4.48	23.58	71.93

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**72,83**

### 37. LẠNG SƠN

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	64,40
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	39,60
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	6,90
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	57,00
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	35,30
	Biết thông tin qua Internet	1,50
	Khác	0,60
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	80,70
	Từ 3-4 lần	15,40
	Từ 5-6 lần	1,90
	≥7 lần	2,10
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	99,00
	Có	1,00
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	98,80
	Không	1,20
	Có	
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	94,00
	Sớm hơn	1,20
	Trễ hạn	4,80
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	34,60
	Không	65,40
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	8,30
	Có	91,70
	Không	
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	60,50
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	37,80
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	81,10
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	37,40
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	30,10
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	52,00
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	17,00
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	7,10
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	7,70
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	8,70
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	12,30
12.	Ý kiến khác	0,40

## LẠNG SƠN

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.21	10.60	89.19
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.42	11.85	87.73
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.42	17.88	81.70
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.62	17.46	81.91
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.42	10.19	89.40
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.62	9.56	89.81
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.62	8.11	91.27
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.83	9.36	89.81
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	2.29	9.36	88.36
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	0.83	7.90	91.27
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	1.04	9.36	89.60
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	1.25	10.60	88.15
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	1.04	8.52	90.44
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	0.83	8.32	90.85
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	0.83	6.65	92.52
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.46	5.82	92.72
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	1.04	4.57	94.39
18	Kết quả có thông tin chính xác.	1.25	4.78	93.97
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	2.58	9.68	87.74
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1.61	10.97	87.42
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	1.94	11.61	86.45
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	1.94	11.94	86.13

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**87,57**

### 38. LÀO CAI

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	63,30
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	33,70
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	15,10
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	71,20
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	14,70
	Biết thông tin qua Internet	9,40
	Khác	1,20
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	74,00
	Từ 3-4 lần	20,70
	Từ 5-6 lần	2,60
	≥7 lần	2,60
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	4,80
	Có	95,20
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	97,80
	Có	2,20
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	90,10
	Sớm hơn	1,70
	Trễ hạn	8,20
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	52,50
	Không	47,50
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	32,40
	Không	67,60
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	58,70
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	35,60
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	78,10
4.	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	30,80
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	31,00
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	32,50
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	9,40
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	7,00
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	3,60
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	6,50
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	15,90
12.	Ý kiến khác	1,00



## LÀO CAI

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	1.68	13.70	84.62
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.48	20.91	78.61
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.96	33.17	65.87
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.72	27.88	71.39
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	2.40	11.30	86.30
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	2.16	15.63	82.21
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.48	10.58	88.94
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.48	11.30	88.22
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	4.33	11.54	84.13
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.68	14.18	84.13
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	2.16	13.22	84.62
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	2.88	15.63	81.49
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	1.92	16.59	81.49
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	1.92	15.14	82.93
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	1.20	11.54	87.26
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.44	12.02	86.54
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	1.44	10.34	88.22
18	Kết quả có thông tin chính xác.	2.16	9.38	88.46
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	3.14	17.14	79.71
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	4.29	20.29	75.43
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	3.71	22.00	74.29
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	4.00	18.57	77.43

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**79,16**

### 39. LONG AN

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	58,80
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	41,20
2	Biết thông tin về dịch vụ	11,20
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	79,20
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	7,20
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	3,80
	Biết thông tin qua Internet	1,90
	Khác	
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	71,20
	Từ 1-2 lần	22,10
	Từ 3-4 lần	5,00
	Từ 5-6 lần	1,70
	≥7 lần	
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	97,90
	Không	2,10
	Có	
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	98,60
	Không	1,40
	Có	
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	92,40
	Đúng hạn	1,00
	Sớm hơn	6,70
	Trễ hạn	
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	53,30
	Có	46,70
	Không	
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	28,60
	Có	71,40
	Không	58,80
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	54,06
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	24,30
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	67,90
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	20,50
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	25,20
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	53,10
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	14,30
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	4,30
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	4,50
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	7,60
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	21,20
12.	Ý kiến khác	1,40

**LONG AN**

<b>TT</b>	<b>HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>Không hài lòng %</b>	<b>Bình thường %</b>	<b>Hài lòng %</b>
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.24	15.95	83.81
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	1.43	18.57	80.00
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	1.43	25.71	72.86
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.95	22.38	76.67
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	1.19	14.76	84.05
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.72	15.04	84.25
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.71	13.57	85.71
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.24	15.07	84.69
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	2.62	13.57	83.81
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.67	12.65	85.68
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	1.43	14.80	83.77
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	1.91	13.13	84.96
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	1.19	12.89	85.92
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	2.15	14.08	83.77
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	0.72	12.68	86.60
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.43	10.98	87.59
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	0.71	12.14	87.14
18	Kết quả có thông tin chính xác.	1.67	12.38	85.95
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	5.11	23.36	71.53
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	7.30	21.17	71.53
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	8.09	20.59	71.32
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	7.30	19.71	72.99

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**86,35**

#### 40. NAM ĐỊNH

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	38,20
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	61,80
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	15,80
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	78,30
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	17,60
	Biết thông tin qua Internet	2,40
	Khác	1,50
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	78,20
	Từ 3-4 lần	14,60
	Từ 5-6 lần	3,90
	≥7 lần	3,30
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	96,10
	Có	3,90
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	98,20
	Có	1,80
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	89,30
	Sớm hơn	1,50
	Trễ hẹn	9,20
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
	Có	24,10
	Không	75,90
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	3,20
	Không	68,95
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	58,00
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	26,80
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	72,60
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	35,40
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	27,70
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	32,10
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	12,50
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	4,80
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	5,10
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	8,00
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	9,80
12.	Ý kiến khác	2,10

## NAM ĐỊNH

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.60	25.30	74.11
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.89	30.95	68.15
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	1.79	36.90	61.31
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	1.49	34.23	64.29
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.89	25.89	73.21
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	1.49	26.19	72.32
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.60	25.89	73.51
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	1.79	27.98	70.24
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	4.46	26.19	69.35
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.19	30.95	67.86
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	1.79	30.95	67.26
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	2.68	31.85	65.48
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	2.38	29.76	67.86
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	1.79	31.25	66.96
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	2.38	27.38	70.24
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	2.68	25.30	72.02
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	2.08	25.00	72.92
18	Kết quả có thông tin chính xác.	2.68	24.70	72.62
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	3.40	30.61	65.99
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	4.76	31.29	63.95
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	5.44	31.97	62.59
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	5.44	28.57	65.99

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**69,80**

#### 41. NGHỆ AN

<b>NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC</b>		
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	59,80
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	40,20
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	18,20
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	76,40
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	12,10
	Biết thông tin qua Internet	3,801,60
	Khác	
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	87,30
	Từ 3-4 lần	12,30
	Từ 5-6 lần	0,20
	≥7 lần	0,20
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	99,40
	Có	0,60
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	99,60
	Có	0,40
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	95,70
	Sớm hơn	0,60
	Trễ hạn	3,60
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	52,60
	Không	47,40
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	0,00
	Không	100,00
<b>TT</b>	<b>MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>%</b>
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	56,40
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	24,90
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	72,60
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	28,10
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	26,60
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	44,40
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	9,30
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	5,80
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	4,10
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	9,30
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	17,90
12.	Ý kiến khác	0,70

**NGHỆ AN**

<b>TT</b>	<b>HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>Không hài lòng %</b>	<b>Bình thường %</b>	<b>Hài lòng %</b>
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	1.16	17.13	81.71
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	2.46	20.26	77.28
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	2.60	32.85	64.54
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	1.74	27.93	70.33
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.87	15.77	83.36
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	1.01	16.06	82.92
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.87	12.30	86.83
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	1.30	13.02	85.67
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	5.22	14.78	80.00
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.74	16.21	82.05
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	2.75	16.50	80.75
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	2.75	17.66	79.59
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	2.60	14.04	83.36
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	2.60	15.48	81.91
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	2.75	13.75	83.50
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	2.90	11.88	85.22
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	2.46	11.74	85.80
18	Kết quả có thông tin chính xác.	3.33	11.14	85.53
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	4.81	22.84	72.36
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	5.30	20.24	74.46
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	5.30	19.76	74.94
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	5.54	17.83	76.63

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**78,99**

## 42. NINH BÌNH

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	64,10
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	35,90
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	10,50
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	81,10
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	9,50
	Biết thông tin qua Internet	2,30
	Khác	0,00
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	87,30
	Từ 3-4 lần	12,30
	Từ 5-6 lần	0,20
	≥7 lần	0,20
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	99,40
	Có	0,60
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	99,60
	Có	0,40
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	95,70
	Sớm hơn	0,60
	Trễ hạn	3,60
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	52,60
	Không	47,40
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	0,00
	Không	100,00
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	57,70
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	31,40
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	75,50
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	28,30
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	33,50
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	31,00
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	9,20
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	4,80
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	2,90
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	5,00
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	13,00
12.	Ý kiến khác	0,00



## NINH BÌNH

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.42	4.19	95.39
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.00	5.87	94.13
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.00	13.84	86.16
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.00	7.35	92.65
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.00	1.05	98.95
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.00	2.94	97.06
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.00	2.94	97.06
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.00	6.29	93.71
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	0.63	6.51	92.86
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	0.00	4.82	95.18
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	0.00	5.24	94.76
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	0.00	3.98	96.02
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	0.00	4.82	95.18
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	0.21	6.08	93.71
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	0.00	2.31	97.69
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	0.21	3.37	96.42
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	0.42	2.95	96.63
18	Kết quả có thông tin chính xác.	0.63	2.11	97.26
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	0.93	1.85	97.22
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	0.93	3.70	95.37
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	0.93	3.70	95.37
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	0.93	3.70	95.37

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**95,10**

### 43. NINH THUẬN

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	61.40
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	38.60
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	15.60
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	73.40
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	10.00
	Biết thông tin qua Internet	4.20
	Khác	1.70
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	79.00
	Từ 3-4 lần	17.10
	Từ 5-6 lần	2.30
	≥7 lần	1.70
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	95.80
	Có	4.20
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	96.90
	Có	3.10
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	92.10
	Sớm hơn	4.00
	Trễ hẹn	4.00
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
	Có	20.40
	Không	79.60
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	5.30
	Không	94.70
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	62.80
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	30.80
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	77.50
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	23.30
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	23.70
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	43.00
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	13.10
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	5.00
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	3.30
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	5.20
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	14.80
12.	Ý kiến khác	1.20

## NINH THUẬN

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.62	14.97	84.41
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.21	16.63	83.16
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.83	23.91	75.26
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.21	23.49	76.30
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	1.04	14.97	83.99
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	1.66	16.22	82.12
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.21	13.93	85.86
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.00	15.59	84.41
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	2.91	12.47	84.62
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.87	12.68	85.45
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	1.46	13.72	84.82
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	1.25	14.76	83.99
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	1.87	12.89	85.24
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	1.87	13.31	84.82
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	1.66	11.85	86.49
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.04	11.23	87.73
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	1.46	11.23	87.32
18	Kết quả có thông tin chính xác.	1.66	10.60	87.73
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	3.04	18.84	78.12
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	3.95	20.67	75.38
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	3.65	21.88	74.47
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	3.34	24.62	72.04

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**82,44**

#### 44. PHÚ THỌ

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	98,60
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	1,40
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	19,00
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	74,20
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	7,20
	Biết thông tin qua Internet	2,50
	Khác	1,40
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	91,50
	Từ 3-4 lần	7,90
	Từ 5-6 lần	0,20
	≥7 lần	0,40
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	99,40
	Có	0,60
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	99,20
	Có	0,80
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	95,70
	Sớm hơn	1,70
	Trễ hạn	2,70
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	46,20
	Không	53,80
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	0,00
	Không	100,00
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	59,00
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	26,50
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	70,00
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	24,80
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	35,40
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	35,20
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	16,60
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	2,30
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	3,50
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	8,30
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	15,70
12.	Ý kiến khác	0,20

## PHÚ THỌ

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.00	7.25	92.75
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.00	13.04	86.96
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.62	35.20	64.18
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.00	23.19	76.81
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.62	5.38	94.00
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.00	6.00	94.00
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.00	5.59	94.41
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.41	6.63	92.96
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	1.04	6.43	92.53
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.04	4.97	94.00
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	0.62	6.63	92.75
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	0.41	7.25	92.34
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	1.24	7.25	91.51
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	0.62	6.63	92.75
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	0.83	6.00	93.17
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	0.83	3.73	95.45
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	0.62	3.93	95.45
18	Kết quả có thông tin chính xác.	1.86	3.73	94.41
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	10.87	21.74	67.39
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	13.04	17.39	69.57
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	17.39	17.39	65.22
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	13.04	13.04	73.91

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**86.65**

## 45. PHÚ YÊN

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	62,10
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	37,90
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	12,50
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	68,10
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	14,00
	Biết thông tin qua Internet	1,90
	Khác	4,70
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	75,50
	Từ 3-4 lần	18,00
	Từ 5-6 lần	2,80
	≥7 lần	3,70
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	95,80
	Có	4,20
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	99,40
	Có	0,60
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	89,80
	Sớm hơn	2,10
	Trễ hạn	8,10
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	26,40
	Không	73,60
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	5,30
	Không	94,70
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	57,60
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	29,40
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	71,00
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	21,00
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	31,60
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	42,20
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	10,80
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	5,70
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	5,50
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	10,00
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	16,90
12.	Ý kiến khác	2,10

## PHÚ YÊN

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	1.91	17.80	80.30
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	1.48	24.79	73.73
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	1.48	37.29	61.23
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	1.48	34.75	63.77
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	1.91	16.31	81.78
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	2.12	14.41	83.47
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	1.48	16.10	82.42
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	1.48	20.97	77.54
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	5.72	15.68	78.60
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.91	18.22	79.87
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	2.97	19.92	77.12
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	4.03	18.01	77.97
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	2.97	19.07	77.97
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	2.97	20.55	76.48
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	2.75	16.10	81.14
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	3.18	12.92	83.90
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	3.18	13.77	83.05
18	Kết quả có thông tin chính xác.	3.60	13.35	83.05
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	5.52	21.82	72.65
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	6.08	22.38	71.55
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	4.70	23.20	72.10
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	5.25	20.17	74.59

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**77,01**

## 46. QUẢNG BÌNH

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	58,90
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	41,10
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	11,90
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	79,60
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	10,30
	Biết thông tin qua Internet	4,00
	Khác	1,80
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	79,10
	Từ 3-4 lần	14,60
	Từ 5-6 lần	4,90
	≥7 lần	1,30
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	96,30
	Có	4,70
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	97,30
	Có	2,70
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	90,40
	Sớm hơn	0,70
	Trễ hạn	9,00
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	32,30
	Không	67,70
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	7,30
	Không	92,70
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	55,20
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	27,40
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	75,10
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	22,00
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	26,70
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	47,30
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	9,90
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	5,40
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	5,80
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	8,10
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	16,40
12.	Ý kiến khác	0,90



## QUẢNG BÌNH

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.90	18.16	80.94
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	1.12	21.97	76.91
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	1.35	30.04	68.61
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.45	29.37	70.18
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	2.91	18.39	78.70
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	2.69	18.39	78.92
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.90	16.14	82.96
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	2.24	15.92	81.84
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	5.38	16.82	77.80
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	2.47	18.20	79.33
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	2.92	17.75	79.33
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	4.49	17.08	78.43
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	2.92	16.18	80.90
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	2.70	17.30	80.00
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	3.60	16.63	79.78
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	4.49	12.13	83.37
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	3.15	14.61	82.25
18	Kết quả có thông tin chính xác.	3.37	12.81	83.82
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	2.28	20.50	77.22
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	2.96	23.46	73.58
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	3.42	19.13	77.45
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	3.64	18.68	77.68

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**78,71**

## 47. QUẢNG NAM

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	67,00
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	33,00
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	12,50
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	72,00
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	14,00
	Biết thông tin qua Internet	5,60
	Khác	1,70
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	81,80
	Từ 3-4 lần	12,80
	Từ 5-6 lần	2,70
	≥7 lần	2,70
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	97,60
	Có	2,40
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	99,20
	Có	0,80
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	93,70
	Sớm hơn	2,10
	Trễ hạn	4,20
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	27,10
	Không	72,90
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	3,60
	Không	96,40
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	55,00
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	25,50
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	67,80
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	28,00
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	38,30
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	39,00
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	7,50
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	4,20
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	3,80
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	10,50
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	18,80
12.	Ý kiến khác	1,70

## QUẢNG NAM

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.15	9.49	90.36
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.30	12.35	87.35
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	1.05	25.75	73.19
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.45	22.29	77.26
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	1.20	10.54	88.25
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	1.05	10.09	88.86
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.60	12.50	86.90
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.75	13.10	86.14
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	2.71	12.50	84.79
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.20	10.24	88.55
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	1.05	11.14	87.80
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	1.81	12.05	86.14
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	1.51	11.14	87.35
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	1.51	12.05	86.45
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	1.05	10.84	88.10
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.36	10.24	88.40
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	0.75	11.14	88.10
18	Kết quả có thông tin chính xác.	1.20	11.14	87.65
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	6.17	24.69	69.14
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	6.17	28.40	65.43
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	6.17	22.22	71.60
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	8.64	19.75	71.60

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**83,16**

## 48. QUẢNG NGÃI

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	45,90
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	54,10
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	25,20
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	67,40
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	19,40
	Biết thông tin qua Internet	7,40
	Khác	4,50
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	73,10
	Từ 3-4 lần	21,50
	Từ 5-6 lần	2,50
	≥7 lần	2,90
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	97,10
	Có	2,90
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	98,80
	Có	1,20
6	Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	
	Đúng hẹn	95,50
	Sớm hơn	0,40
	Trễ hẹn	4,10
	Cơ quan thông báo về trễ hẹn	
	Có	55,30
	Không	44,70
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hẹn	
	Có	10,00
	Không	90,00
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	66,50
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	23,60
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	68,20
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	25,20
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	32,20
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	40,50
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	11,60
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	5,00
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	4,50
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	3,70
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	16,10
12.	Ý kiến khác	0,80

## QUẢNG NGÃI

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	2.07	18.60	79.34
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	1.24	24.38	74.38
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	2.07	37.60	60.33
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	1.65	33.06	65.29
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	1.65	16.53	81.82
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.00	16.53	83.47
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.41	11.16	88.43
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.41	16.94	82.64
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	2.07	11.16	86.78
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	0.83	18.18	80.99
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	0.41	17.77	81.82
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	0.83	18.60	80.58
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	1.65	16.53	81.82
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	0.00	21.49	78.51
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	1.24	19.42	79.34
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.24	14.46	84.30
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	0.41	14.88	84.71
18	Kết quả có thông tin chính xác.	0.41	15.29	84.30
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	15.38	23.08	61.54
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	15.38	30.77	53.85
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	23.08	30.77	46.15
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	23.08	30.77	46.15

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**74,84**

## 49. QUẢNG NINH

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	65,20
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	34,80
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	11,60
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	63,70
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	24,70
	Biết thông tin qua Internet	6,70
	Khác	0,70
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	90,70
	Từ 3-4 lần	7,20
	Từ 5-6 lần	1,90
	≥7 lần	0,20
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	99,80
	Có	0,20
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	100,00
	Có	0,00
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	96,70
	Sớm hơn	1,00
	Trễ hạn	2,40
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	0,00
	Không	100,00
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	0,00
	Không	100,00
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	49,00
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	20,80
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	86,40
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	32,70
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	22,50
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	31,40
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	9,20
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	10,10
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	8,40
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	19,10
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	4,50
12.	Ý kiến khác	0,20

## QUẢNG NINH

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.00	4.28	95.72
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.00	7.38	92.62
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.00	11.40	88.60
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.24	10.45	89.31
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.00	5.70	94.30
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.48	4.05	95.48
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.48	4.05	95.48
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.00	5.70	94.30
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	0.48	7.84	91.69
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	0.24	8.35	91.41
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	0.48	9.07	90.45
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	0.48	6.67	92.86
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	0.24	6.89	92.87
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	0.24	7.60	92.16
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	0.48	5.70	93.82
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	0.24	5.00	94.76
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	0.00	5.46	94.54
18	Kết quả có thông tin chính xác.	0.24	3.56	96.20
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	0.60	7.51	91.89
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	0.60	7.81	91.59
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	0.30	7.81	91.89
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	1.20	5.41	93.39

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**92,88**

## 50. QUẢNG TRỊ

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	63,10
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	36,90
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	14,80
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	74,40
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	20,80
	Biết thông tin qua Internet	4,60
	Khác	2,30
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	82,92
	Từ 3-4 lần	13,13
	Từ 5-6 lần	2,92
	≥7 lần	1,04
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	99,00
	Có	1,00
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	99,40
	Có	0,60
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	91,50
	Sớm hơn	5,00
	Trễ hạn	3,50
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	29,40
	Không	70,60
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	11,80
	Không	88,70
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	55,00
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	27,70
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	79,00
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	27,50
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	38,80
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	36,50
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	6,50
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	1,20
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	3,10
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	4,40
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	10,60
12.	Ý kiến khác	0,20



## QUẢNG TRỊ

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.63	13.13	86.25
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	1.04	18.13	80.83
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	1.25	33.13	65.63
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.42	28.75	70.83
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.42	11.67	87.92
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.21	13.13	86.67
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.21	9.38	90.42
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.42	11.46	88.13
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	1.04	11.25	87.71
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	0.83	11.67	87.50
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	0.63	13.96	85.42
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	0.83	14.38	84.79
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	0.42	13.96	85.63
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	0.42	11.88	87.71
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	0.42	12.08	87.50
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	0.63	7.92	91.46
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	0.63	10.42	88.96
18	Kết quả có thông tin chính xác.	0.83	11.67	87.50
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	1.51	22.11	76.38
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	2.01	25.13	72.86
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	1.01	25.63	73.37
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	1.01	23.62	75.38

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**83,13**

## 51. SÓC TRĂNG

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	53,80
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	46,20
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	25,00
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	64,80
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	8,80
	Biết thông tin qua Internet	3,10
	Khác	2,30
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	74,53
	Từ 3-4 lần	20,46
	Từ 5-6 lần	1,88
	≥7 lần	3,13
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	1,90
	Có	98,10
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	99,20
	Có	0,80
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	91,50
	Sớm hơn	4,00
	Trễ hạn	4,60
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	30,90
	Không	69,10
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	9,10
	Không	90,90
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	51,10
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	30,50
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	75,40
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	20,00
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	23,80
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	49,50
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	20,70
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	7,90
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	6,90
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	9,00
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	15,20
12.	Ý kiến khác	0,80

## SÓC TRẮNG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.42	16.67	82.92
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.63	20.63	78.75
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.83	29.38	69.79
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.83	23.96	75.21
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.42	18.13	81.46
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.42	18.33	81.25
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.63	17.92	81.46
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	1.04	17.92	81.04
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	2.29	14.79	82.92
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.67	11.88	86.46
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	2.08	16.25	81.67
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	1.25	15.21	83.54
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	2.08	15.42	82.50
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	2.50	16.25	81.25
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	1.25	16.67	82.08
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.25	14.17	84.58
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	1.25	11.88	86.88
18	Kết quả có thông tin chính xác.	1.67	11.67	86.67
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	1.79	24.23	73.98
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1.79	23.21	75.00
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	2.04	24.74	73.21
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	2.55	20.66	76.79

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**80,43**

## 52. SƠN LA

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	50,40
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	49,60
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	9,90
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	77,10
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	13,50
	Biết thông tin qua Internet	2,30
	Khác	1,70
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	89,52
	Từ 3-4 lần	8,15
	Từ 5-6 lần	1,02
	≥7 lần	1,46
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	98,50
	Có	1,50
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	99,00
	Có	1,00
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	90,50
	Sớm hơn	1,60
	Trễ hạn	7,90
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	47,10
	Không	52,90
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	16,70
	Không	83,30
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	62,90
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	27,20
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	73,40
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	34,50
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	30,10
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	34,40
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	6,40
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	2,80
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	5,10
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	8,70
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	12,40
12.	Ý kiến khác	0,90

**SƠN LA**

<b>TT</b>	<b>HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>Không hài lòng %</b>	<b>Bình thường %</b>	<b>Hài lòng %</b>
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.58	13.97	85.44
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.29	20.67	79.04
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	1.31	26.97	71.72
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.58	26.82	72.59
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.87	14.14	84.99
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.73	14.74	84.53
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.44	14.85	84.72
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	1.02	15.72	83.26
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	1.60	15.14	83.26
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.60	17.78	80.61
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	1.02	21.87	77.11
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	0.87	23.73	75.40
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	0.87	23.44	75.69
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	0.58	22.89	76.53
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	0.44	16.01	83.55
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.46	12.23	86.32
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	0.73	11.37	87.90
18	Kết quả có thông tin chính xác.	1.75	12.72	85.53
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	4.87	23.50	71.63
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	5.73	19.20	75.07
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	5.73	23.21	71.06
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	6.03	21.84	72.13

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**79,38**

### 53. TÂY NINH

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	57,40
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	42,60
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	16,40
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	7,80
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	9,30
	Biết thông tin qua Internet	3,00
	Khác	2,30
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	72,54
	Từ 3-4 lần	18,89
	Từ 5-6 lần	4,79
	≥7 lần	3,78
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	95,00
	Có	5,00
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	98,70
	Có	1,30
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	89,40
	Sớm hơn	2,00
	Trễ hạn	8,60
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	19,50
	Không	80,50
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	2,90
	Không	97,10
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	63,50
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	28,00
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	69,50
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	27,20
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	27,00
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	54,20
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	12,60
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	5,80
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	5,50
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	8,30
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	19,10
12.	Ý kiến khác	0,80

## TÂY NINH

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	1.01	17.63	81.36
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.76	20.15	79.09
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	2.02	29.47	68.51
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	1.52	26.77	71.72
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	2.27	15.62	82.12
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	2.27	16.41	81.31
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	2.02	15.11	82.87
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	1.26	15.37	83.38
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	6.05	13.10	80.86
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.26	12.85	85.89
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	2.02	15.87	82.12
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	2.53	15.66	81.82
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	2.52	11.34	86.15
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	1.51	17.13	81.36
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	2.02	14.36	83.63
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	3.27	13.60	83.12
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	2.53	13.13	84.34
18	Kết quả có thông tin chính xác.	2.77	13.35	83.88
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	7.00	19.00	74.00
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	6.00	22.00	72.00
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	6.00	21.00	73.00
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	7.50	19.50	73.00

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**79,76**

## 54. THÁI BÌNH

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	48,80
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	51,20
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	11,40
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	79,30
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	26,70
	Biết thông tin qua Internet	8,60
	Khác	0,50
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	78,50
	Từ 3-4 lần	18,22
	Từ 5-6 lần	1,64
	≥7 lần	1,64
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	96,00
	Có	4,00
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	98,40
	Có	1,60
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	91,60
	Sớm hơn	2,10
	Trễ hạn	6,30
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	21,10
	Không	78,90
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	9,40
	Không	92,60
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	52,60
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	25,60
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	86,00
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	22,30
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	21,20
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	50,20
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	13,70
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	7,90
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	4,90
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	7,20
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	7,70
12.	Ý kiến khác	0,70



## THÁI BÌNH

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.93	16.98	82.09
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.93	20.47	78.60
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.47	30.00	69.53
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.23	26.05	73.72
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.70	19.53	79.77
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.23	19.53	80.23
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.23	16.98	82.79
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.00	19.77	80.23
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	3.26	17.67	79.07
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.40	23.95	74.65
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	1.86	25.81	72.33
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	1.86	24.42	73.72
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	0.93	23.26	75.81
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	1.40	25.35	73.26
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	1.86	21.45	76.69
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	3.02	20.93	76.05
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	3.02	17.67	79.30
18	Kết quả có thông tin chính xác.	2.79	16.51	80.70
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	2.47	26.92	70.60
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1.92	30.77	67.31
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	3.02	27.20	69.78
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	3.58	27.82	68.60

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**75,66**

## 55. THÁI NGUYÊN

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	62,00
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	38,00
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	16,80
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	80,20
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	12,70
	Biết thông tin qua Internet	4,70
	Khác	0,20
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	85,10
	Từ 3-4 lần	13,61
	Từ 5-6 lần	0,86
	≥7 lần	0,43
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	99,80
	Có	0,20
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	0,00
	Có	100,00
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	96,70
	Sớm hơn	0,70
	Trễ hạn	2,60
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	88,50
	Không	11,50
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	28,20
	Không	77,80
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	58,50
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	25,20
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	82,40
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	17,20
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	26,50
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	55,50
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	12,50
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	1,50
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	3,40
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	4,50
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	8,20
12.	Ý kiến khác	0,00

## THÁI NGUYÊN

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.22	6.24	93.55
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.00	8.82	91.18
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.00	17.20	82.80
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.00	10.54	89.46
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.00	2.15	97.85
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.00	3.23	96.77
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.00	3.44	96.56
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.00	4.09	95.91
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	0.43	4.09	95.48
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	0.00	4.74	95.26
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	0.00	3.66	96.34
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	0.22	5.16	94.62
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	0.22	5.16	94.62
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	0.22	4.73	95.05
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	0.22	1.94	97.85
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	0.00	3.01	96.99
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	0.00	3.23	96.77
18	Kết quả có thông tin chính xác.	0.00	2.80	97.20
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	1.14	8.71	90.15
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1.14	7.98	90.87
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	0.77	7.28	91.95
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	1.15	4.96	93.89

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**94,04**

## 56. THANH HÓA

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	69,10
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	30,90
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	16,10
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	75,10
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	20,90
	Biết thông tin qua Internet	10,40
	Khác	0,90
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	75,00
	Từ 3-4 lần	19,28
	Từ 5-6 lần	2,75
	≥7 lần	2,17
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	97,70
	Có	2,30
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	98,70
	Có	1,30
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	95,10
	Sớm hơn	06,00
	Trễ hạn	4,30
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	30,30
	Không	69,70
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	23,30
	Không	76,70
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	50,40
	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	26,70
	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	79,40
	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	36,10
	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	37,00
	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	39,00
	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	13,20
	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	2,80
	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	2,00
	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	5,10
	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	8,80
	Ý kiến khác	0,30

## THANH HÓA

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.43	13.91	85.65
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.29	18.23	81.48
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	1.01	22.43	76.56
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.14	20.69	79.16
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.72	9.84	89.44
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.58	13.31	86.11
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.29	14.91	84.80
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.72	16.79	82.49
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	2.03	16.35	81.62
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.30	17.37	81.33
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	1.74	20.12	78.15
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	1.30	22.14	76.56
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	1.59	20.55	77.86
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	1.59	23.15	75.25
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	1.45	19.54	79.02
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.16	13.46	85.38
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	0.72	17.22	82.05
18	Kết quả có thông tin chính xác.	0.87	16.93	82.20
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	1.18	20.71	78.11
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1.58	23.47	74.95
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	1.58	21.50	76.92
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	1.58	20.51	77.91

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**80,58**

## 57. THỪA THIÊN – HUẾ

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	69,30
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	30,70
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	14,00
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	68,70
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	13,60
	Biết thông tin qua Internet	4,60
	Khác	4,40
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	80,79
	Từ 3-4 lần	14,61
	Từ 5-6 lần	1,67
	≥7 lần	2,92
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	98,10
	Có	1,90
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	98,50
	Có	1,50
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	92,10
	Sớm hơn	2,90
	Trễ hạn	5,0
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	44,40
	Không	55,60
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	2,80
	Không	79,20
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	65,30
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	29,90
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	78,10
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	24,60
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	33,60
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	37,20
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	6,90
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	2,50
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	1,70
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	6,10
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	11,30
12.	Ý kiến khác	150

**THỪA THIÊN – HUẾ**

<b>TT</b>	<b>HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>Không hài lòng %</b>	<b>Bình thường %</b>	<b>Hài lòng %</b>
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.42	12.53	87.06
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.21	19.62	80.17
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.63	26.72	72.65
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.63	21.71	77.66
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.84	8.14	91.02
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.63	9.60	89.77
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.84	8.14	91.02
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.42	11.27	88.31
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	1.46	8.77	89.77
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	0.63	8.98	90.40
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	0.21	12.32	87.47
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	0.63	12.53	86.85
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	0.84	11.90	87.27
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	0.84	11.48	87.68
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	0.21	12.73	87.06
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.04	10.86	88.10
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	1.25	9.19	89.56
18	Kết quả có thông tin chính xác.	1.25	8.98	89.77
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	5.26	35.09	59.65
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	1.75	40.35	57.89
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	7.02	35.09	57.89
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	7.02	40.35	52.63

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**81,35**

## 58. TIỀN GIANG

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	55,20
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	44,80
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	30,00
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	75,20
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	13,10
	Biết thông tin qua Internet	10,60
	Khác	0,20
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	72,92
	Từ 3-4 lần	18,75
	Từ 5-6 lần	3,96
	≥7 lần	4,38
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	96,90
	Có	3,10
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	99,00
	Có	1,00
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	90,60
	Sớm hơn	1,20
	Trễ hạn	8,10
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	34,00
	Không	66,00
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	10,30
	Không	89,70
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	61,00
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	38,30
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	76,50
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	26,50
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	37,70
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	36,00
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	9,20
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	5,60
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	3,10
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	6,70
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	12,50
12.	Ý kiến khác	0,40



## TIỀN GIANG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	1.88	18.33	79.79
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	1.46	25.00	73.54
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	2.29	31.25	66.46
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.63	30.00	69.38
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	1.67	16.67	81.67
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	1.88	18.96	79.17
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.83	14.38	84.79
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	1.25	15.42	83.33
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	2.92	13.96	83.13
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.46	16.88	81.67
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	2.50	17.29	80.21
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	2.71	13.96	83.33
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	1.88	15.83	82.29
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	2.08	16.46	81.46
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	2.29	17.29	80.42
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.88	14.17	83.96
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	1.88	11.46	86.67
18	Kết quả có thông tin chính xác.	1.67	11.88	86.46
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	4.19	20.66	75.15
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	4.49	21.86	73.65
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	4.19	23.35	72.46
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	4.19	22.75	73.05

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**79,18**

## 59. TRÀ VINH

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	56,10
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	43,90
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	9,20
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	82,40
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	7,50
	Biết thông tin qua Internet	1,40
	Khác	1,00
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	86,51
	Từ 3-4 lần	10,84
	Từ 5-6 lần	1,45
	≥7 lần	1,20
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	99,30
	Có	0,70
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	99,50
	Có	0,50
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	94,20
	Sớm hơn	2,70
	Trễ hạn	3,10
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	68,80
	Không	31,20
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	23,10
	Không	76,90
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	49,60
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	21,70
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	72,30
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	30,40
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	31,30
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	39,00
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	12,50
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	4,80
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	3,60
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	10,60
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	20,50
12.	Ý kiến khác	0,70

**TRÀ VINH**

<b>TT</b>	<b>HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC</b>	<b>Không hài lòng %</b>	<b>Bình thường %</b>	<b>Hài lòng %</b>
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.72	12.05	87.23
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.24	14.94	84.82
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.24	20.00	79.76
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.00	18.31	81.69
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.24	12.29	87.47
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.24	13.98	85.78
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.00	11.81	88.19
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.24	11.57	88.19
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	2.17	12.77	85.06
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	0.48	13.49	86.02
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	0.72	13.01	86.27
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	0.72	12.05	87.23
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	0.48	13.49	86.02
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	0.24	10.84	88.92
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	0.00	12.77	87.23
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.20	12.05	86.75
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	0.24	10.60	89.16
18	Kết quả có thông tin chính xác.	0.24	10.84	88.92
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	0.29	12.86	86.86
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	0.57	16.29	83.14
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	0.86	14.57	84.57
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	1.43	14.00	84.57

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**86,08**

## 60. TUYÊN QUANG

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	57,60
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	42,40
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	13,40
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	82,60
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	21,10
	Biết thông tin qua Internet	6,40
	Khác	1,50
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	72,75
	Từ 3-4 lần	18,68
	Từ 5-6 lần	3,52
	≥7 lần	5,05
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	92,70
	Có	7,30
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	97,80
	Có	2,20
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	87,30
	Sớm hơn	1,30
	Trễ hạn	11,40
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	12,80
	Không	87,20
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	7,70
	Không	92,30
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	59,10
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	31,40
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	71,40
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	30,10
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	23,50
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	34,50
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	10,10
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	6,60
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	4,40
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	8,10
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	21,30
12.	Ý kiến khác	1,10

## TUYÊN QUANG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	1.98	21.98	76.04
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	2.42	26.81	70.77
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	2.42	38.46	59.12
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	1.98	35.38	62.64
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	2.64	18.46	78.90
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	3.30	17.14	79.56
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	1.54	16.48	81.98
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	1.76	14.29	83.96
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	5.71	17.80	76.48
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	3.74	20.00	76.26
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	4.40	19.56	76.04
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	5.71	21.76	72.53
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	5.05	20.66	74.29
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	3.96	23.96	72.09
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	3.74	18.68	77.58
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	3.08	16.48	80.44
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	1.76	17.58	80.66
18	Kết quả có thông tin chính xác.	1.76	16.70	81.54
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	3.76	23.20	73.04
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	4.70	24.45	70.85
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	4.39	26.65	68.97
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	5.02	26.65	68.34

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**74,64**

## 61. VĨNH LONG

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	78,00
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	22,00
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	18,80
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	71,30
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	15,10
	Biết thông tin qua Internet	2,70
	Khác	2,20
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	75,74
	Từ 3-4 lần	19,31
	Từ 5-6 lần	2,72
	≥7 lần	2,23
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	98,30
	Có	1,70
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	99,30
	Có	0,70
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	91,80
	Sớm hơn	2,20
	Trễ hạn	5,90
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	54,80
	Không	45,20
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	16,70
	Không	83,30
<b>MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC</b>		
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	53,20
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	26,50
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	73,30
4.	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	28,00
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	37,60
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	42,60
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	13,90
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	5,70
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	3,00
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	12,60
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	16,80
12.	Ý kiến khác	1,00

## VĨNH LONG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.00	14.36	85.64
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.00	20.54	79.46
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.50	24.26	75.25
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.25	23.76	75.99
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	2.23	15.35	82.43
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	2.23	18.81	78.96
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.25	14.60	85.15
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.25	16.09	83.66
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	1.73	13.12	85.15
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	1.24	11.63	87.13
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	0.50	15.35	84.16
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	0.50	15.10	84.41
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	0.99	13.12	85.89
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	0.74	14.36	84.90
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	0.50	13.61	85.89
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	1.24	13.61	85.15
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	0.74	14.60	84.65
18	Kết quả có thông tin chính xác.	1.24	11.63	87.13
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	0.83	24.38	74.79
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	0.83	24.79	74.38
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	0.83	19.01	80.17
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	1.24	18.60	80.17

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**82,30**

## 62. VĨNH PHÚC

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	75,60
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	24,40
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	16,90
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	66,70
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	17,70
	Biết thông tin qua Internet	5,20
	Khác	1,20
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	90,21
	Từ 3-4 lần	9,17
	Từ 5-6 lần	0,63
	≥7 lần	0,00
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	98,80
	Có	1,20
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	99,80
	Có	0,20
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	86,00
	Sớm hơn	11,90
	Trễ hạn	2,10
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	64,50
	Không	35,50
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	30,00
	Không	70,00
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	65,60
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	44,40
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	80,80
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	37,50
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	30,20
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	17,50
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	5,60
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	2,70
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	4,00
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	3,10
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	4,40
12.	Ý kiến khác	4,40



## VĨNH PHÚC

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.00	2.92	97.08
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.00	4.58	95.42
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	0.00	8.75	91.25
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.00	6.25	93.75
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	0.00	1.67	98.33
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	0.00	3.13	96.88
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.00	1.67	98.33
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	0.21	2.29	97.50
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	0.21	3.13	96.67
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	0.00	2.50	97.50
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	0.00	3.96	96.04
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	0.00	3.54	96.46
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	0.21	3.13	96.67
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	0.21	3.33	96.46
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	0.00	2.71	97.29
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	0.21	1.04	98.75
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	0.00	1.46	98.54
18	Kết quả có thông tin chính xác.	0.21	1.67	98.13
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	0.00	5.85	94.15
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	0.00	15.24	84.76
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	0.42	5.64	93.95
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	0.00	7.31	92.69

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**95,75**

### 63. YÊN BÁI

TT	NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1	Nơi giải quyết công việc	
	Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	28,20
	Tại cơ quan hành chính nhà nước	71,10
	Khác	0,70
2	Biết thông tin về dịch vụ	
	Biết thông tin qua người thân, bạn bè	15,90
	Biết thông tin qua chính quyền địa phương	78,80
	Biết thông tin qua cơ quan thông tin đại chúng	10,00
	Biết thông tin qua Internet	6,10
	Khác	1,60
3	Số lần đi lại giải quyết công việc	
	Từ 1-2 lần	81,12
	Từ 3-4 lần	12,82
	Từ 5-6 lần	3,96
	≥7 lần	2,10
4	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	
	Không	97,90
	Có	2,10
5	Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	
	Không	98,10
	Có	1,90
6	Cơ quan trả kết quả đúng hạn	
	Đúng hạn	94,70
	Sớm hơn	0,70
	Trễ hạn	4,70
	Cơ quan thông báo về trễ hạn	
	Có	3,80
	Không	96,20
	Cơ quan có gửi thư xin lỗi khi trễ hạn	
	Có	0,00
	Không	100,00
TT	MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	%
1.	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.	44,20
2.	Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.	25,30
3.	Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.	74,90
4.	Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.	23,30
5.	Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục	29,30
6.	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.	40,50
7.	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.	21,90
8.	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.	6,50
9.	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.	6,50
10.	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.	9,80
11.	Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân	17,90
12.	Ý kiến khác	1,40

## YÊN BÁI

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	0.70	20.93	78.37
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ.	0.47	25.35	74.19
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại.	1.87	34.35	63.79
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	0.70	30.37	68.93
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ.	1.86	17.67	80.47
6	Thủ tục hành chính được niêm yết chính xác.	1.63	18.88	79.49
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định.	0.47	16.78	82.75
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định.	1.64	17.99	80.37
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định.	2.33	19.07	78.60
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự.	0.70	17.91	81.40
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến.	1.17	20.28	78.55
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ.	1.63	20.00	78.37
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo.	0.47	17.91	81.63
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.	0.70	18.60	80.70
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.	0.70	18.60	80.70
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định.	2.09	13.72	84.19
17	Kết quả có thông tin đầy đủ.	1.40	12.56	86.05
18	Kết quả có thông tin chính xác.	1.63	14.69	83.68
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị.	2.48	23.76	73.76
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng.	3.45	24.14	72.41
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.	2.46	25.62	71.92
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời.	3.48	24.38	72.14

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh**

**77,71**

**PHỤ LỤC 3**  
**MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC**

**PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐỐI VỚI NGƯỜI DÂN**

**BỘ NỘI VỤ**

Mã số phiếu:.....

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG**  
**CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH**  
**CHÍNH NHÀ NƯỚC**

**Tên dịch vụ hành chính công:** .....

**Tên cơ quan giải quyết:** .....

**A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG**

**I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước, Bộ Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công .....

Bộ Nội vụ kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi trong phiếu khảo sát này.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

**II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI**

Xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông (  ) hoặc khoanh tròn vào mức điểm (5,4,3,2,1) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi.

### III. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

Xin Ông/Bà cho biết thông tin về bản thân Ông/Bà theo các nội dung dưới đây:

#### 1. Độ tuổi:

- Dưới 25 tuổi
- 25 - 34 tuổi
- 35 - 49 tuổi
- 50 - 60 tuổi
- Trên 60 tuổi

#### 2. Giới tính:

- Nam
- Nữ

#### 3. Trình độ học vấn:

- Tiểu học (cấp I)
- Trung học cơ sở (cấp II)
- Trung học phổ thông (cấp III)
- Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng
- Đại học
- Trên Đại học
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

#### 4. Nghề nghiệp:

- Làm nội trợ/Lao động tự do
- Nghỉ hưu
- Sinh viên
- Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư
- Cán bộ/công chức/viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

#### 5. Nơi sinh sống:

- Đô thị
- Nông thôn
- Miền núi
- Hải đảo
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

## B. PHẦN CÂU HỎI

**Câu 1. Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?**

Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Tại cơ quan hành chính nhà nước.

Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**Câu 2. Ông/Bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà qua hình thức nào (tên cơ quan, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó) ?**

Qua hỏi người thân, bạn bè.

Qua chính quyền phường, xã.

Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).

Qua mạng Internet.

Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**Câu 3. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?**

..... lần.

**Câu 4. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**

Có       Không

**Câu 5. Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**

Có       Không

**Câu 6. Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hẹn không?**

Đúng hẹn       Sớm hơn hẹn       Trễ hẹn

- Nếu câu trả lời trên của Ông/Bà là “**Trễ hẹn**”, xin Ông/Bà trả lời tiếp câu hỏi sau:

**Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hẹn không?**

Có       Không

**Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hẹn không?**

Có       Không

**Câu 7. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:**

*(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó điểm 5= rất hài lòng, 4= hài lòng, 3= bình thường, 2= không hài lòng và 1= rất không hài lòng)*

Nhận định, đánh giá	Rất hài lòng  5	Hài lòng  4	Bình thường  3	Không hài lòng  2	Rất không hài lòng  1
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	5	4	3	2	1
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quandầy đủ	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quanhiện đại	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quandễ sử dụng	5	4	3	2	1
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	5	4	3	2	1
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
9. Thời hạn giải quyếtghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	5	4	3	2	1
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>					
10. Công chức có thái độ giao tiếplịch sự	5	4	3	2	1
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	5	4	3	2	1
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1

15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	5	4	3	2	1
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	5	4	3	2	1
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	5	4	3	2	1
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b> <i>Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 19 đến số 22:</i>					
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	5	4	3	2	1
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	5	4	3	2	1

**Câu 8. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?**

*(Xin Ông/Bà ưu tiên chọn 3 nội dung trong số các nội dung dưới đây)*

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.
- Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.
- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.



- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
- Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
- Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân
- Khác (*xin viết cụ thể*):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ !**

# PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC ĐỐI VỚI TỔ CHỨC

**BỘ NỘI VỤ**

Mã số phiếu:.....

## PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

Tên dịch vụ hành chính công: .....

Tên cơ quan giải quyết: .....

### A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

#### I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT

Để có cơ sở cải thiện chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước, Bộ Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công .....

Bộ Nội vụ kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi trong phiếu khảo sát này.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

#### II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

Xin Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô vuông (  ) hoặc khoanh tròn vào mức điểm (5,4,3,2,1) tương ứng với phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi.

### III. THÔNG TIN VỀ TỔ CHỨC

Xin Ông/Bà cho biết thông tin về tổ chức mà Ông/Bà đang đại diện để giao dịch thực hiện dịch vụ hành chính công và thông tin về bản thân Ông/Bà theo các nội dung dưới đây:

#### 1. Loại hình tổ chức:

Cơ quan hành chính nhà nước/Đơn vị sự nghiệp công/Cơ quan lực lượng vũ trang/Tổ chức chính trị xã hội.

Tổ chức nước ngoài.

Tổ chức phi chính phủ/Hiệp hội/Hội.

Doanh nghiệp nhà nước.

Doanh nghiệp tư nhân/Công ty TNHH/Công ty cổ phần/Công ty hợp danh.

Doanh nghiệp nước ngoài/Doanh nghiệp liên doanh/Công ty nước ngoài.

Khác (*xin viết cụ thể*): .....

#### 2. Giới tính của Ông/Bà:

Nam

Nữ

#### 3. Trình độ học vấn của Ông/Bà:

Trên Đại học

Đại học

Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng

Trung học phổ thông (cấp III)

Trung học cơ sở (cấp II)

Tiểu học (cấp I)

Khác (*xin viết cụ thể*): .....

#### 4. Vị trí công việc của Ông/Bà trong tổ chức:

Giám đốc/Phó Giám đốc.

Trưởng phòng/Phó trưởng phòng hoặc tương đương.

Kế toán trưởng.

Kỹ sư/Kế toán

Nhân viên văn phòng/kỹ thuật viên

Khác (*xin viết cụ thể*): .....

## B. PHẦN CÂU HỎI

**Câu 1. Ông/Bà đã giải quyết công việc và nhận kết quả ở cơ quan nào?**

- Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tại cơ quan hành chính nhà nước.
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**Câu 2. Ông/Bà biết đến cơ quan giải quyết công việc cho Ông/Bà qua hình thức nào (tên cơ quan, địa điểm và ngày/giờ làm việc của cơ quan đó) ?**

- Qua hỏi người thân, bạn bè.
- Qua chính quyền phường, xã.
- Qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...).
- Qua mạng Internet.
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

**Câu 3. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần trong quá trình giải quyết công việc (kể từ lần đầu tiên đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả)?**  
..... lần.

**Câu 4. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**

- Có       Không

**Câu 5. Công chức có gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?**

- Có       Không

**Câu 6. Cơ quan trả kết quả cho Ông/Bà có đúng hẹn không?**

- Đúng hẹn       Sớm hơn hẹn       Trễ hẹn

- Nếu câu trả lời trên của Ông/Bà là “**Trễ hẹn**”, xin Ông/Bà trả lời tiếp câu hỏi sau:

**Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hẹn không?**

- Có       Không

**Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hẹn không?**

- Có       Không

**Câu 7. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về những nội dung sau:**

*(Xin Ông/Bà khoanh tròn vào một mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó điểm 5= rất hài lòng, 4= hài lòng, 3= bình thường, 2= không hài lòng và 1= rất không hài lòng)*

Nhận định, đánh giá	Rất hài lòng  5	Hài lòng  4	Bình thường  3	Không hài lòng  2	Rất không hài lòng  1
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc tại cơ quan có đủ chỗ ngồi	5	4	3	2	1
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan đầy đủ	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan hiện đại	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan dễ sử dụng	5	4	3	2	1
<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>					
5. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	5	4	3	2	1
6. Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà phải nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
9. Thời hạn giải quyết ghi trong giấy hẹn (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ đến ngày trả kết quả) là đúng quy định	5	4	3	2	1
<b>III. CÔNG CHỨC TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC</b>					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	5	4	3	2	1
11. Công chức chú ý lắng nghe ý kiến người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức	5	4	3	2	1
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	5	4	3	2	1
14. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1

15. Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	5	4	3	2	1
<b>IV. KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG</b>	5	4	3	2	1
16. Kết quả mà Ông/Bà nhận được là đúng quy định <i>(Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)</i>	5	4	3	2	1
17. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
18. Kết quả mà Ông/Bà nhận được có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
<b>V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b> <i>Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi từ số 19 đến số 22 dưới đây:</i>					
19. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	5	4	3	2	1
20. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
21. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
22. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà	5	4	3	2	1

**Câu 8. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà cơ quan hành chính nhà nước cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?**

*(Xin Ông/Bà ưu tiên chọn 3 nội dung trong số các nội dung dưới đây)*

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ hành chính công.
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.
- Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.
- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính.
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.
- Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
- Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.

