

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 2018
(SIPAS 2018)**

*(Kèm theo Quyết định số 320/BNV-CCHC ngày 18 tháng 4 năm 2019
của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)*

HÀ NỘI, THÁNG 4 NĂM 2019

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 2018	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	1
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 sự hài lòng của người dân, tổ chức	2
c) Tiêu chí đo lường sự mong đợi của người dân, tổ chức	3
4. Phương pháp thu thập thông tin đo lường, xác định Chỉ số hài lòng.....	4
a) Đối tượng, phạm vi điều tra xã hội học	4
b) Chọn mẫu điều tra xã hội học.....	4
c) Phiếu điều tra xã hội học	6
d) Phương thức điều tra xã hội học	6
đ) Tổng hợp, phân tích dữ liệu và tính toán các chỉ số.....	6
II. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI SIPAS 2018	8
1. Chọn mẫu điều tra xã hội học SIPAS 2018.....	8
a) Xác định đối tượng điều tra xã hội học.....	8
b) Chọn mẫu điều tra xã hội học.....	8
c) Phân bổ cỡ mẫu điều tra xã hội học	10
2. Triển khai điều tra xã hội học	10
a) Lựa chọn, hướng dẫn điều tra viên	10
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.....	11
4. Kết quả thu phiếu điều tra xã hội học và thành phần trả lời phiếu.....	11
PHẦN II.....	17
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 2018	17
I. MỘT SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VỀ VIỆC TỒN TẠI VÀ ĐÓNG GÓP CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH CÔNG.....	17
1. Cơ quan giải quyết công việc và trả kết quả	17
2. Kênh thông tin để biết về cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả dịch vụ HCC	19
3. Kênh thông tin tiếp cận các quy định về thủ tục hành chính	21
4. Số lần đi lại để giải quyết công việc	23
5. Công chức gây phiền hà, sách nhiễu.....	25
6. Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí.....	26
7. Cơ quan đúng hẹn	28
8. Cơ quan thông báo về sự trễ hẹn	30
9. Cơ quan xin lỗi vì sự trễ hẹn	31
II. SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC.....	35
1. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ	35
2. Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính	40
3. Chỉ số hài lòng về công chức	46
4. Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ HCC	52
5. Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị ..	57
6. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính.....	62
III. SỰ MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	78
PHẦN III.....	84
KẾT LUẬN	84
I. ĐÁNH GIÁ CHUNG	84
1. Về kết quả đạt được của SIPAS 2018.....	84
2. Thuận lợi, khó khăn và nguyên nhân.....	86

II. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ.....	88
1. Đối với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ	88
2. Đối với các Bộ, cơ quan ngang Bộ; Ủy ban nhân dân các tỉnh	89
3. Đối với cơ quan thông tin, truyền thông	90
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.....	91
a) Đối với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam.....	91
b) Đối với Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam	91
PHỤ LỤC 1	93
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA 63 TỈNH NĂM 2018.....	93
PHỤ LỤC 2	282
MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC NĂM 2018.....	282

DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ

BẢNG	Trang
Bảng 1: Chọn mẫu điều tra xã hội học SIPAS 2018	9
Bảng 2: Phân bố phiếu điều tra SIPAS 2018	10
Bảng 3: So sánh thành phần nhân khẩu học của người trả lời phiếu điều tra xã hội học năm 2017, 2018	16
Bảng 4: So sánh các chỉ số nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ HCC năm 2017, 2018	34
Bảng 5: So sánh các chỉ số hài lòng năm 2017, 2018	77
BIỂU ĐỒ	
Biểu đồ 1: Thành phần người trả lời phiếu điều tra	12
Biểu đồ 2: Độ tuổi người trả lời phiếu điều tra	12
Biểu đồ 3: Giới tính người trả lời phiếu điều tra	13
Biểu đồ 4: Trình độ học vấn người trả lời phiếu điều tra	13
Biểu đồ 5: Nơi sinh sống của người trả lời phiếu điều tra	14
Biểu đồ 6: Nghề nghiệp của người trả lời phiếu điều tra	14
Biểu đồ 7: Loại hình tổ chức của người trả lời phiếu điều tra	15
Biểu đồ 8: Vị trí công việc của người trả lời phiếu điều tra	15
Biểu đồ 9: Cơ quan nơi người dân, tổ chức giải quyết công việc và nhận kết quả dịch vụ HCC năm 2018	18
Biểu đồ 10: Chỉ số về cơ quan nơi người dân, tổ chức giải quyết công việc và nhận kết quả dịch vụ HCC năm 2018: Cao nhất, thấp nhất và trung vị	18
Biểu đồ 11: Kênh thông tin tiếp cận cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả dịch vụ HCC năm 2018	19
Biểu đồ 12: Chỉ số về kênh thông tin tiếp cận cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả dịch vụ HCC năm 2018: Cao nhất, thấp nhất, trung vị	20
Biểu đồ 13: So sánh chỉ số về kênh thông tin tiếp cận cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả dịch vụ HCC năm 2017, 2018	20
Biểu đồ 14: So sánh chỉ số về tiếp cận cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả dịch vụ HCC qua mạng internet năm 2018	21
Biểu đồ 15: Kênh thông tin tiếp cận các quy định về thủ tục hành chính năm 2018	22
Biểu đồ 16: Chỉ số về kênh thông tin tiếp cận thủ tục hành chính năm 2018: Cao nhất, thấp nhất, trung vị	23
Biểu đồ 17: So sánh chỉ số về tiếp cận thủ tục hành chính qua mạng internet năm 2018	23
Biểu đồ 18: Số lần đi lại giải quyết công việc năm 2018	24
Biểu đồ 19: Chỉ số về số lần đi lại để giải quyết công việc năm 2018: Cao nhất, thấp nhất và trung vị	24
Biểu đồ 20: So sánh chỉ số về số lần đi lại để giải quyết công việc năm 2017, 2018	25
Biểu đồ 21: Công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2018	25
Biểu đồ 22: Chỉ số về công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2018: Cao nhất, thấp nhất, trung vị	26
Biểu đồ 23: So sánh chỉ số về công chức gây phiền hà sách nhiễu năm 2017, 2018	26
Biểu đồ 24: Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	27
Biểu đồ 25: Chỉ số về công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí năm 2018: Cao nhất, thấp nhất, trung vị	27

Biểu đồ 26: So sánh chỉ số về công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí năm 2017, 2018	28
Biểu đồ 27: Cơ quan đúng hạn năm 2018	28
Biểu đồ 28: Chỉ số về cơ quan đúng hạn năm 2018: Cao nhất, thấp nhất, trung vị	29
Biểu đồ 29: So sánh chỉ số về cơ quan đúng hạn năm 2017, 2018	29
Biểu đồ 30: So sánh chỉ số về trễ hạn của dịch vụ đất đai, xây dựng năm 2018	30
Biểu đồ 31: Cơ quan thông báo về sự trễ hạn năm 2018	30
Biểu đồ 32: Chỉ số về cơ quan có thông báo về sự trễ hạn năm 2018: Cao nhất, thấp nhất, trung vị	31
Biểu đồ 33: So sánh chỉ số về cơ quan thông báo về sự trễ hạn năm 2017, 2018	31
Biểu đồ 34: Cơ quan xin lỗi vì sự trễ hạn năm 2018	32
Biểu đồ 35: Chỉ số về cơ quan có xin lỗi về sự trễ hạn năm 2018: Cao nhất, thấp nhất, trung vị	32
Biểu đồ 36: So sánh chỉ số về cơ quan xin lỗi về sự trễ hạn năm 2017, 2018	33
Biểu đồ 37: Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ năm 2018	36
Biểu đồ 38: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về tiếp cận dịch vụ năm 2018	36
Biểu đồ 39: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về tiếp cận dịch vụ nói chung	37
Biểu đồ 40: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi	38
Biểu đồ 41: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về trang thiết bị đầy đủ	38
Biểu đồ 42: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về trang thiết bị hiện đại	39
Biểu đồ 43: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về trang thiết bị dễ sử dụng	39
Biểu đồ 44: So sánh chỉ số hài lòng cả nước về tiếp cận dịch vụ năm 2017, 2018	40
Biểu đồ 45: Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính năm 2018	41
Biểu đồ 46: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về thủ tục hành chính năm 2018	41
Biểu đồ 47: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thủ tục hành chính	42
Biểu đồ 48: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ năm 2018	43
Biểu đồ 49: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thủ tục hành chính được niêm yết chính xác năm 2018	43
Biểu đồ 50: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định năm 2018	44
Biểu đồ 51: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về phí/lệ phí phải nộp là đúng quy định năm 2018	44
Biểu đồ 52: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thời hạn giải quyết công việc là đúng quy định năm 2018	45
Biểu đồ 53: So sánh chỉ số hài lòng chung cả nước về thủ tục hành chính năm 2017, 2018	45
Biểu đồ 54: Chỉ số hài lòng về công chức năm 2018	46
Biểu đồ 55: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về công chức năm 2018	47
Biểu đồ 56: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức năm 2018	48
Biểu đồ 57: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức có thái độ giao tiếp lịch sự năm 2018	49
Biểu đồ 58: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức chú ý lắng nghe năm 2018	49
Biểu đồ 59: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức trả lời, giải thích đầy đủ năm 2018	50

Biểu đồ 60: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo năm 2018	50
Biểu đồ 61: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu năm 2018	51
Biểu đồ 62: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức tuân thủ đúng quy định năm 2018	51
Biểu đồ 63: So sánh chỉ số hài lòng về công chức năm 2017, 2018	52
Biểu đồ 64: Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ HCC năm 2018	53
Biểu đồ 65: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về kết quả cung ứng dịch vụ năm 2018	53
Biểu đồ 66: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về kết quả cung ứng dịch vụ năm 2018	54
Biểu đồ 67: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về kết quả đúng quy định năm 2018	55
Biểu đồ 68: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về kết quả có thông tin đầy đủ năm 2018	55
Biểu đồ 69: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về kết quả có thông tin chính xác năm 2018	56
Biểu đồ 70: So sánh chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ HCC công năm 2017, 2018	56
Biểu đồ 71: Chỉ số hài lòng chung cả nước về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị năm 2018	57
Biểu đồ 72: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị năm 2018	58
Biểu đồ 73: 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 năm 2018	59
Biểu đồ 74: 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 năm 2018	60
Biểu đồ 75: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng năm 2018	60
Biểu đồ 76: 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 năm 2018	61
Biểu đồ 77: 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 năm 2018	61
Biểu đồ 78: So sánh chỉ số hài lòng chung cả nước về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị năm 2017, 2018	62
Biểu đồ 79: Chỉ số hài lòng chung cả nước về sự phục vụ hành chính năm 2018 (chỉ số SIPAS 2018)	63
Biểu đồ 80: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về sự phục vụ hành chính năm 2018	63
Biểu đồ 81: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2018	64
Biểu đồ 82: Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của 63 tỉnh năm 2018	65
Biểu đồ 83: Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính của 63 tỉnh năm 2018	66
Biểu đồ 84: Chỉ số hài lòng về công chức của 63 tỉnh năm 2018	67
Biểu đồ 85: Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ của 63 tỉnh năm 2018	68
Biểu đồ 86: Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN của 63 tỉnh năm 2018	69
Biểu đồ 87 Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của TPTW đặc biệt năm 2018	71

Biểu đồ 88: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của TPTW năm 2018	71
Biểu đồ 89: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại I năm 2018	71
Biểu đồ 90: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại II năm 2018	71
Biểu đồ 91: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại III năm 2018	71
Biểu đồ 92: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Miền núi phía Bắc năm 2018	72
Biểu đồ 93: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Đồng bằng Sông Hồng năm 2018	72
Biểu đồ 94: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Duyên hải Miền Trung năm 2018	72
Biểu đồ 95: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Tây Nguyên năm 2018	72
Biểu đồ 96: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Miền Đông Nam Bộ năm 2018	72
Biểu đồ 97: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Đồng Bằng Sông Cửu Long năm 2018	72
Biểu đồ 98: So sánh chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính chung cả nước năm 2017, 2018 (chỉ số SIPAS 2017, 2018)	73
Biểu đồ 99: So sánh chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cao nhất, thấp nhất, trung vị năm 2017, 2018	74
Biểu đồ 100: So sánh chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cả nước, các cấp, các lĩnh vực dịch vụ năm 2017, 2018	74
Biểu đồ 101: So sánh chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2017, 2018	75 76
Biểu đồ 102: Sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính cả nước năm 2018	79
Biểu đồ 103: Sự mong đợi đối với cơ quan hành chính các cấp năm 2018	80
Biểu đồ 104: Sự mong đợi đối với cơ quan hành chính thuộc các lĩnh vực dịch vụ năm 2018	81
Biểu đồ 105: So sánh sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính cả nước năm 2017, 2018	83

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
HCC	Hành chính công
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
DNNNG	Doanh nghiệp nước ngoài
DNLD	Doanh nghiệp liên danh
CTNN	Công ty nước ngoài
GYPAKN	Góp ý, phản ánh, kiến nghị

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 2018

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, ngày 10/10/2017 Bộ trưởng Bộ Nội vụ đã ban hành Quyết định số 2640/QĐ-BNV 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 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 (sau đây gọi tắt là đo lường sự hài lòng) 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 cho người dân, tổ chức;
- Kênh thông tin để biết về cơ quan trực tiếp giải quyết công việc cho người dân, tổ chức;
- Kênh thông tin để biết về thủ tục hành chính;
- 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 sự 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 (sau đây gọi tắt là Bộ phận Một cửa) có đủ chỗ ngồi.
 - + Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận Một cửa đầy đủ.
 - + Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận Một cửa hiện đại.
 - + Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận Một cửa 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 Một cửa 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 Một cửa tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực.

+ Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận Một cửa 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 biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng.

- Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức.

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

- Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện.

- Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

- Tiếp tục đơn giản hóa 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.

- Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn.

- Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực.

4. Phương pháp thu thập thông tin đo lường, xác định Chỉ số hài lòng

Áp dụng phương pháp điều tra xã hội học thông qua Phiếu điều tra để thu thập thông tin đo lường, xác định Chỉ số hài lòng (sau đây gọi là SIPAS - chữ viết tắt của tiếng Anh: Satisfaction Index of Public Administrative Services).

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, 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.

- 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

+ 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.

- 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

+ 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;

+ Tổng hợp danh sách người dân, tổ chức được chọn điều tra xã hội học đối với mỗi tỉnh.

c) Phiếu điều tra xã hội học:

- Phiếu điều tra xã hội học (tại Phụ lục 2 kèm theo) 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.

- 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 chung (sau đây gọi tắt là Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính hay Chỉ số SIPAS):

Công thức tính:

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

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 8 của Phiếu điều tra xã hội học);

+ 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 8 của Phiếu điều tra xã hội học).

+ Chỉ số hài lòng về từng yếu tố: Áp dụng công thức tính Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (chỉ số SIPAS) nêu trên. Tuy nhiên, khi áp dụng công thức tính cần chú ý sự khác biệt so với tính chỉ số 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 8 trong Phiếu điều tra xã hội học).

- 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 - 7, 9 của Phiếu điều tra xã hội học).

II. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI SIPAS 2018

Bộ Nội vụ là cơ quan chủ trì triển khai SIPAS 2018 theo sự phân công của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ. Bộ Nội vụ đã ban hành Kế hoạch số 3595/KH-BNV ngày 01/8/2018 về việc 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 2018.

Bộ Nội vụ đã ký chương trình phối hợp với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam (Chương trình số 5822/CTPH-BNV-TWMTTQVN-TWHCCBVN ngày 07/11/2018) nhằm phối hợp triển khai SIPAS 2018, tăng cường sự giám sát, phản biện và phúc tra kết quả thu phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2018 của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (MTTQVN), Hội Cựu chiến binh Việt Nam (HCCBVN) các cấp trong quá trình triển khai. Đồng thời, Bộ Nội vụ đã có văn bản gửi Ủy ban nhân dân 63 tỉnh (Công văn số 4056/BNV-CCHC ngày 21/8/2018) đề nghị phối hợp thực hiện, hỗ trợ công tác chọn mẫu điều tra xã hội học. Để thực hiện phát, thu phiếu điều tra xã hội học tại 63 tỉnh, Bộ Nội vụ đã ký chương trình phối hợp (Chương trình số 5886/CTPH-BNV-TCTBĐVN ngày 09/11/2018) và ký hợp đồng điều tra xã hội học với Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.

Bộ Nội vụ, Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam và Tổng công ty Bưu điện Việt Nam chịu trách nhiệm chỉ đạo, hướng dẫn cơ quan ngành dọc tại 63 tỉnh phối hợp thực hiện nhiệm vụ được giao.

1. Chọn mẫu điều tra xã hội học SIPAS 2018

a) Xác định đối tượng điều tra xã hội học:

Đối tượng điều tra xã hội học SIPAS 2018 là người dân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả dịch vụ HCC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc tại Bộ phận Một cửa của các Sở, UBND huyện, UBND xã trong khoảng thời gian tính từ 01/11/2017 đến 31/7/2018.

b) Chọn 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 (theo phân loại đơn vị hành chính cấp huyện 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 25/5/2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về tiêu chuẩn của đơn vị hành chính và phân loại đơn vị hành chính);

- Chọn lĩnh vực dịch vụ: Đối với mỗi cơ quan hành chính cấp tỉnh, huyện, xã đã chọn, tiến hành chọn 02 lĩnh vực dịch vụ chính của cơ quan. Các lĩnh vực dịch vụ được chọn để triển khai SIPAS 2018 gồm như sau (Bảng 1):

Bảng 1: Chọn mẫu điều tra xã hội học SIPAS 2018

Cơ quan	Lĩnh vực dịch vụ
Sở Tài nguyên và Môi trường	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất
	Môi trường
Sở Giao thông vận tải	Cấp Giấy phép lái xe
	Vận tải
Sở Xây dựng	Cấp Giấy phép xây dựng
	Quy hoạch/ xây dựng
Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	Văn hóa cơ sở
	Thể dục, thể thao
Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	Trồng trọt và Bảo vệ thực vật
	Chăn nuôi và Thú y
Sở Tư pháp	Lý lịch tư pháp
	Trợ giúp pháp lý nhà nước
UBND cấp huyện	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất
	Cấp Giấy phép kinh doanh
UBND cấp xã	Tư pháp
	Lao động, Thương binh và Xã hội

- Chọn đối tượng điều tra: Từ cơ sở dữ liệu về người dân, tổ chức đã giao dịch và nhận kết quả của mỗi 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 lĩnh vực dịch vụ đó. Ngoài ra, SIPAS 2018 cũng tiến hành chọn đối tượng điều tra dự phòng cho từng lĩnh vực dịch vụ, với số lượng tối thiểu bằng 100% số lượng

mẫu điều tra chính thức.

c) Phân bổ cỡ mẫu điều tra xã hội học:

Cỡ mẫu điều tra xã hội học của SIPAS 2018 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 2).

Bảng 2: Phân bổ phiếu điều tra SIPAS 2018

TT	Loại ĐVHC Cấp HC	Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh	Tỉnh loại I	Tỉnh loại II, III	Tổng số phiếu/ cả nước
1.	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.	Cấp huyện	- UBND của 09 huyện (03 loại I, 03 loại II, 03 loại III)/tỉnh - Tổng số phiếu: 450 phiếu/tỉnh	- UBND của 06 huyện (02 loại I, 02 loại II, 02 loại III)/tỉnh - Tổng số phiếu: 240 phiếu/tỉnh	- UBND của 06 huyện (02 loại I, 02 loại II, 02 loại III)/tỉnh - Tổng số phiếu: 180 phiếu/tỉnh	12.480 phiếu
3.	Cấp xã	- UBND của 27 xã (09 loại I, 09 loại II, 09 loại III)/tỉnh - Tổng số phiếu: 540 phiếu/tỉnh	- UBND của 18 xã (06 loại I, 06 loại II, 06 loại III)/tỉnh - Tổng số phiếu: 270 phiếu/tỉnh	- UBND của 18 xã (06 loại I, 06 loại II, 06 loại III)/tỉnh - Tổng số phiếu: 180 phiếu/tỉnh	12.960 phiếu
	Tổng số phiếu	1.260 phiếu/tỉnh	690 phiếu/tỉnh	480 phiếu/tỉnh	33.900 phiếu

2. Triển khai điều tra xã hội học

a) Lựa chọn, hướng dẫn điều tra viên:

Điều tra viên của SIPAS 2018 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 xã hội học (do Bộ Nội vụ ban hành) và các văn bản quy định, tài liệu hướng dẫn thực hiện điều tra xã hội học SIPAS 2018.

b) Triển khai điều tra xã hội học:

Việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2018 do điều tra viên thực hiện. Điều tra viên phát phiếu điều tra xã hội học đến từng 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 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 điều tra 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, Bưu 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 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 2018 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 2018 không tiến hành thực hiện phát phiếu lại hay phỏng vấn lại đối với đối tượng đã tham gia trả lời phiếu.

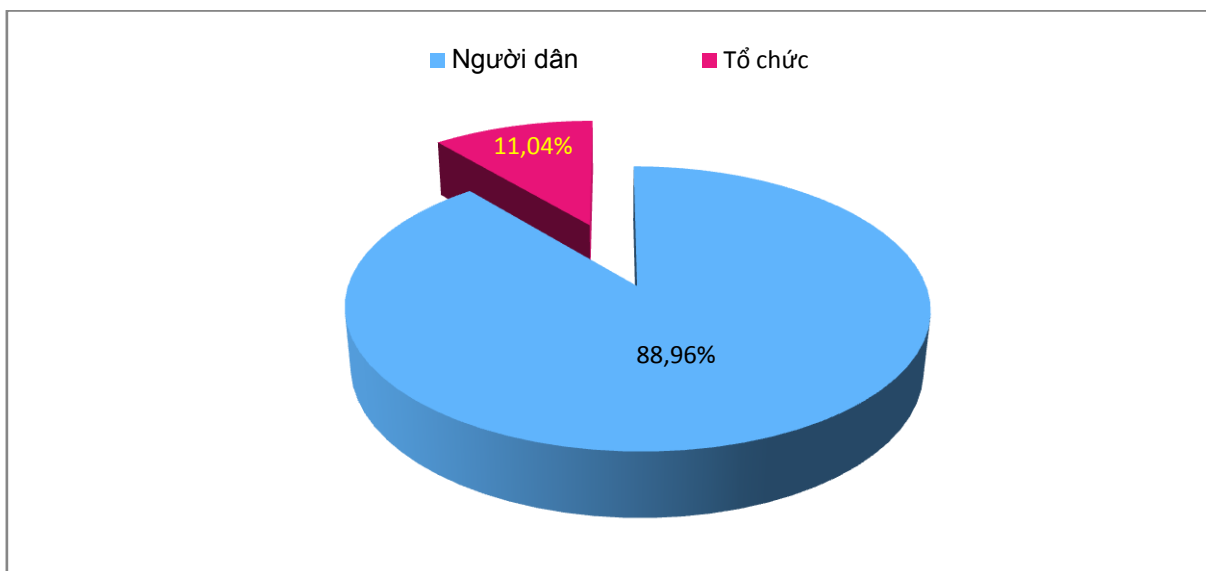
4. Kết quả thu phiếu điều tra xã hội học và thành phần trả lời phiếu

SIPAS 2018 tiến hành điều tra xã hội học với tổng số phiếu phát ra tại 63 tỉnh trong cả nước là 33.900 phiếu. Tổng số phiếu thu về hợp lệ là 32.715 phiếu, đạt 96,50%.

Thành phần nhân khẩu học của đối tượng trả lời phiếu điều tra xã hội học như sau:

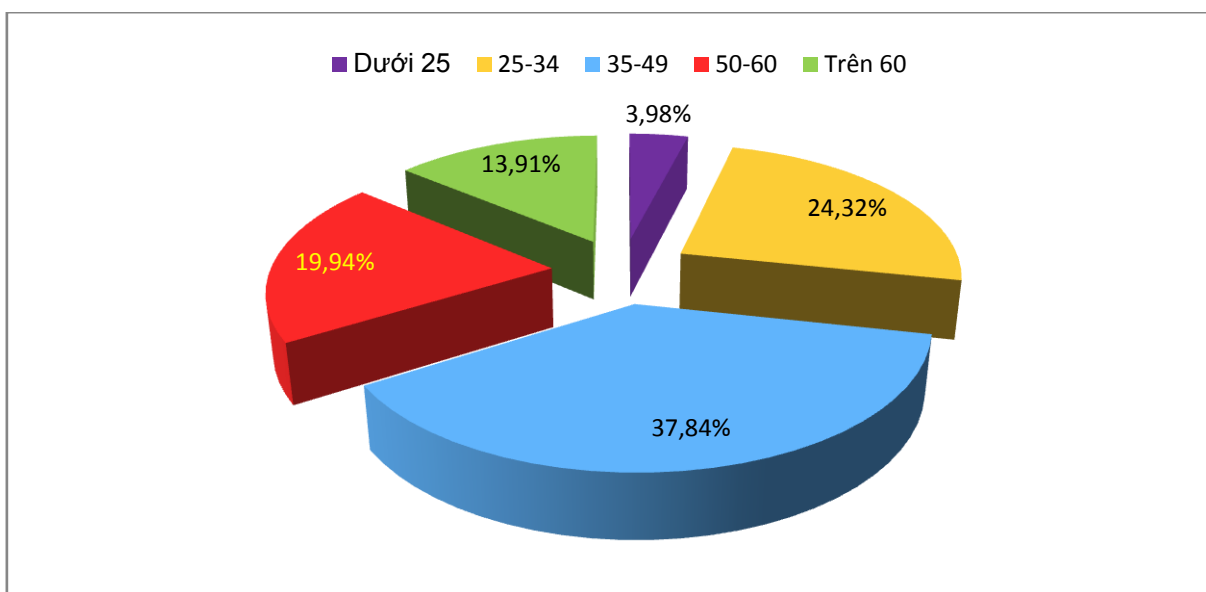
- Đại diện cho người dân, tổ chức: Trong số 32.715 người tham gia trả lời phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2018, 88,96% là người dân và 11,04% là người đại diện tổ chức (Biểu đồ 1).

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



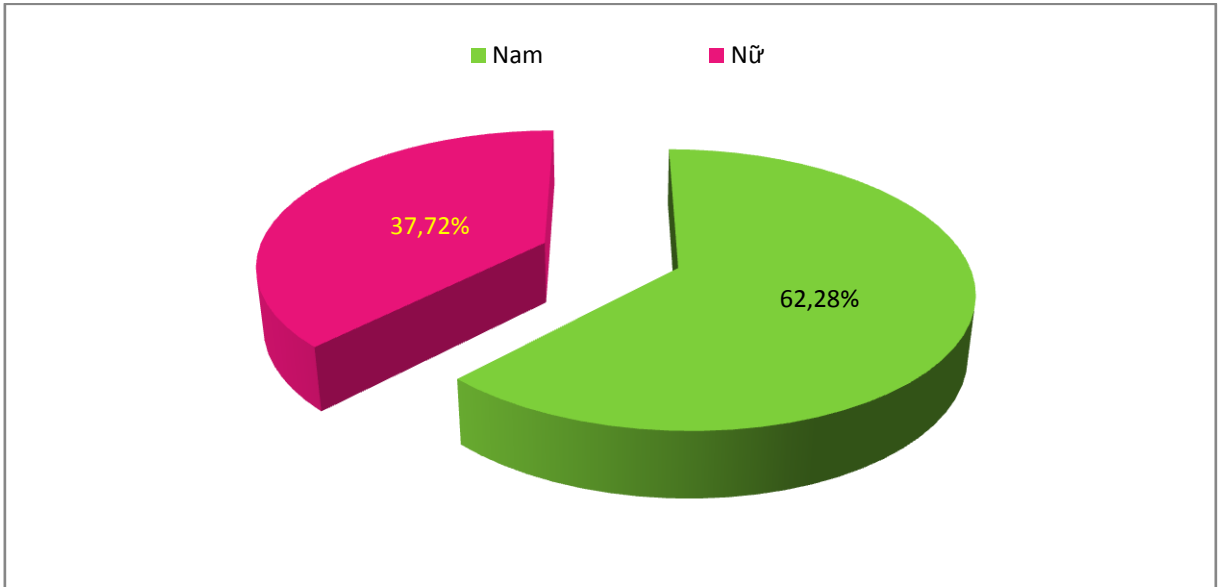
- Độ tuổi: Số người tham gia trả lời phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2018 ở độ tuổi 35 - 49 chiếm tỷ lệ cao nhất là 37,84%; tiếp đến là số người ở độ tuổi 25 - 34, chiếm 24,32%; độ tuổi 50 - 60 chiếm 19,94%; trên 60 chiếm 13,91% và số người ở độ tuổi dưới 25 chiếm tỷ lệ thấp nhất, 3,98% (Biểu đồ 2).

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



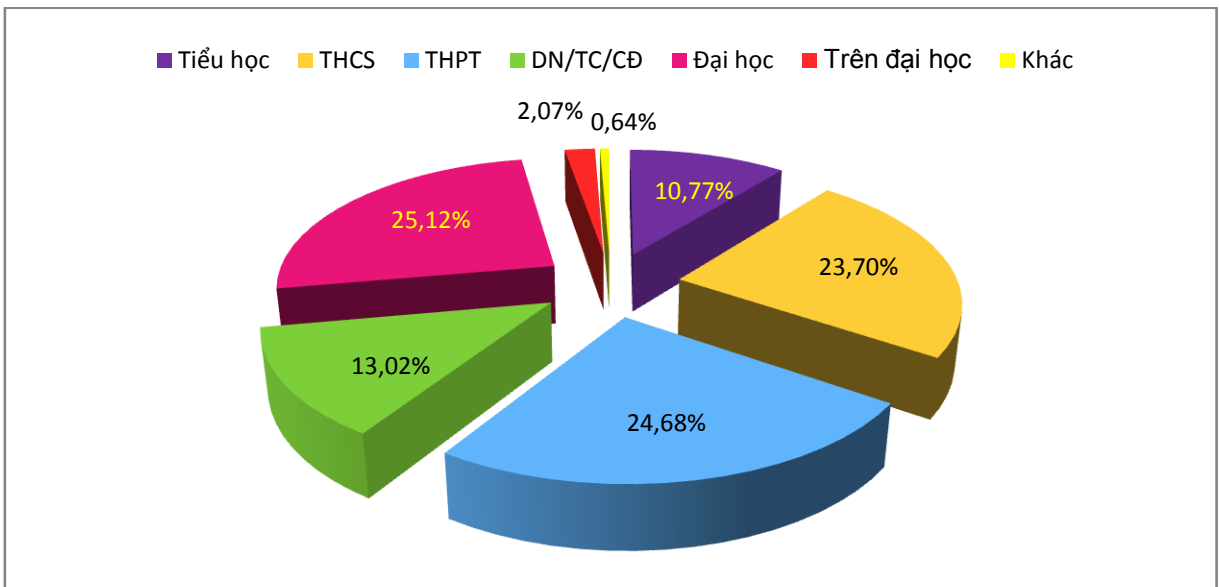
- Giới tính: Nam giới chiếm gần 2/3 tổng số người tham gia trả lời điều tra xã hội học SIPAS 2018, với tỷ lệ 62,28%; nữ giới chiếm 37,72% (Biểu đồ 3).

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



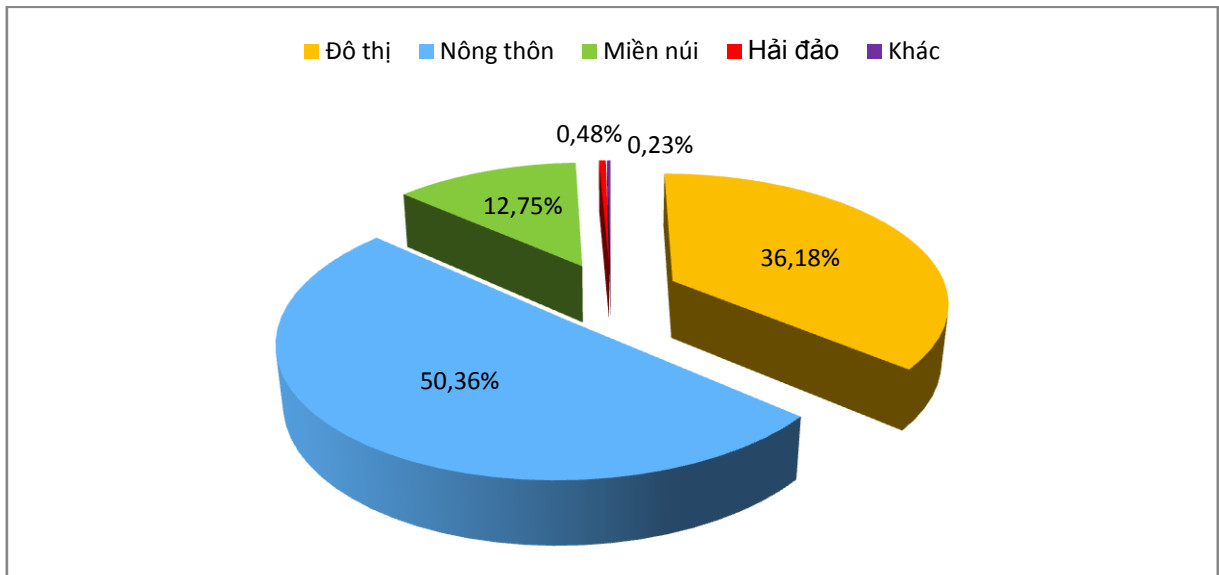
- Trình độ học vấn: Trong số 7 nhóm trình độ học vấn, người có trình độ đại học chiếm tỷ lệ cao nhất trong số những người tham gia trả lời phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2018, đó là 25,12%, tiếp đến là trình độ trung học phổ thông chiếm 24,68% và trung học cơ sở chiếm 23,70%. Người có trình độ học vấn từ dạy nghề, trung cấp, cao đẳng trở lên đến trên đại học chiếm gần 40% số người tham gia trả lời phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2018 (Biểu đồ 4).

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



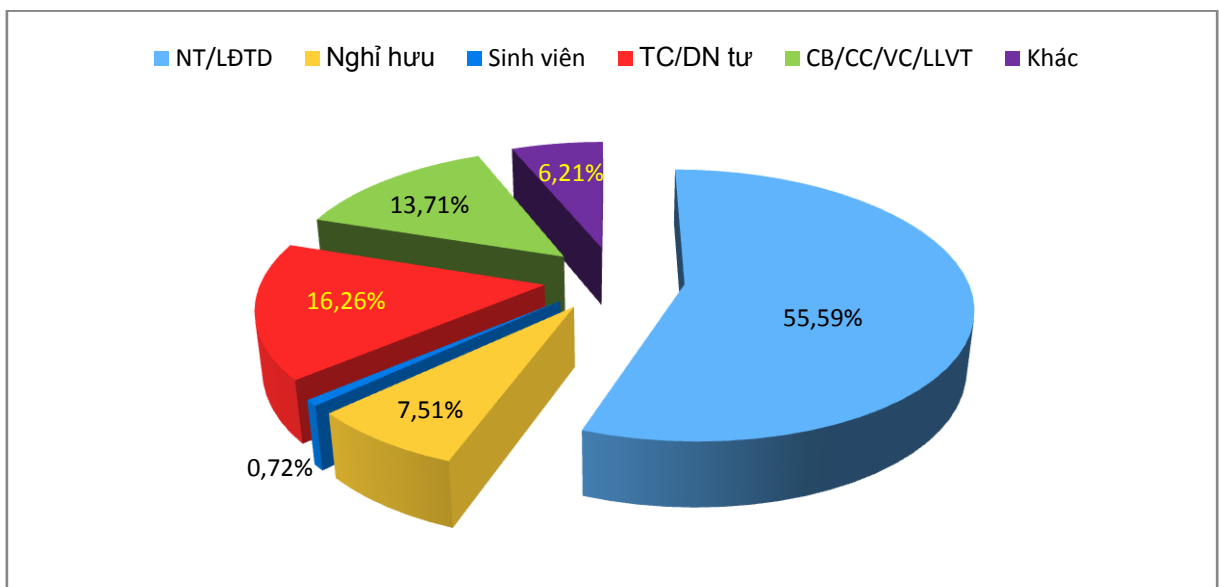
- Nơi sinh sống: Người sinh sống ở nông thôn chiếm nửa số người trả lời phiếu điều tra, 50,36%, tiếp đó là đô thị chiếm 36,18%, miền núi chiếm 12,75% và còn lại là hải đảo hay các vùng khác chiếm 0,71% (Biểu đồ 5).

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



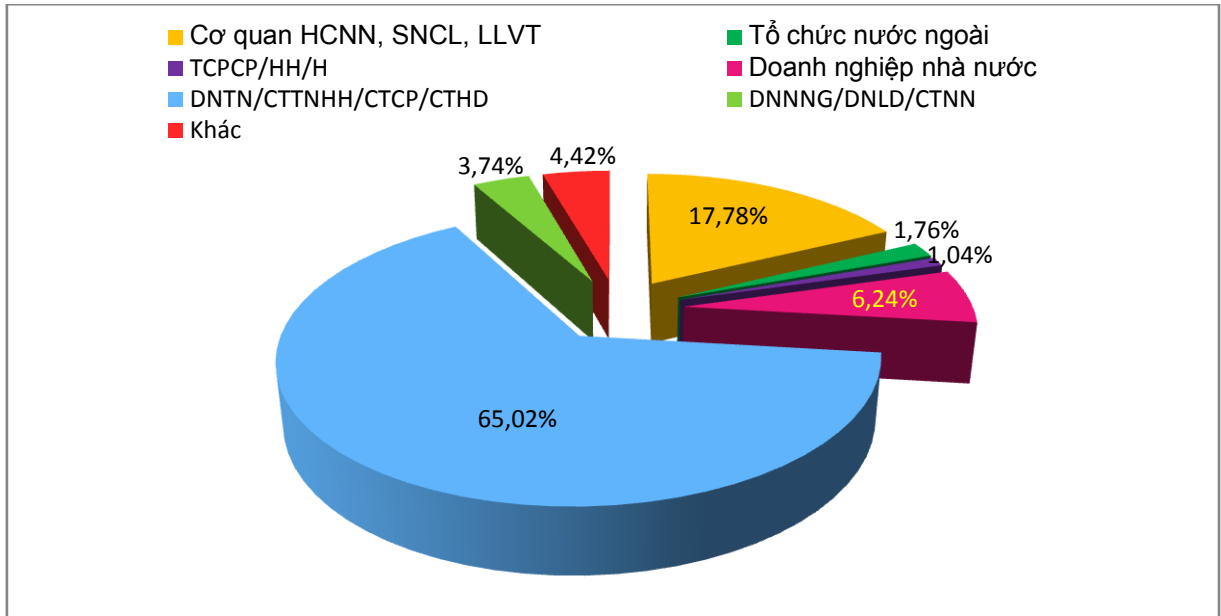
- Nghề nghiệp: Trong số những người trả lời phiếu với tư cách cá nhân người dân, người thuộc nhóm nghề lao động tự do, nội trợ chiếm tỷ lệ lớn nhất, 55,59%. Tiếp đến, người làm việc tại các tổ chức, doanh nghiệp tư nhân chiếm 16,26%, cán bộ, công chức, viên chức chiếm 13,71%, người nghỉ hưu chiếm 7,51% và còn lại là sinh viên và ngành nghề khác chiếm khoảng 7% (Biểu đồ 6).

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



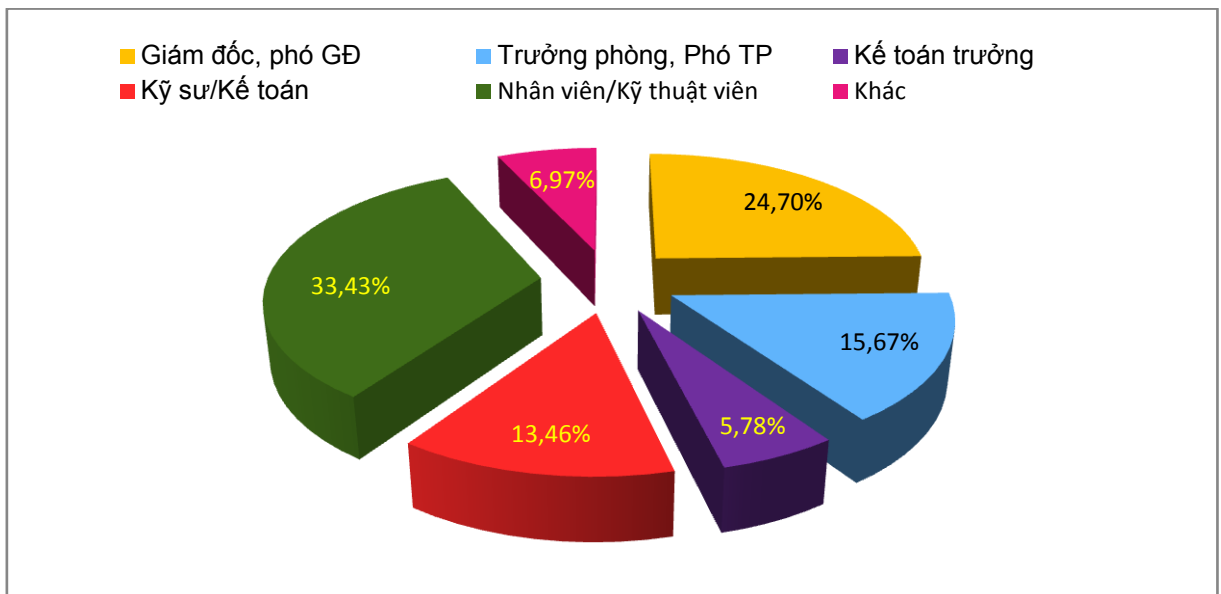
- Loại hình tổ chức người trả lời đang làm việc: Đối với những người trả lời phiếu điều tra xã hội học là người đại diện cho tổ chức, thành phần loại hình tổ chức mà họ đại diện như sau: 65,02% là doanh nghiệp tư nhân, công ty trách nhiệm hữu hạn, công ty cổ phần, công ty hợp danh; 17,78% là cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công, lực lượng vũ trang; 6,24% là doanh nghiệp nước ngoài, doanh nghiệp liên danh, công ty nước ngoài và số còn lại là doanh nghiệp nhà nước, tổ chức nước ngoài, tổ chức phi chính phủ, hội, hiệp hội ... (Biểu đồ 7).

Biểu đồ 7: Loại hình tổ chức của người trả lời phiếu điều tra



- Vị trí công việc: Những người tham gia trả lời phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2018 với tư cách đại diện cho tổ chức nắm giữ nhiều chức vụ/chức danh khác nhau. Người có chức danh nhân viên/kỹ thuật viên chiếm tỷ lệ cao nhất, là 33,43%; tiếp đến là giám đốc, phó giám đốc chiếm 24,70%; trưởng phòng, phó trưởng phòng 15,67%; kỹ sư/kế toán 13,46%; kế toán trưởng và các vị trí khác chiếm 12,75% (Biểu đồ 8).

Biểu đồ 8: Vị trí công việc của người trả lời phiếu điều tra



Kết quả phân tích thành phần nhân khẩu học của người tham gia trả lời phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2018 cho thấy SIPAS 2018 có tiếng nói của người dân, tổ chức thuộc mọi thành phần nhân khẩu học. Thành phần nhân khẩu học của đối tượng điều tra xã hội học SIPAS năm 2018 khá tương đồng so với năm 2017.

Bảng 3: So sánh thành phần nhân khẩu học của người trả lời phiếu điều tra xã hội học năm 2017, 2018

Thành phần nhân khẩu học		Năm 2017 (%)	Năm 2018 (%)
Cá nhân, tổ chức	Cá nhân người dân	88,91	88,96
	Người đại diện tổ chức	11,09	11,04
Độ tuổi	Dưới 25 tuổi	4,94	3,98
	25-34 tuổi	24,41	24,32
	35-49 tuổi	36,07	37,84
	50-60 tuổi	20,34	19,94
	Trên 60 tuổi	14,25	13,91
Giới tính	Nam	63,24	62,28
	Nữ	36,76	37,72
Trình độ học vấn	Tiểu học	11,09	10,77
	Trung học cơ sở	24,57	23,70
	Trung học phổ thông	24,08	24,68
	Dạy nghề/trung cấp/cao đẳng	13,51	13,02
	Đại học	23,37	25,12
	Trên đại học	2,32	2,07
	Khác	1,06	0,64
Nơi sinh sống	Đô thị	33,18	36,18
	Nông thôn	52,53	50,36
	Miền núi	12,92	12,75
	Hải đảo	0,69	0,48
	Khác	0,68	0,23
Nghề nghiệp	NT/LĐTD	53,01	55,59
	Nghỉ hưu	7,63	7,51
	Sinh viên	0,88	0,72
	TC/DN tư	15,78	16,26
	CB/CC/VC/LLVT	13,51	13,71
	Khác	9,19	6,21
Loại hình tổ chức	Cơ quan HCNN, SNC, LLVT	17,69	17,78
	Tổ chức nước ngoài	1,10	1,76
	TCPCP/HH/H	0,58	1,04
	Doanh nghiệp nhà nước	5,79	6,24
	DNTN/CTTNHH/CTCP/CTHD	66,78	65,02
	DNNNG/DNLD/CTNN	8,05	3,74
	Khác		4,42
Chức vụ	Giám đốc, phó GD	28,80	24,70
	Trưởng phòng, Phó TP	16,33	15,67
	Kế toán trưởng	5,23	5,78
	Kỹ sư/Kế toán	13,05	13,46
	Nhân viên/Kỹ thuật viên	25,31	33,43
	Khác	11,28	6,97

PHẦN II

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 2018

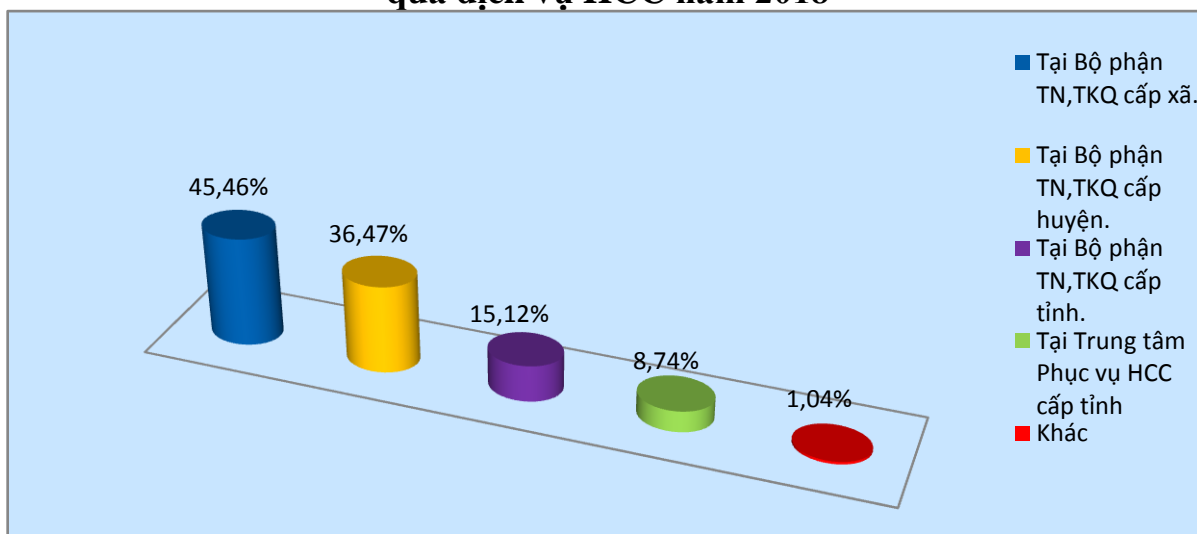
I. MỘT SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC VỀ VIỆC TỔ CHỨC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Hiện nay ở nước ta, số lượng cơ quan hành chính nhà nước các cấp ở địa phương thực hiện cung ứng dịch vụ công và số lượng dịch vụ công là rất lớn. Trong những năm qua, nhiều địa phương đã tích cực, chủ động thực hiện cải cách, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công theo yêu cầu của Chương trình tổng thể Cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020, do đó, chất lượng của nhiều dịch vụ công đã được nâng lên đáng kể. Kết quả cải cách hành chính nói chung và kết quả SIPAS 2018 nói riêng cho thấy sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với người dân, tổ chức thông qua cung ứng dịch vụ công ngày càng tốt hơn và người dân, tổ chức ngày càng hài lòng hơn; sự không hài lòng và phàn nàn của người dân, tổ chức tập trung ở một số dịch vụ phức tạp và xảy ra nhiều hơn ở các địa phương là thành phố trực thuộc Trung ương, trực thuộc tỉnh.

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

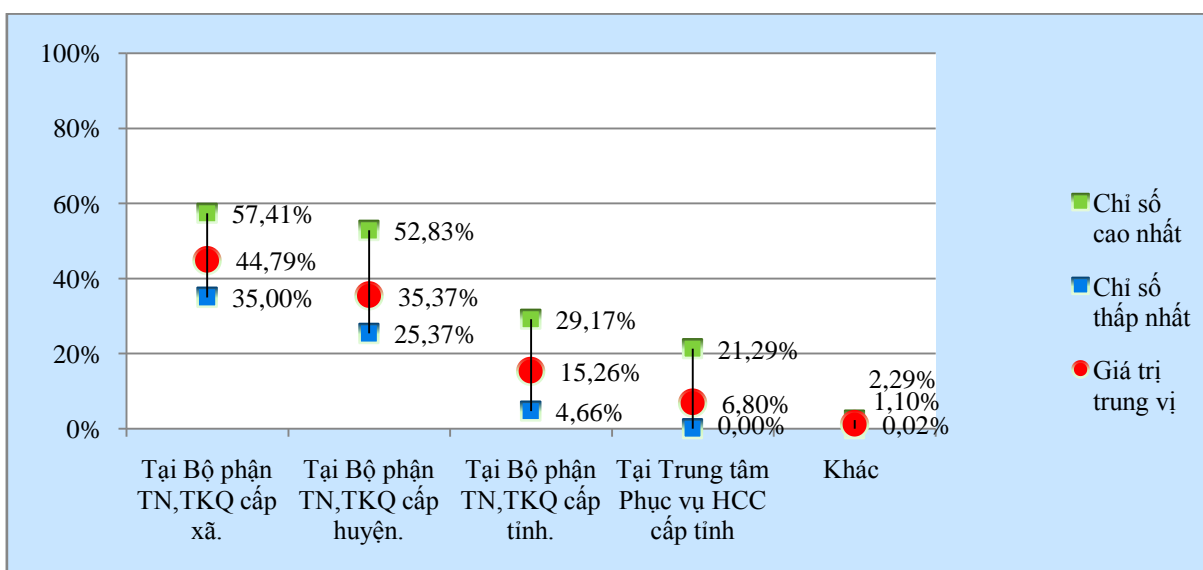
Mặc dù cỡ mẫu điều tra xã hội học đối với dịch vụ công cấp xã chiếm 38,23%, cấp huyện 36,81% và cấp tỉnh 24,96% nhưng kết quả SIPAS 2018 cho thấy 45,50% số người được hỏi trong cả nước đã giải quyết công việc và nhận kết quả cung ứng dịch vụ công tại Bộ phận Một cửa cấp xã; 36,50% ở Bộ phận Một cửa cấp huyện; 24,80% ở Bộ phận Một cửa cấp tỉnh và Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh (Biểu đồ 9). Điều này cho thấy có một số dịch vụ thuộc thẩm quyền giải quyết ở cấp huyện, tỉnh đã được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả ở cấp xã, tạo điều kiện thuận lợi hơn cho người dân, tổ chức.

Biểu đồ 9: Cơ quan nơi người dân, tổ chức giải quyết công việc và nhận kết quả dịch vụ HCC năm 2018



Tỷ lệ người dân, tổ chức giải quyết công việc và nhận kết quả cung ứng dịch vụ công ở cấp tỉnh, huyện, xã của 63 tỉnh rất khác nhau (Biểu đồ 10). Tỷ lệ người được hỏi giải quyết công việc và nhận kết quả cung ứng dịch vụ công ở cấp xã của 63 tỉnh nằm trong khoảng từ 35,00 - 57,41%, với giá trị trung vị là 44,79%; ở cấp huyện nằm trong khoảng 25,37 - 52,83%, với giá trị trung vị là 35,37% và ở cấp tỉnh nằm trong khoảng từ 4,66 - 29,17%, với giá trị trung vị là 15,26%. Tỷ lệ 0 - 21,29% người được hỏi giải quyết công việc và nhận kết quả cung ứng dịch vụ công ở Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh với giá trị trung vị là 6,80% cho thấy hơn nửa số tỉnh trong cả nước đã xây dựng và đưa vào hoạt động Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh.

Biểu đồ 10: Chỉ số về cơ quan nơi người dân, tổ chức giải quyết công việc và nhận kết quả dịch vụ HCC năm 2018: Cao nhất, thấp nhất và trung vị



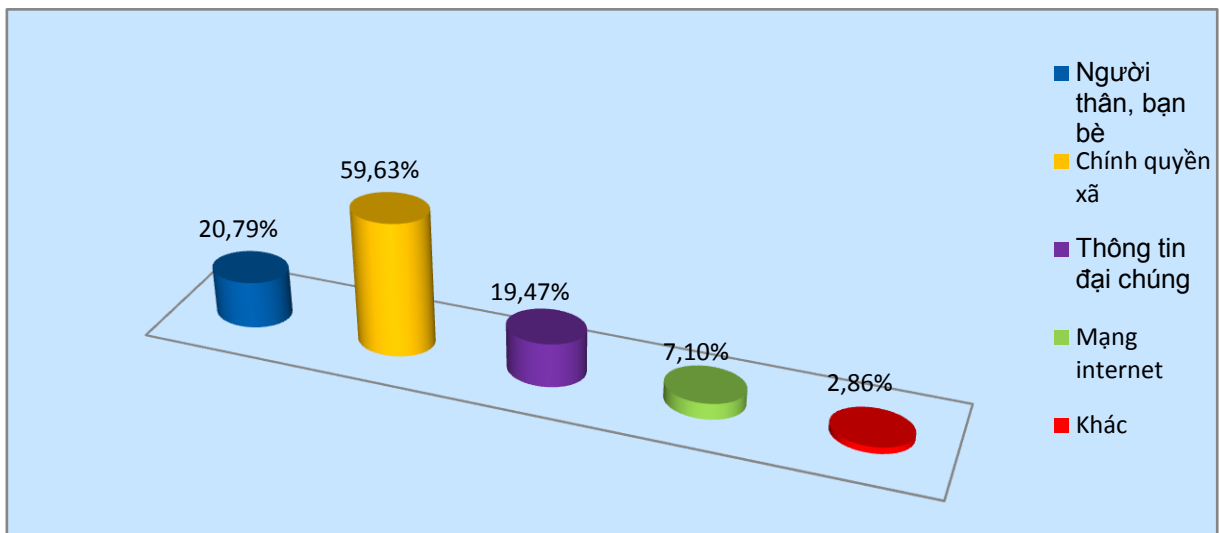
Theo quy định, việc giải quyết thủ tục hành chính, cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức phải thực hiện tại Bộ phận Một cửa nhằm tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho người dân, tổ chức đồng thời tránh các tiêu cực

phát sinh trong quá trình cung ứng dịch vụ công. Kết quả SIPAS 2018 cho thấy có từ 0,20 - 2,29% số người được hỏi trong cả nước đã giải quyết công việc liên quan đến dịch vụ hành chính công ngoài Bộ phận Một cửa. Qua đây, các địa phương cần xem xét, chấn chỉnh để đảm bảo thực hiện đúng quy định về việc giải quyết thủ tục hành chính, cung ứng dịch vụ công tại Bộ phận Một cửa.

2. Kênh thông tin để biết về cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả dịch vụ HCC

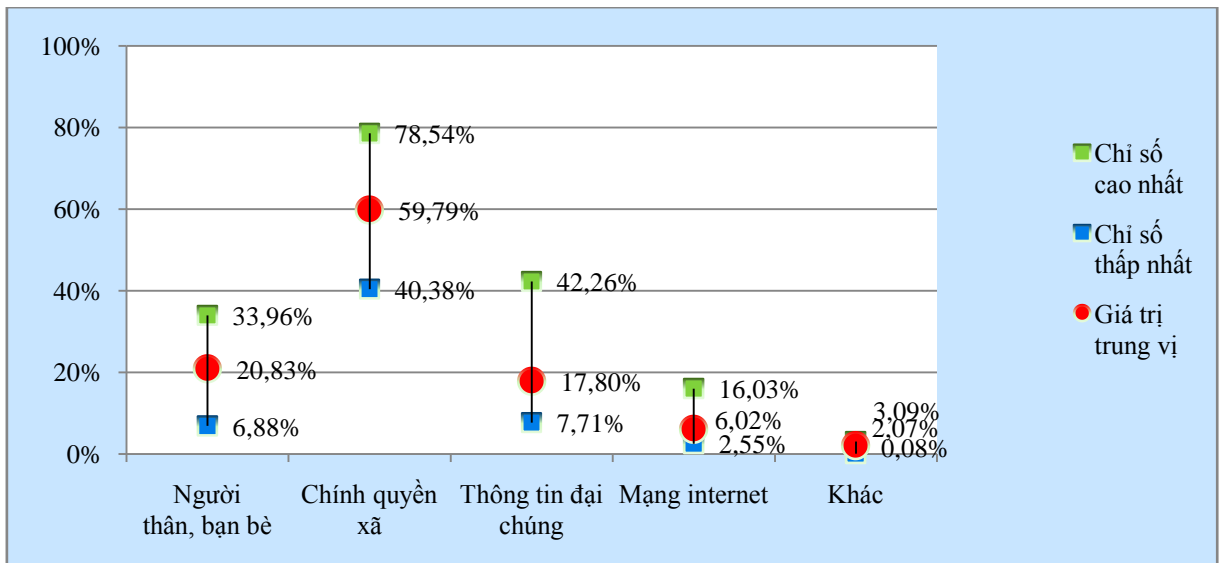
Kênh thông tin để biết về cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả dịch vụ HCC (Biểu đồ 11) mà người dân, tổ chức sử dụng nhiều nhất là thông qua chính quyền cấp xã, với 59,63% số người được hỏi sử dụng kênh này. Tiếp đến là kênh thông tin qua người thân, bạn bè, với 20,79% người sử dụng; qua phương tiện thông tin đại chúng là 19,47%; qua mạng internet là 7,10% và qua các kênh khác là 2,86%.

Biểu đồ 11: Kênh thông tin tiếp cận cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả dịch vụ HCC năm 2018



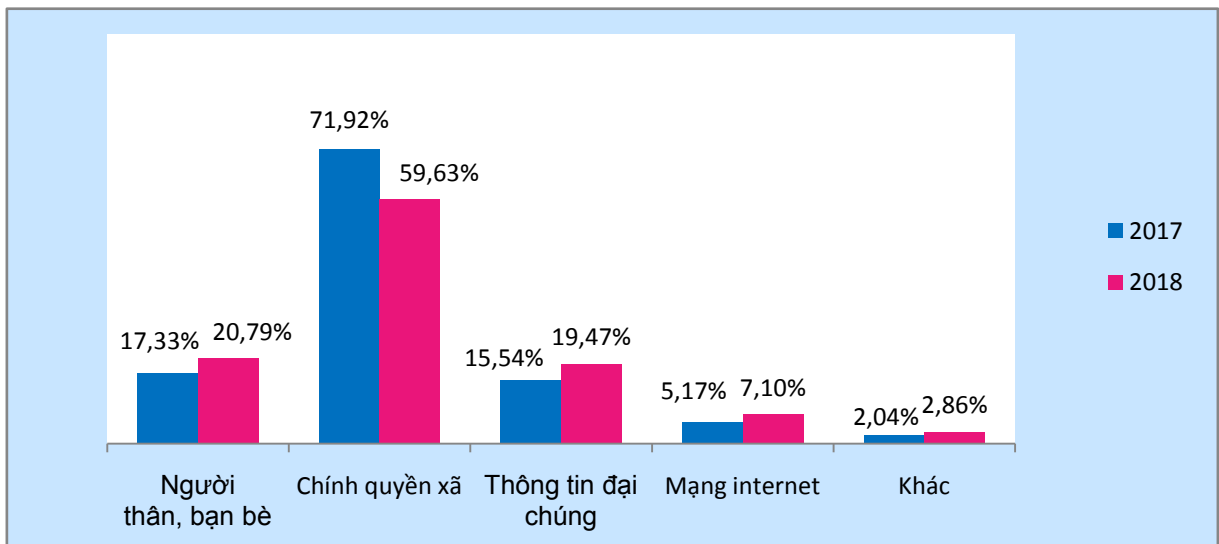
Thực trạng này cũng diễn ra tương tự ở 63 tỉnh, mặc dù các mức chỉ số có thể khác nhau (Biểu đồ 12). Chính quyền xã vẫn là kênh thông tin được sử dụng nhiều nhất, với tỉnh có số người được hỏi sử dụng kênh này nhiều nhất là 78,54% và tỉnh thấp nhất là 40,38%. Người được hỏi sử dụng kênh thông tin qua mạng internet nằm trong khoảng 2,55 - 16,03%, trong đó một nửa số tỉnh có chỉ số từ 2,55 - 6,02% và 7 tỉnh trên 10% (năm 2017 là 3 tỉnh trên 10%).

Biểu đồ 12: Chỉ số về kênh thông tin tiếp cận cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả dịch vụ HCC năm 2018: Cao nhất, thấp nhất, trung vị



So sánh với kết quả SIPAS 2017 (Biểu đồ 13), kết quả SIPAS 2018 cho thấy người dân, tổ chức sử dụng kênh thông tin qua người thân, bạn bè, qua phương tiện thông tin đại chúng, qua mạng internet nhiều hơn, với tỷ lệ tăng khoảng 3% số người được hỏi. Mặc dù tăng hơn so với năm 2017 nhưng tỷ lệ 7,10% số người được hỏi tiếp cận thông tin qua mạng internet là rất thấp so với mục tiêu xây dựng Chính phủ Điện tử nói chung và mục tiêu về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước nói riêng.

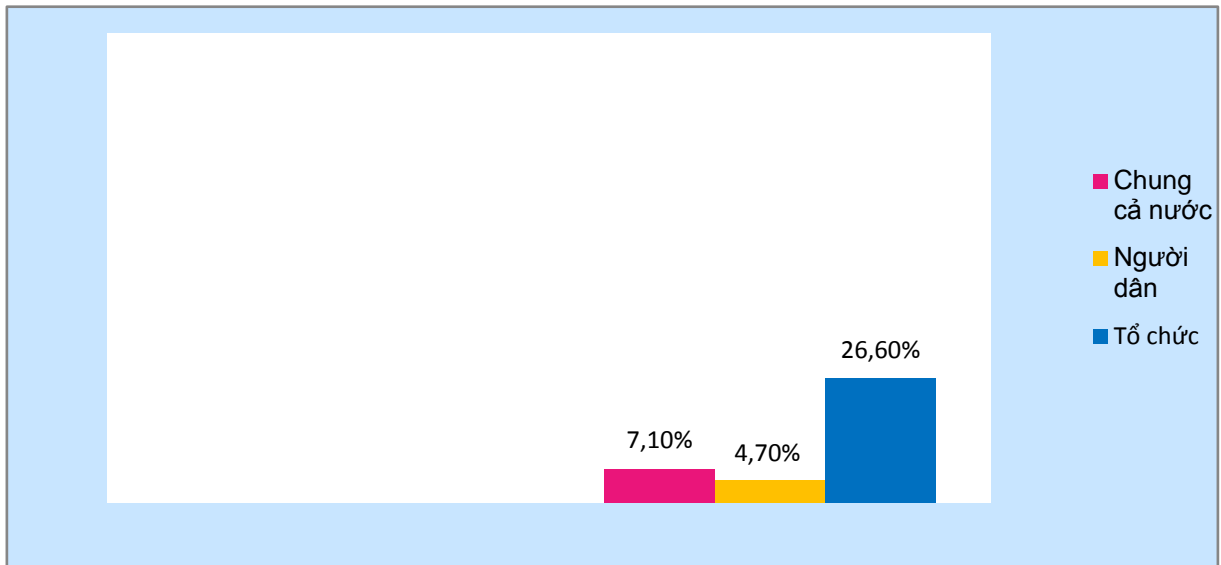
Biểu đồ 13: So sánh chỉ số về kênh thông tin tiếp cận cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả dịch vụ HCC năm 2017, 2018



Các tỷ lệ 19,47% số người được hỏi trong cả nước tiếp cận thông tin về cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả cung ứng dịch vụ HCC qua phương tiện thông tin đại chúng và 7,10% qua mạng internet năm 2018 cho thấy các chương trình, nỗ lực xây dựng Chính phủ, chính quyền điện tử và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc cho người dân, tổ chức vẫn chưa được

người dân, tổ chức biết đến rộng rãi và sử dụng tích cực. Mặc dù các tổ chức có chỉ số tiếp cận qua mạng internet là 26,60%, trong khi người dân là 4,70% (Biểu đồ 14) thì cũng vẫn còn cách xa so với kỳ vọng. Các cơ quan chức năng liên quan cần thông tin, tuyên truyền phù hợp, thiết thực để nâng cao nhận thức và thúc đẩy người dân, tổ chức sử dụng một cách hiệu quả các kết quả mà chương trình xây dựng Chính phủ, chính quyền điện tử và ứng dụng công nghệ thông tin trong cung ứng dịch vụ HCC mang lại.

Biểu đồ 14: So sánh chỉ số về tiếp cận cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả dịch vụ HCC qua mạng internet năm 2018

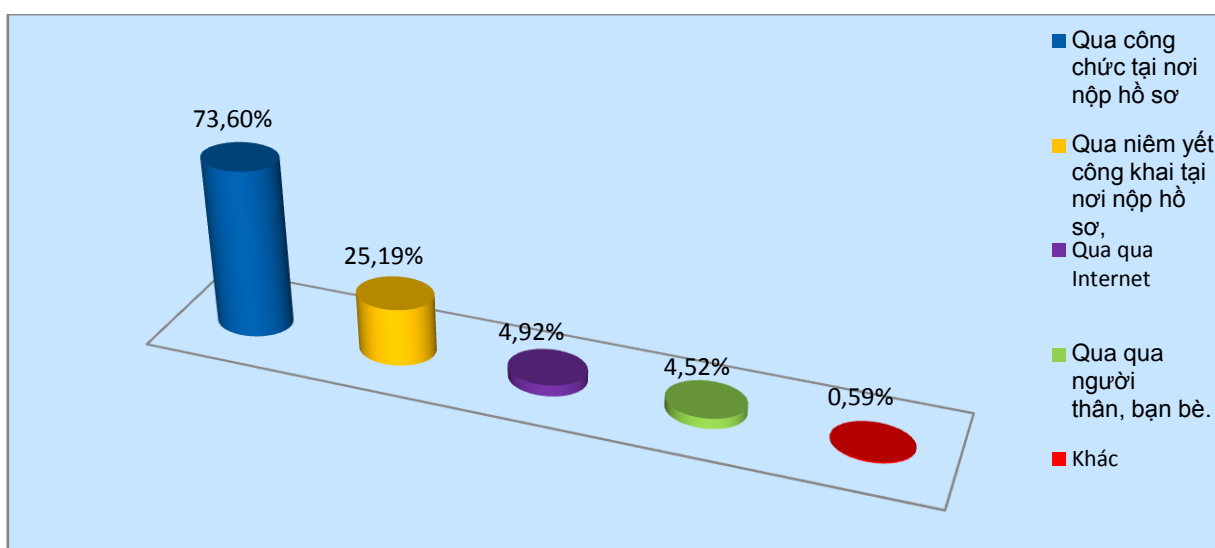


3. Kênh thông tin tiếp cận các quy định về thủ tục hành chính

Kênh thông tin tiếp cận các quy định về thủ tục hành chính (về hồ sơ, trình tự giải quyết công việc, thời hạn, mức phí/lệ phí) là nội dung đánh giá mới so với năm 2017 (Biểu đồ 15). Nội dung đánh giá này được bổ sung nhằm củng cố thêm nhận định, đánh giá cách thức mà người dân, tổ chức tiếp cận thông tin liên quan đến dịch vụ HCC.

73,60% số người được hỏi tiếp cận các quy định về thủ tục hành chính qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, 25,19% tiếp cận qua các các nội dung được niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, 4,92% tiếp cận qua mạng internet, 4,52% tiếp cận qua người thân, bạn bè và 0,59% tiếp cận qua các hình thức khác.

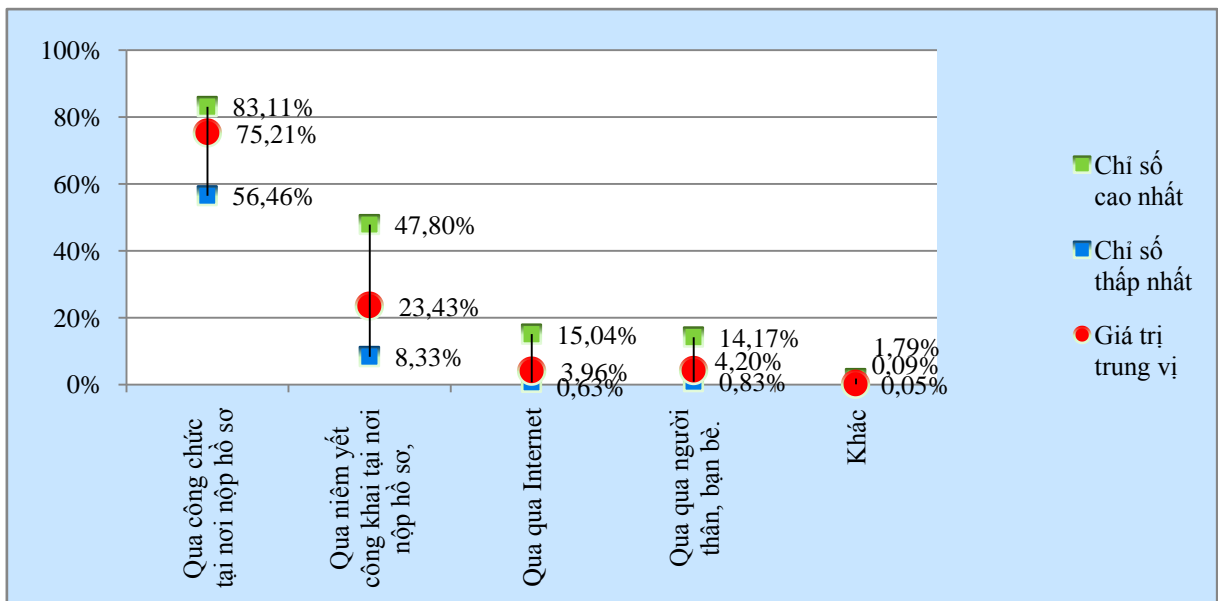
Biểu đồ 15: Kênh thông tin tiếp cận các quy định về thủ tục hành chính năm 2018



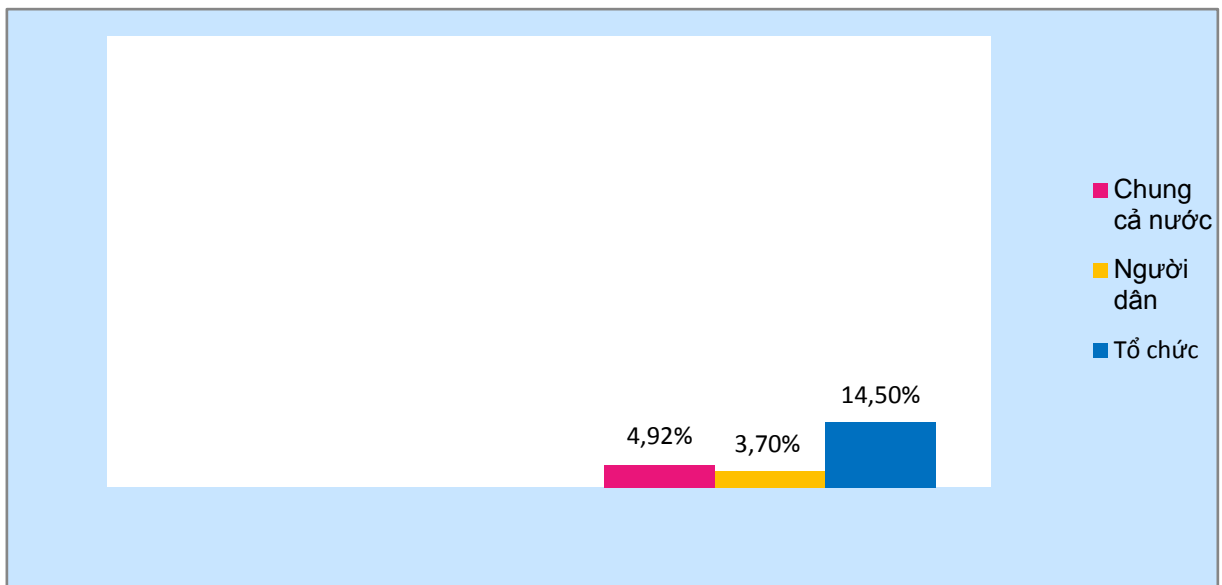
Ở 63 tỉnh, số người tiếp cận các quy định về thủ tục hành chính thông qua công chức (Biểu đồ 16) nằm trong khoảng 56,46 - 83,11% (giá trị trung vị 75,21%), thông qua các nội dung niêm yết công khai nằm trong khoảng 8,33 - 47,80% (giá trị trung vị 23,43%), thông qua mạng internet nằm trong khoảng 0,63 - 15,04% (giá trị trung vị 3,96%), thông qua người thân, bạn bè nằm trong khoảng 0,83 - 14,17% (giá trị trung vị 4,20%).

Các chỉ số trên cho thấy mức độ người dân, tổ chức phụ thuộc vào công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa để biết quy định về thủ tục hành chính là rất lớn và việc này diễn ra ở tất cả các tỉnh trong cả nước. Việc phụ thuộc vào công chức như vậy có thể khiến người dân, tổ chức gặp phiền hà, được thông tin không đầy đủ, chính xác nếu công chức quá bận rộn hoặc năng lực chuyên môn, kỹ năng giao tiếp hạn chế. Việc chỉ có 4,92% số người được hỏi trong cả nước tiếp cận thông tin về thủ tục hành chính qua mạng internet và nửa số tỉnh trong cả nước từ 0,83 - 3,96% người dân, tổ chức tiếp cận thông tin về thủ tục hành chính qua mạng internet tiếp tục khẳng định người dân, tổ chức chưa có điều kiện, thói quen hay khả năng sử dụng mạng internet để tra cứu thông tin về thủ tục hành chính cũng như giao dịch trực tuyến. Ngay cả các tổ chức khi mà họ hoàn toàn có khả năng và điều kiện sử dụng mạng internet một cách dễ dàng thì cũng chỉ có một tỷ lệ rất thấp là 14,50% số tổ chức được hỏi trong cả nước đã tiếp cận thủ tục hành chính qua mạng internet (Biểu đồ 17).

**Biểu đồ 16 : Chỉ số về kênh thông tin tiếp cận thủ tục hành chính năm 2018:
Cao nhất, thấp nhất, trung vị**



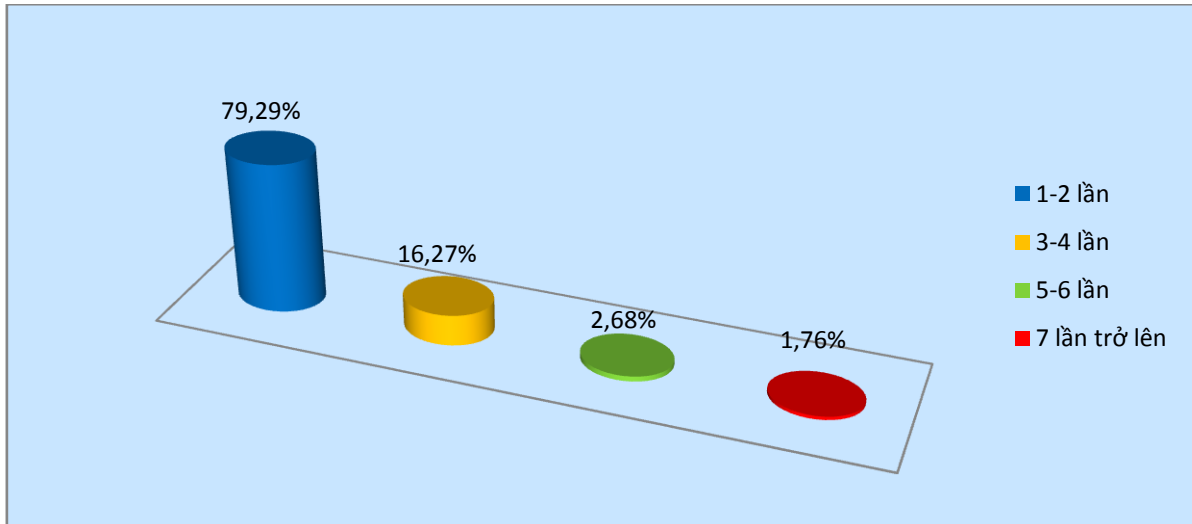
Biểu đồ 17: So sánh chỉ số về tiếp cận thủ tục hành chính qua mạng internet năm 2018



4. Số lần đi lại để giải quyết công việc

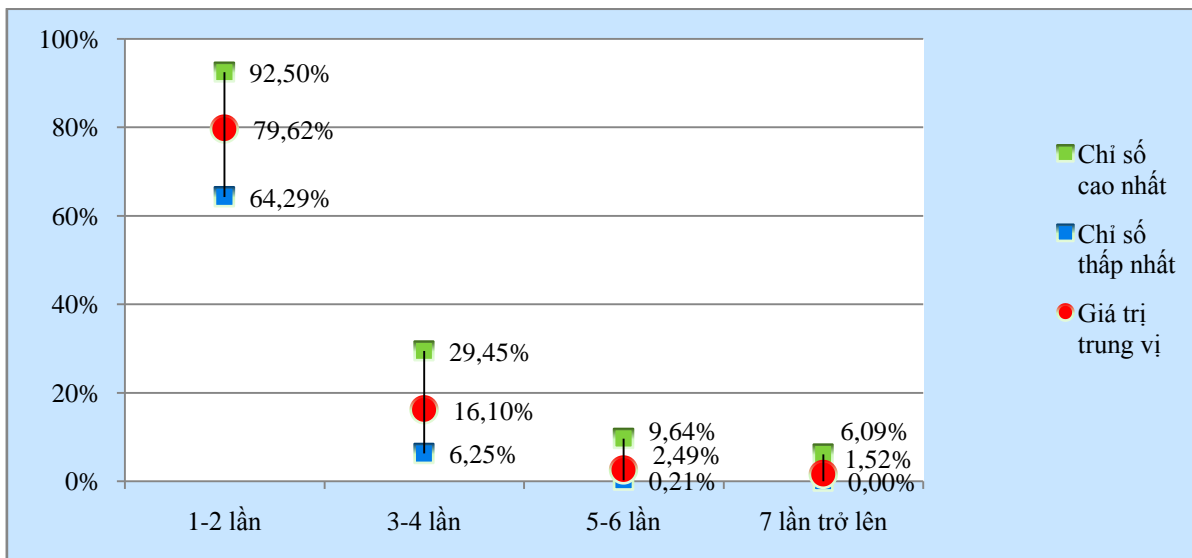
79,29% số người được hỏi khẳng định chỉ cần đi lại 1- 2 lần trong quá trình giải quyết công việc; 16,27% đi lại 3 - 4 lần; 2,68% đi lại 5 - 6 lần và 1,76% đi lại 7 lần trở lên (Biểu đồ 18). Như vậy, khoảng 20% số người được hỏi đi lại khá nhiều và nhiều lần trong quá trình giải quyết công việc.

Biểu đồ 18: Số lần đi lại giải quyết công việc năm 2018



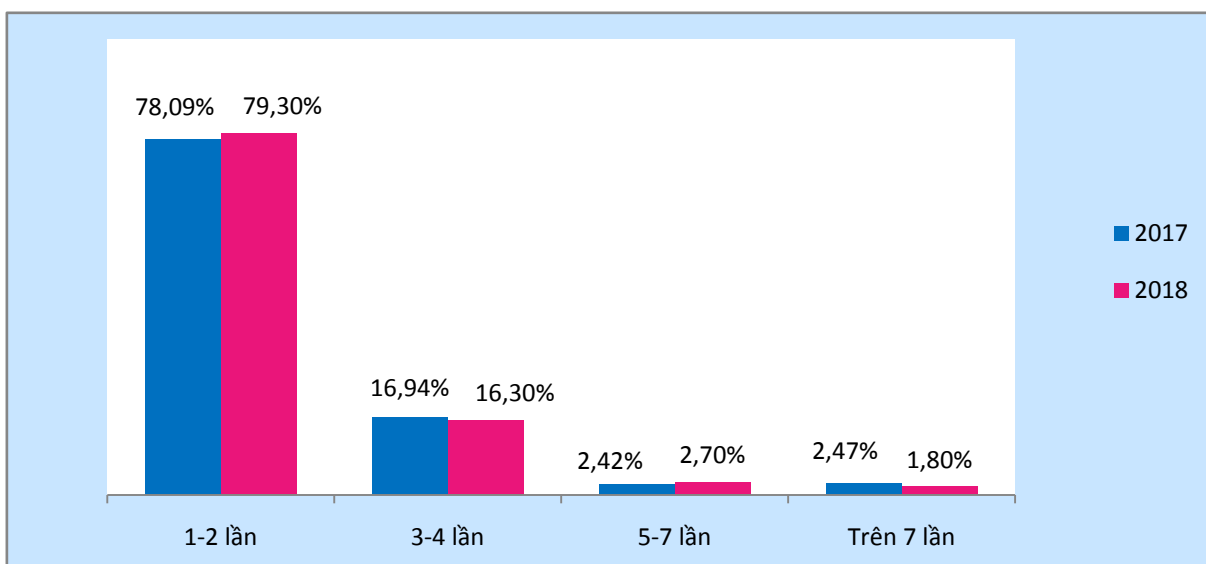
Khi xem xét việc đi lại của người dân, tổ chức trong giải quyết công việc ở từng tỉnh trong 63 tỉnh (Biểu đồ 19), tỷ lệ người dân, tổ chức đi lại 1 - 2 lần nằm trong khoảng 64,29 - 92,50%; 3 - 4 lần nằm trong khoảng 6,25 - 29,45%; 4 - 5 lần trong khoảng 0,21 - 9,64% và 7 lần trở lên trong khoảng 0,00 - 6,09%. Như vậy, bên cạnh những tỉnh làm tốt trong việc giải quyết công việc cho người dân nhanh chóng, đúng hạn thì cũng còn không ít tỉnh thực hiện chưa đúng, chưa nghiêm các quy định về việc hướng dẫn lập hồ sơ và hạn trả kết quả, để xảy ra nhiều trường hợp trễ hạn và người dân, tổ chức phải đi lại quá nhiều lần.

Biểu đồ 19: Chỉ số về số lần đi lại để giải quyết công việc năm 2018: Cao nhất, thấp nhất và trung vị



So với năm 2017 (Biểu đồ 20), tỷ lệ người dân, tổ chức đi lại 1-2 lần tăng lên và đi lại 3 lần trở lên giảm đi. Mặc dù sự thay đổi không đáng kể nhưng cũng phản ánh rằng chính quyền địa phương các cấp của 63 tỉnh vẫn đang tiếp tục nỗ lực cải thiện sự phục vụ đối với người dân, tổ chức nhằm giảm công sức đi lại cho người dân, tổ chức và cung ứng dịch vụ HCC một cách nhanh chóng.

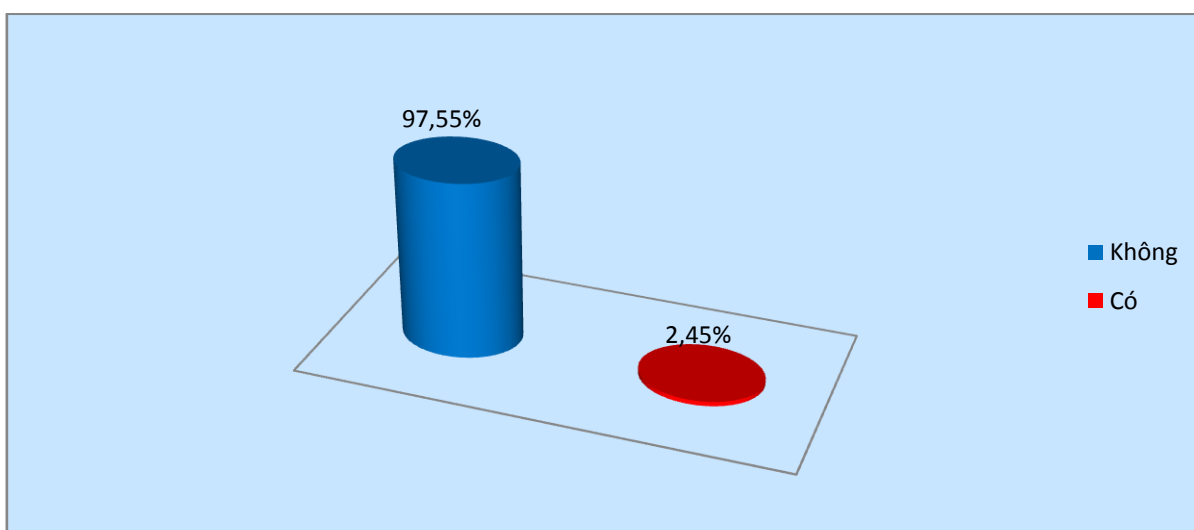
Biểu đồ 20: So sánh chỉ số về số lần đi lại để giải quyết công việc năm 2017, 2018



5. Công chức gây phiền hà, sách nhiễu

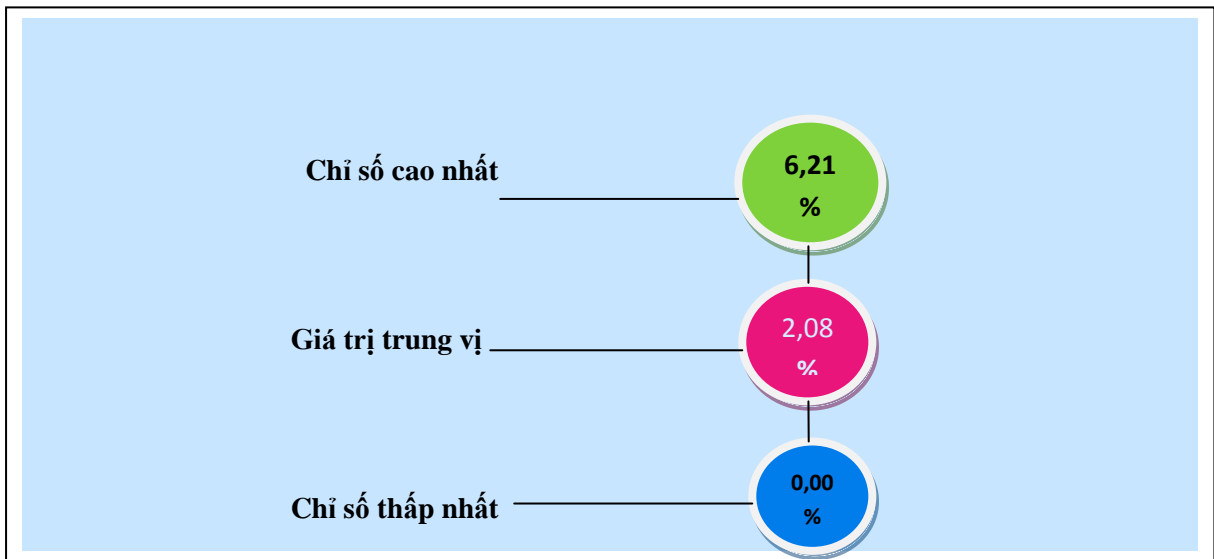
2,45% số người được hỏi trong cả nước cho rằng công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết công việc (Biểu đồ 21).

Biểu đồ 21: Công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2018



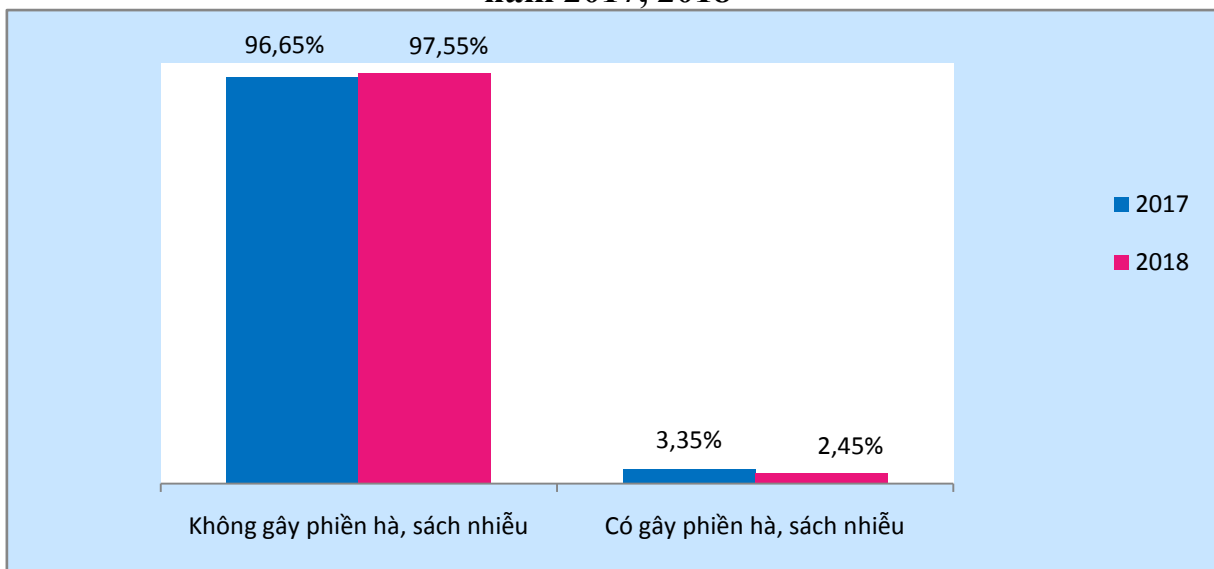
Số người được hỏi phản ánh công chức gây phiền hà, sách nhiễu ở 63 tỉnh nằm trong khoảng 0,00 - 6,21%, với giá trị trung vị là 2,08% (Biểu đồ 22).

**Biểu đồ 22: Chỉ số về công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2018:
Cao nhất, thấp nhất, trung vị**



Bên cạnh một số tỉnh không để xảy ra tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu ở các lĩnh vực dịch vụ, địa bàn được đánh giá và chỉ số phản ánh tỷ lệ người dân, tổ chức bị phiền hà, sách nhiễu năm 2018 có giảm so với năm 2017 (Biểu đồ 23) nhưng có thể thấy hầu hết các tỉnh vẫn còn tình trạng này và đáng quan tâm là một nửa số tỉnh có từ 2,08 - 6,21% số người dân, tổ chức bị phiền hà, sách nhiễu.

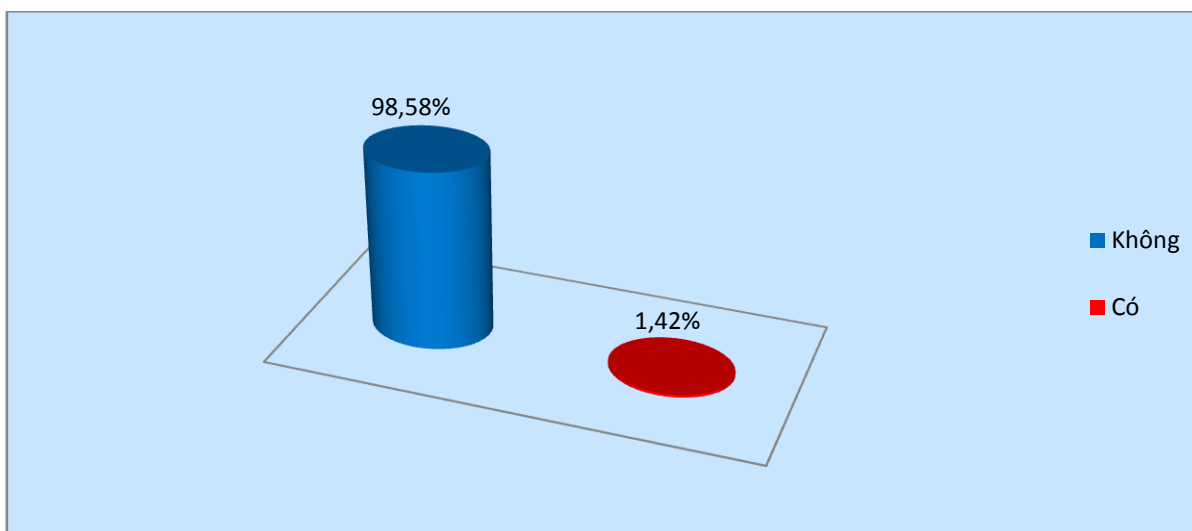
Biểu đồ 23: So sánh chỉ số về công chức gây phiền hà sách nhiễu năm 2017, 2018



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

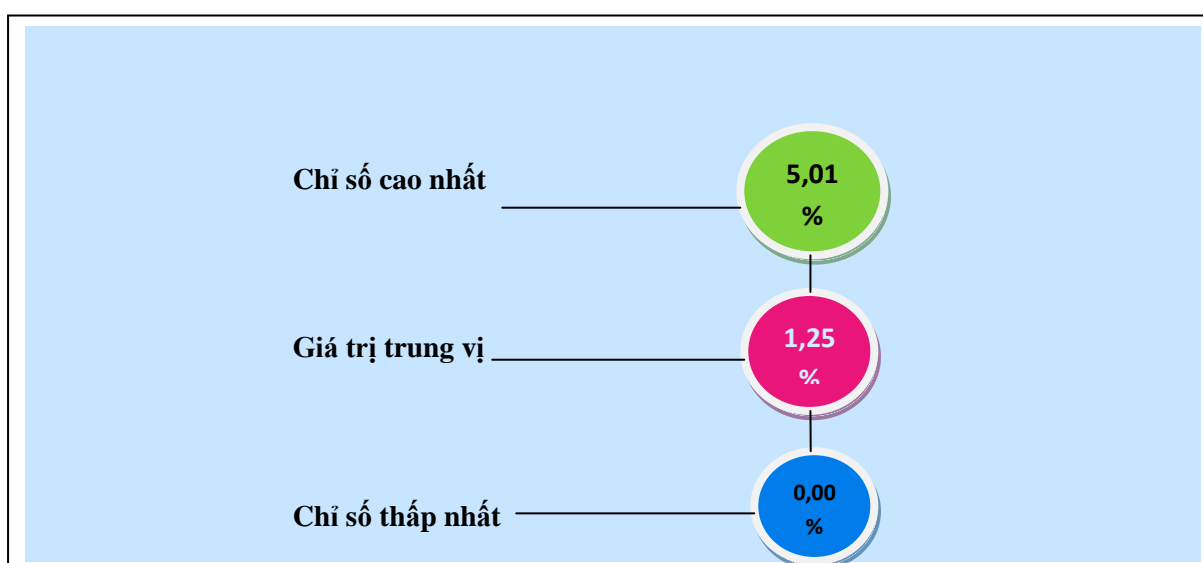
1, 42 % số người được hỏi trong cả nước cho rằng công chức gợi ý người dân, tổ chức nộp thêm tiền ngoài phí/ lệ phí theo quy định (Biểu đồ 24).

Biểu đồ 24: Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí



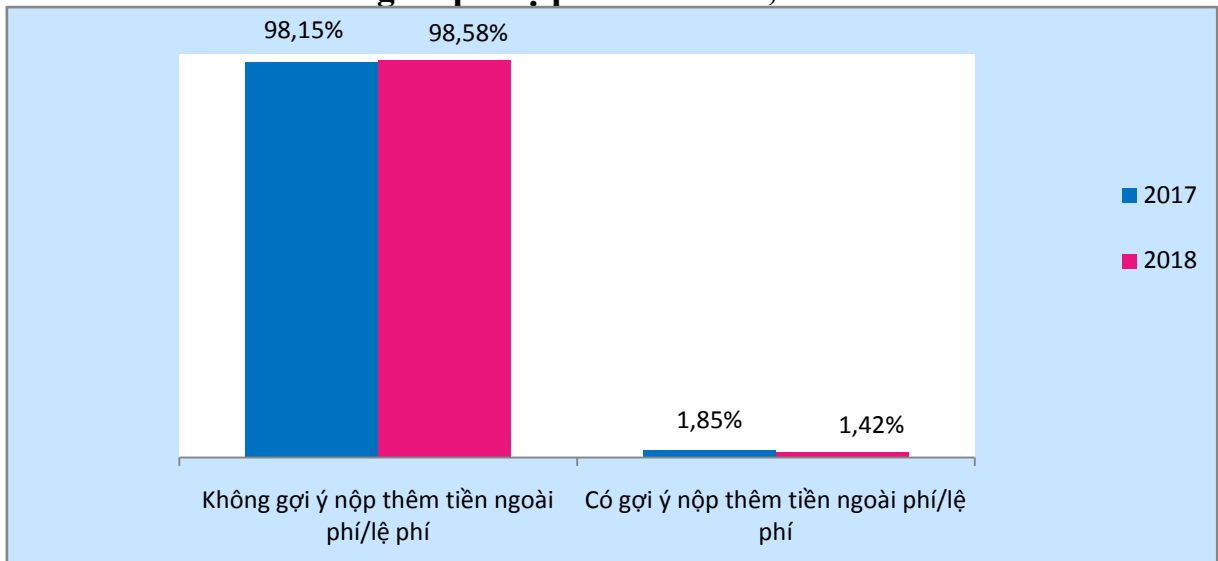
Tình trạng công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí ở 63 tỉnh là từ 0 - 5,01%, với giá trị trung vị là 1,25% (Biểu đồ 25).

Biểu đồ 25: Chỉ số về công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí năm 2018: Cao nhất, thấp nhất, trung vị



Kết quả SIPAS 2018 cho thấy tỷ lệ công chức gợi ý người dân, tổ chức nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí trong quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công nói chung trong cả nước có giảm so với năm 2017, từ 1,85% xuống còn 1,42% (Biểu đồ 26). Tuy nhiên, tỷ lệ này ở một số tỉnh lại tăng lên: Chỉ số cao nhất năm 2018 là 5,01% trong khi đó năm 2017 là 4,30%.

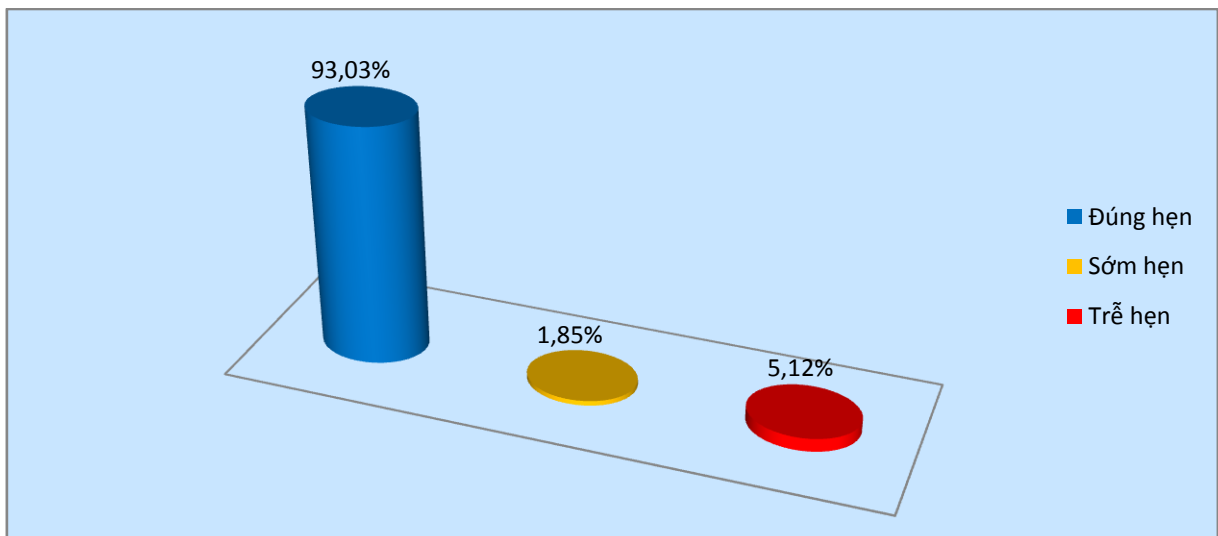
Biểu đồ 26: So sánh chỉ số về công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí năm 2017, 2018



7. Cơ quan đúng hẹn

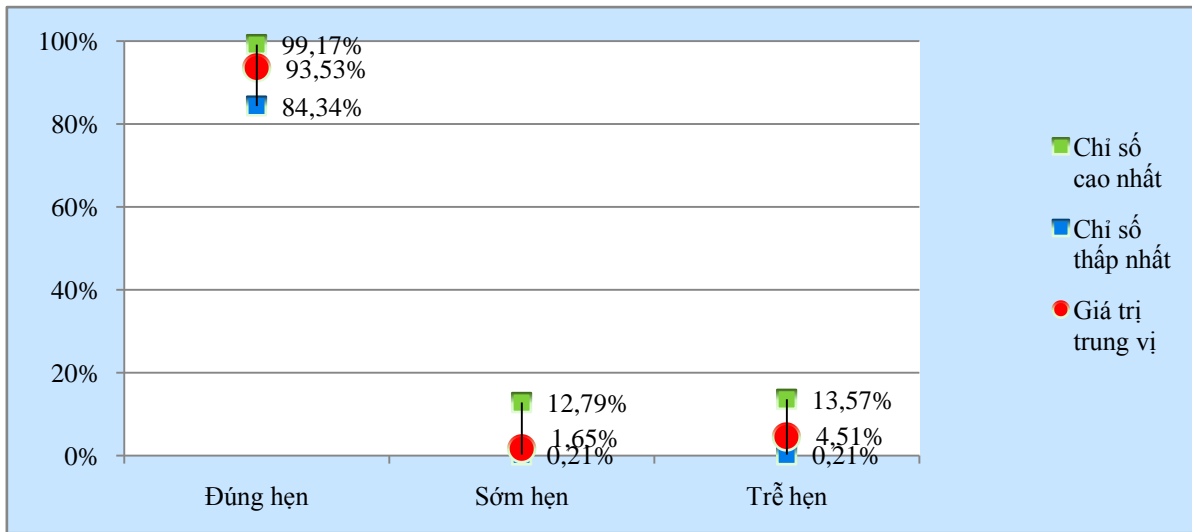
93,03% số người được hỏi trong cả nước khẳng định cơ quan hành chính nhà nước trả kết quả đúng hẹn; 1,85% khẳng định sớm hẹn và 5,12% khẳng định trễ hẹn (Biểu đồ 27).

Biểu đồ 27: Cơ quan đúng hẹn năm 2018



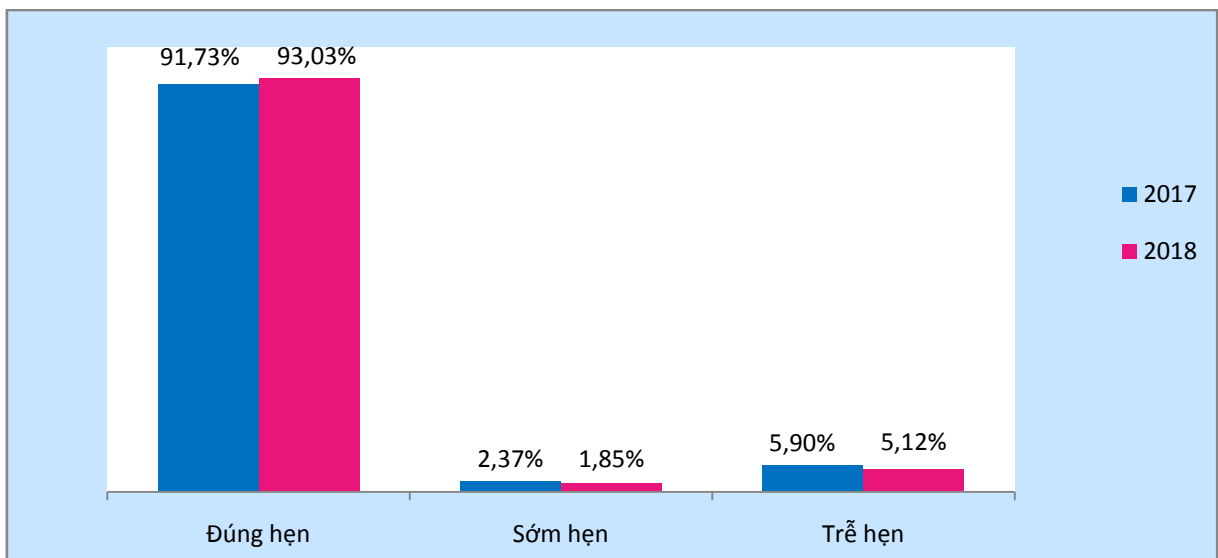
Đối với các tỉnh, tỷ lệ đúng hẹn trả kết quả của cơ quan nhà nước cũng rất cao (Biểu đồ 28). Số người được hỏi khẳng định cơ quan nhà nước trả kết quả đúng hẹn ở 63 tỉnh nằm trong khoảng 84,34 - 99,17%. Ngoài ra, các tỉnh còn có tỷ lệ trả kết quả trước hẹn nằm trong khoảng 0,21 - 12,79%. Tuy nhiên, vẫn còn tình trạng trễ hẹn ở tất cả 63 tỉnh, với tỷ lệ trong khoảng 0,21 - 13,57%.

**Biểu đồ 28: Chỉ số về cơ quan đúng hẹn năm 2018:
Cao nhất, thấp nhất, trung vị**



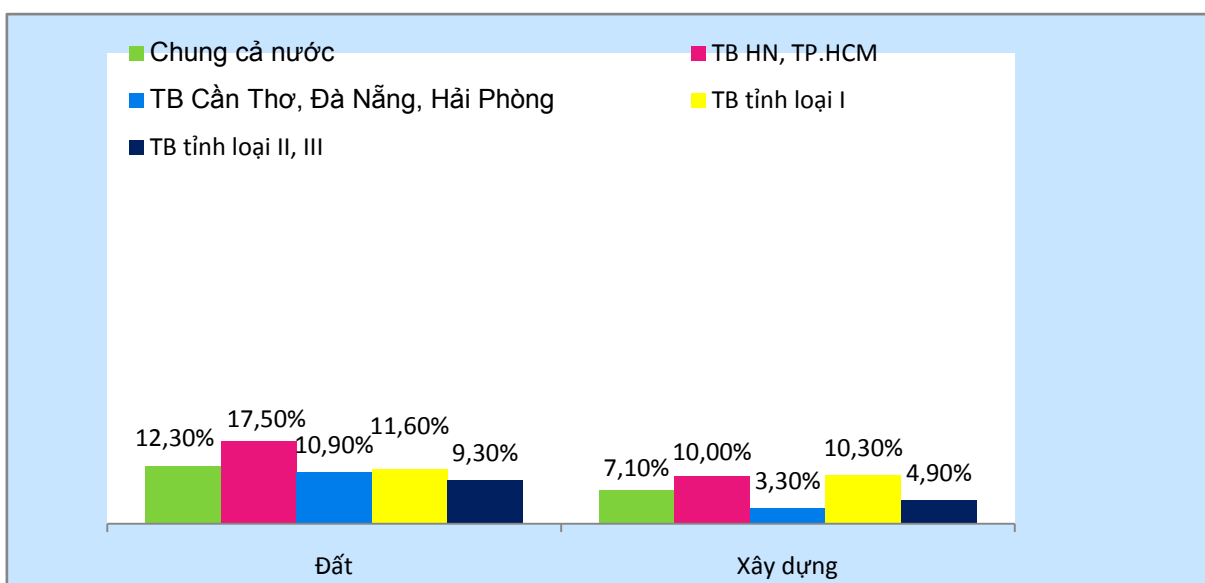
Tương ứng với việc tỷ lệ trả kết quả đúng hẹn tăng, tỷ lệ trả kết quả trễ hẹn của cơ quan nói chung trong cả nước năm 2018 giảm một chút so với năm 2017, từ 5,90 % xuống 5,12% (Biểu đồ 29). Tuy nhiên, chỉ số trả kết quả trễ hẹn cao nhất của 63 tỉnh lại tăng so với năm 2017, từ 13,20% lên 13,60%.

Biểu đồ 29: So sánh chỉ số về cơ quan đúng hẹn năm 2017, 2018



Mặc dù chỉ số trả kết quả trễ hẹn của cơ quan thuộc các lĩnh vực dịch vụ HCC được đánh giá năm 2018 nói chung là 5,12% nhưng chỉ số trả kết quả trễ hẹn của cơ quan cung ứng dịch vụ HCC thuộc lĩnh vực xây dựng và lĩnh vực đất đai cao hơn khá nhiều, cụ thể lĩnh vực xây dựng là 7,10% và lĩnh vực đất đai là 12,30% (Biểu đồ 30). Một điểm đáng quan tâm nữa là các tỉnh có nhiều giao dịch ở hai lĩnh vực dịch vụ này thì chỉ số trả kết quả trễ hẹn càng cao, đặc biệt là Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh có tỷ lệ trễ hẹn ở lĩnh vực đất đai lên tới 17,50%.

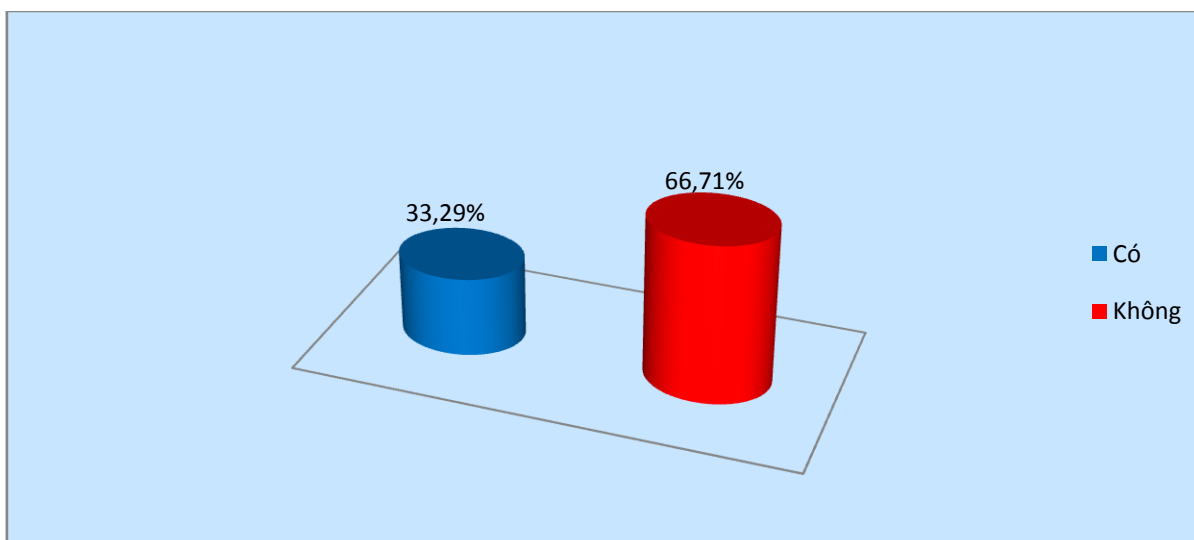
Biểu đồ 30: So sánh chỉ số về trễ hẹn của dịch vụ đất đai, xây dựng năm 2018



8. Cơ quan thông báo về sự trễ hẹn

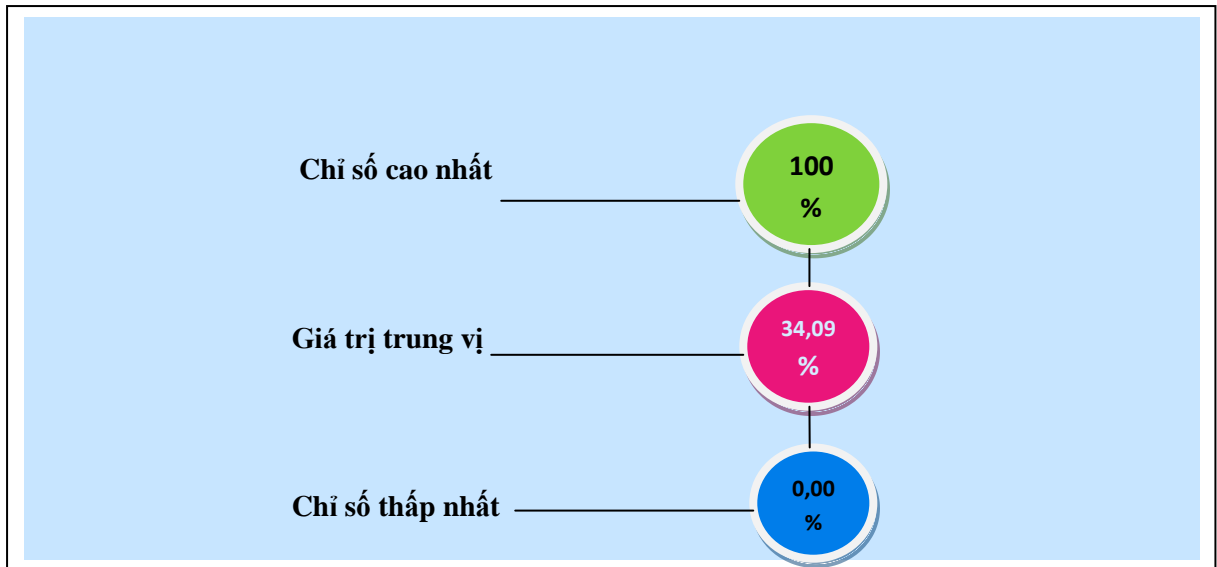
Trong số những người dân, tổ chức bị trả kết quả trễ hẹn nói chung trong cả nước (chiếm 5,12% số người được hỏi), chỉ có 33,29% nhận được thông báo của cơ quan về sự trễ hẹn, còn lại 66,71% không nhận được thông báo (Biểu đồ 31).

Biểu đồ 31: Cơ quan thông báo về sự trễ hẹn năm 2018



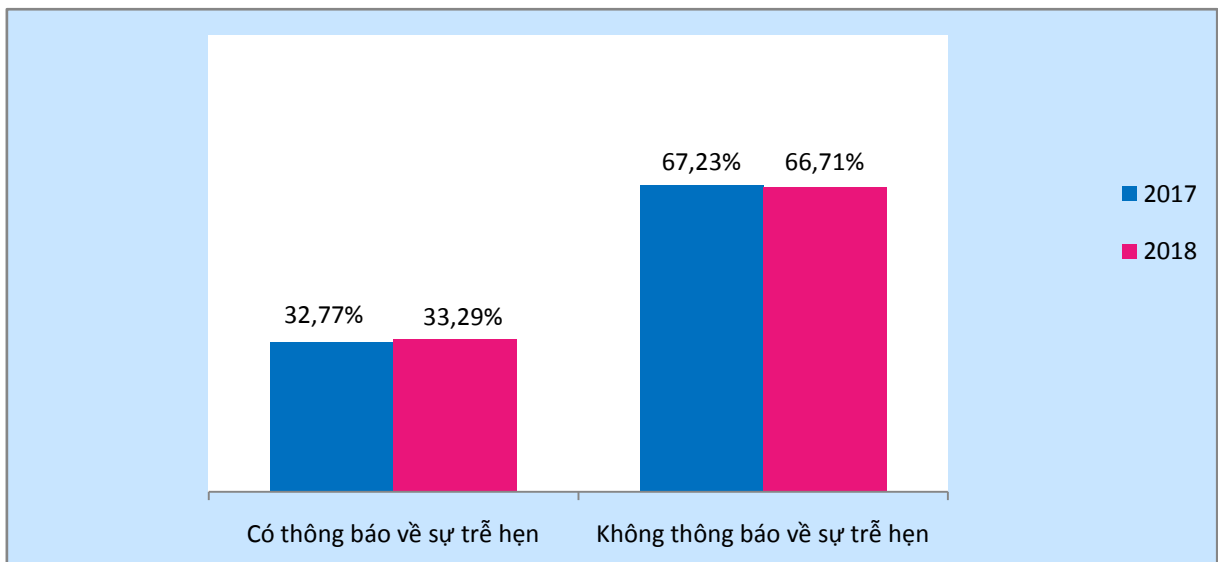
Các chỉ số cao nhất, thấp nhất và giá trị trung vị về việc cơ quan hành chính nhà nước có thông báo trả kết quả trễ hẹn cho người dân, tổ chức của 63 tỉnh (Biểu đồ 32), lần lượt là 100%, 0% và 34,09%, cho thấy chỉ có rất ít tỉnh thực hiện nghiêm túc quy định về việc thông báo trả kết quả trễ hẹn và hầu hết các tỉnh không thực hiện hay thực hiện không nghiêm quy định này.

**Biểu đồ 32: Chỉ số về cơ quan có thông báo về sự trễ hẹn năm 2018:
Cao nhất, thấp nhất, trung vị**



Tình trạng cơ quan hành chính nhà nước không thực hiện và thực hiện không đúng quy định về việc thông báo trả kết quả trễ hẹn cho người dân, tổ chức trong năm 2018 hầu như không được khắc phục so với năm 2017, thậm chí số cơ quan không thông báo về việc trễ hẹn còn tăng lên (Biểu đồ 33).

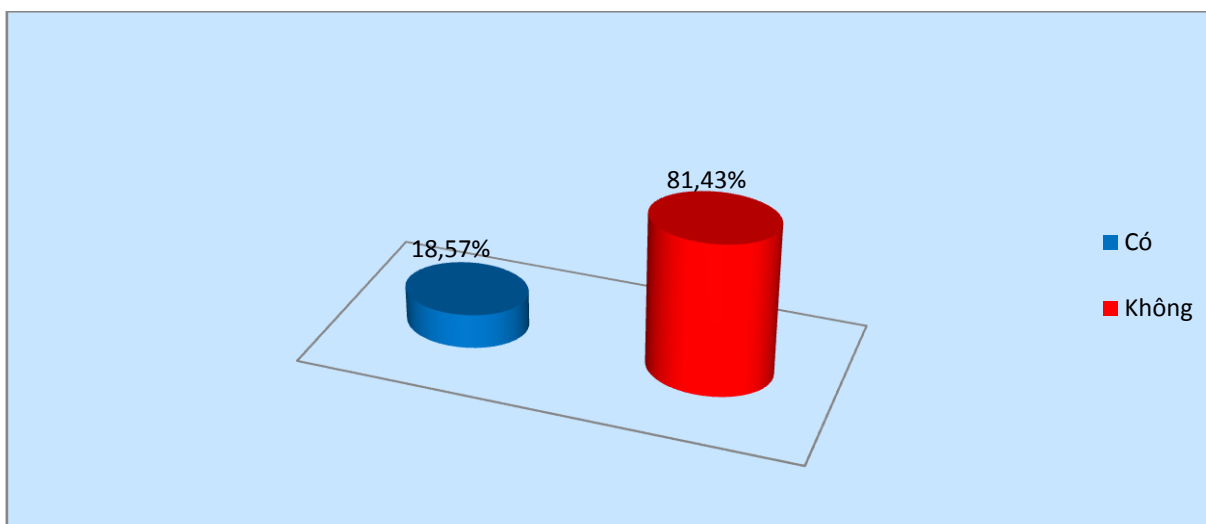
Biểu đồ 33: So sánh chỉ số về cơ quan thông báo về sự trễ hẹn năm 2017, 2018



9. Cơ quan xin lỗi vì sự trễ hẹn

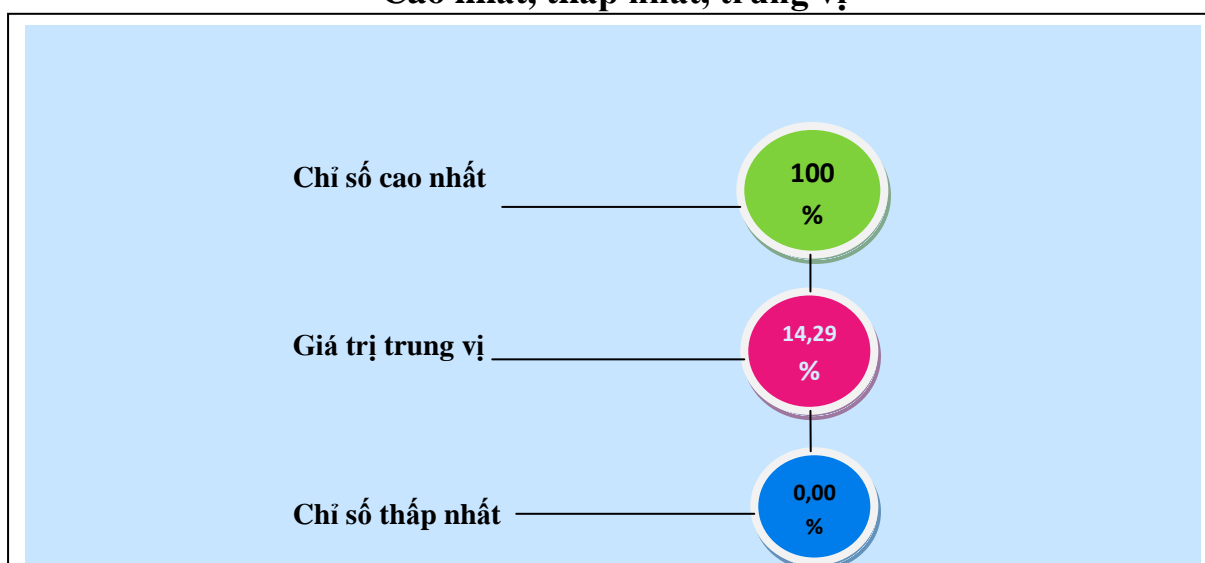
Chỉ có 18,60% số người dân, tổ chức bị trễ hẹn trong cả nước (chiếm 5,12% số người được hỏi) nhận được xin lỗi của cơ quan vì sự trễ hẹn, còn lại 81,43% là không nhận được xin lỗi (Biểu đồ 34).

Biểu đồ 34: Cơ quan xin lỗi vì sự trễ hẹn năm 2018



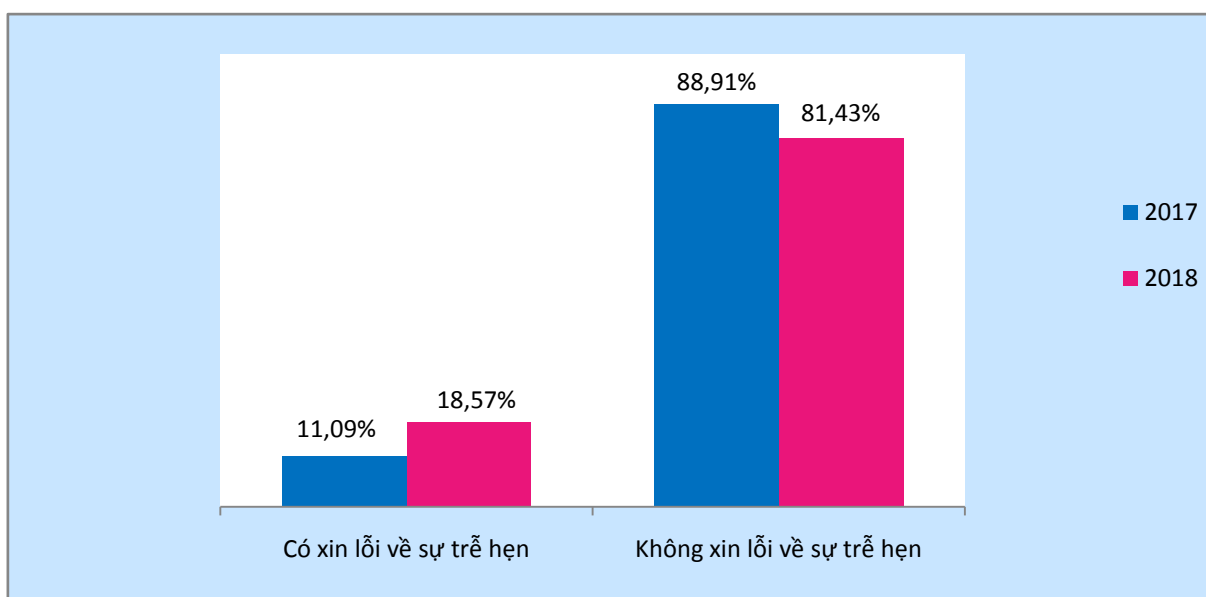
Mặc dù chỉ số cao nhất về việc cơ quan hành chính có xin lỗi vì trả kết quả trễ hẹn là 100% (Biểu 35) nhưng trên thực tế chỉ có duy nhất 01 tỉnh trong 63 tỉnh đã thực hiện xin lỗi đối với tất cả người dân, tổ chức bị trả kết quả trễ hẹn. Tỉnh có chỉ số cao thứ hai là 50%, do vậy có thể thấy 62 tỉnh còn lại có tỷ lệ cơ quan hành chính xin lỗi vì trả kết quả trễ hẹn nằm trong khoảng 0 - 50%, với giá trị trung vị là 14,29% (Biểu đồ 35).

**Biểu đồ 35: Chỉ số về cơ quan có xin lỗi về sự trễ hẹn năm 2018:
Cao nhất, thấp nhất, trung vị**



Tỷ lệ cơ quan thực hiện xin lỗi người dân, tổ chức vì sự trễ hẹn trong năm 2018 tăng hơn so với năm 2017, từ 11,09% lên 18,60% (Biểu đồ 36). Tuy nhiên, vẫn còn xảy ra tình trạng có địa phương không thực hiện xin lỗi đối với bất kỳ trường hợp trễ hẹn nào (Biểu đồ 35).

Biểu đồ 36: So sánh chỉ số về cơ quan xin lỗi về sự trễ hẹn năm 2017, 2018



Bảng 4: So sánh các chỉ số nhận định, đánh giá của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ HCC năm 2017, 2018

Chỉ số Tiêu chí	Năm 2017				Năm 2018			
	Cả nước (%)	Tỉnh cao nhất (%)	Tỉnh thấp nhất (%)	GT trung vị (%)	Cả nước (%)	Tỉnh cao nhất (%)	Tỉnh thấp nhất (%)	GT trung vị (%)
Cơ quan giải quyết công việc								
Bộ phận TN,TKQ cấp xã					45,46	57,41	35,00	44,79
Bộ phận TN,TKQ cấp huyện					36,47	52,83	25,37	35,37
Bộ phận TN,TKQ cấp tỉnh					15,12	29,17	4,66	15,26
Trung tâm Phục vụ HCC tỉnh					8,74	21,29	0,00	6,80
Khác					1,04	2,29	0,02	1,10
Kênh thông tin về cơ quan giải quyết công việc								
Qua người thân, bạn bè	17,33	33,80	6,90	16,40	20,79	33,96	6,88	20,83
Qua chính quyền cấp xã	71,92	83,70	51,60	72,00	59,63	78,54	40,38	59,79
Qua phương tiện thông tin đại chúng	15,54	39,00	6,40	13,60	19,47	42,26	7,71	17,80
Qua mạng internet	5,17	17,30	1,30	4,40	7,10	16,03	2,55	6,02
Khác	2,04	15,93	0,00	3,95	2,86	3,09	0,08	2,07
Kênh thông tin tiếp cận quy định về TTHC								
Qua công chức					73,60	83,11	56,46	75,21
Qua niêm yết công khai					25,19	47,80	8,33	23,43
Qua qua mạng Internet					4,92	15,04	0,63	3,96
Qua qua người thân, bạn bè					4,52	14,17	0,83	4,20
Khác					0,59	1,79	0,05	0,09
Số lần đi lại								
Đi lại 1-2 lần	78,09	95,36	60,00	78,20	79,30	92,50	64,29	79,62
Đi lại 3-4 lần	16,94	29,10	0,00	17,10	16,30	29,45	6,25	16,10
Đi lại 5-6 lần	2,42	16,90	0,20	2,30	2,70	9,64	0,21	2,49
Đi lại 7 lần trở lên	2,47	7,30	0,00	2,17	1,80	6,09	0,00	1,52
Công chức gây phiền hà sách nhiễu	3,35	7,30	0,00	2,99	2,45	6,21	0,00	2,08
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí/lệ phí	1,85	4,30	0,00	1,70	1,42	5,01	0,00	1,25
Cơ quan đúng hẹn								
Đúng hẹn	91,73	96,70	84,40	91,80	93,03	99,17	84,34	93,53
Sớm hẹn	2,37	11,90	0,21	2,00	1,85	12,79	0,21	1,65
Trễ hẹn	5,90	13,20	1,80	5,90	5,12	13,57	0,21	4,51
Cơ quan có thông báo về sự trễ hẹn	32,77	88,50	0,00	31,60	33,29	100	0,00	34,09
Cơ quan có xin lỗi về sự trễ hẹn	11,09	33,33	0,00	7,30	18,57	100	0,00	14,29

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

SIPAS 2018 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 từ 32.715 phiếu điều tra xã hội học thu về hợp lệ từ 63 tỉnh, Bộ Nội vụ tiến hành tính toán, xây dựng các chỉ số SIPAS 2018 gồm:

- Các chỉ số hài lòng chung của cả nước: 22 chỉ số hài lòng yếu tố thành phần; 05 chỉ số hài lòng yếu tố; 01 chỉ số hài lòng chung (chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính).

- Các chỉ số hài lòng của cấp hành chính (03 cấp được đánh giá): 22 chỉ số hài lòng yếu tố thành phần; 05 chỉ số hài lòng yếu tố; 01 chỉ số hài lòng chung của mỗi cấp.

- Các chỉ số hài lòng của lĩnh vực dịch vụ (08 lĩnh vực dịch vụ được đánh giá): 22 chỉ số hài lòng yếu tố thành phần; 05 chỉ số hài lòng yếu tố; 01 chỉ số hài lòng chung của mỗi lĩnh vực.

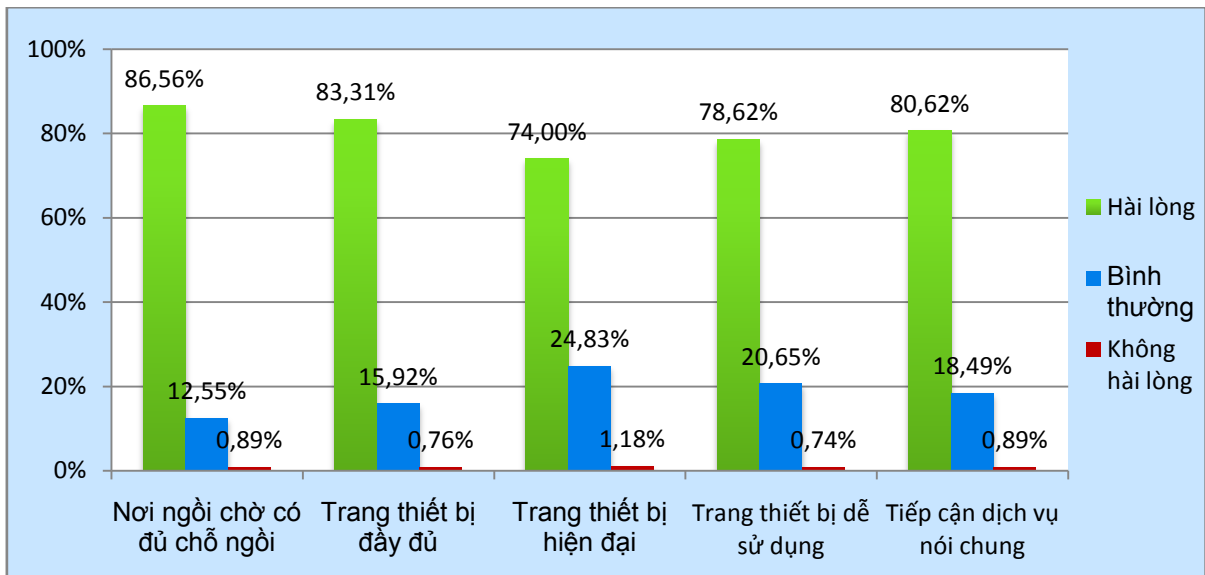
- Các chỉ số hài lòng của tỉnh (63 tỉnh trong cả nước): 22 chỉ số hài lòng yếu tố thành phần; 05 chỉ số hài lòng yếu tố; 01 chỉ số hài lòng chung của tỉnh.

1. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ

SIPAS 2018 đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức về tiếp cận dịch vụ ở 4 nội dung: (1) Nơi ngồi chờ giải quyết công việc có đủ chỗ ngồi; (2) trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ; (3) trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại; (4) trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng. Kết quả SIPAS 2018 cho thấy trong 4 nội dung được đánh giá nói trên, người dân, tổ chức hài lòng nhất về việc nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi, tiếp đến là về trang thiết bị đầy đủ, trang thiết bị dễ sử dụng và ít hài lòng nhất về tính hiện đại của trang thiết bị.

86,56% số người được hỏi trong cả nước hài lòng về việc nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi, 83,31% hài lòng về trang thiết bị đầy đủ, 74,00% hài lòng về trang thiết bị dễ sử dụng và 78,62% hài lòng về trang thiết bị hiện đại (Biểu đồ 37). Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ nói chung là 80,62%.

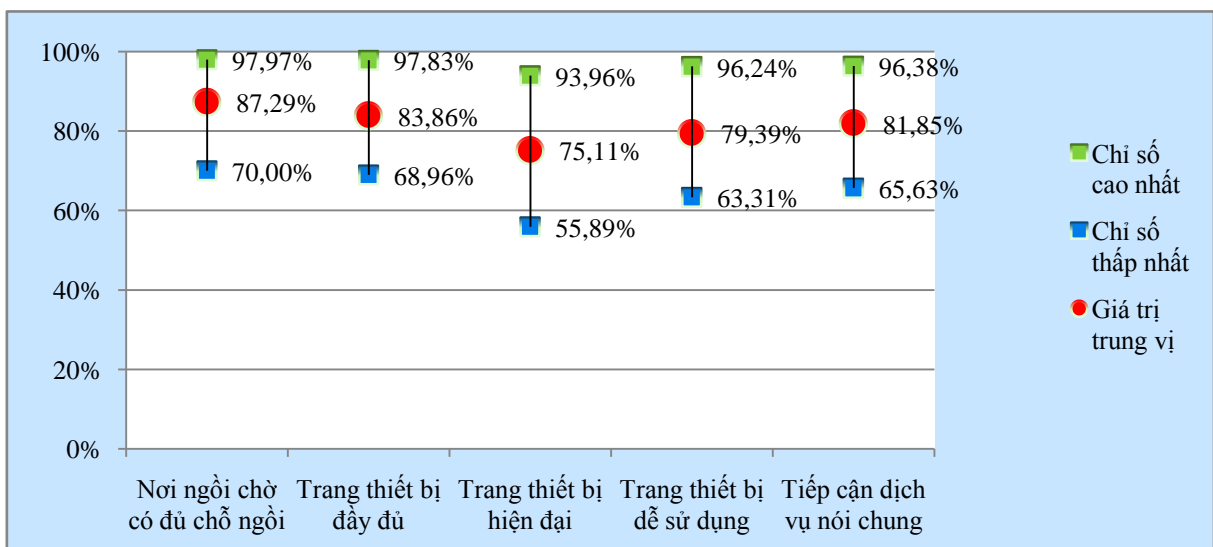
Biểu đồ 37: Chỉ số hài lòng chung cả nước về tiếp cận dịch vụ năm 2018



Trong 63 tỉnh, chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của tỉnh cao nhất là 96,38%, tỉnh thấp nhất là 65,63% và giá trị trung vị là 81,85% (Biểu đồ 38). Giá trị trung vị cho thấy nửa số tỉnh trong cả nước có chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ nằm trong khoảng 81,85 - 96,38% và nửa số tỉnh có chỉ số nằm trong khoảng 65,63 - 81,85%. Khoảng cách chênh lệch của chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là khoảng 30%.

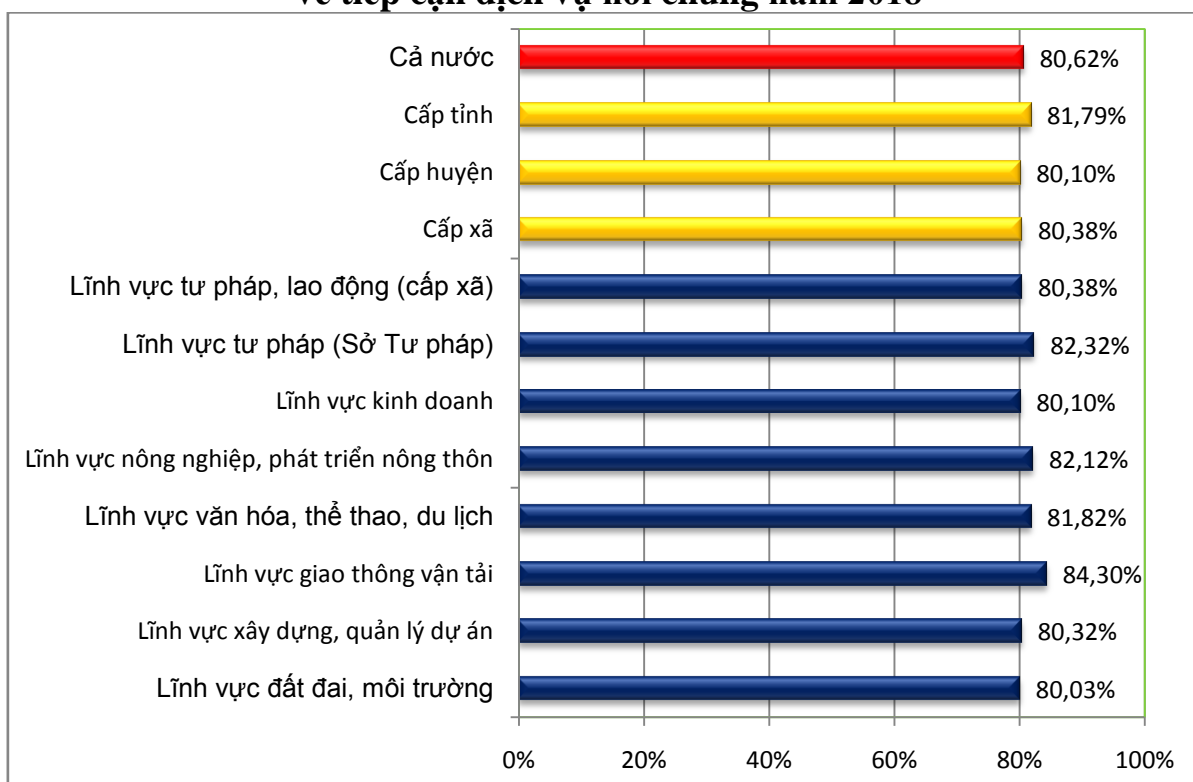
Các chỉ số hài lòng thành phần về tiếp cận dịch vụ (gồm chỉ số hài lòng về nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi; chỉ số hài lòng về trang thiết bị đầy đủ; chỉ số hài lòng về trang thiết bị hiện đại; chỉ số hài lòng về trang thiết bị dễ sử dụng) cũng có sự cách biệt giữa tỉnh cao nhất, thấp nhất và trung vị tương tự như chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ, từ 27 - 38% (Biểu đồ 38), trong đó chỉ số hài lòng về trang thiết bị hiện đại có sự chênh lệch giữa các tỉnh cao nhất, là 38% (55,89 - 93,96%).

Biểu đồ 38: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về tiếp cận dịch vụ năm 2018



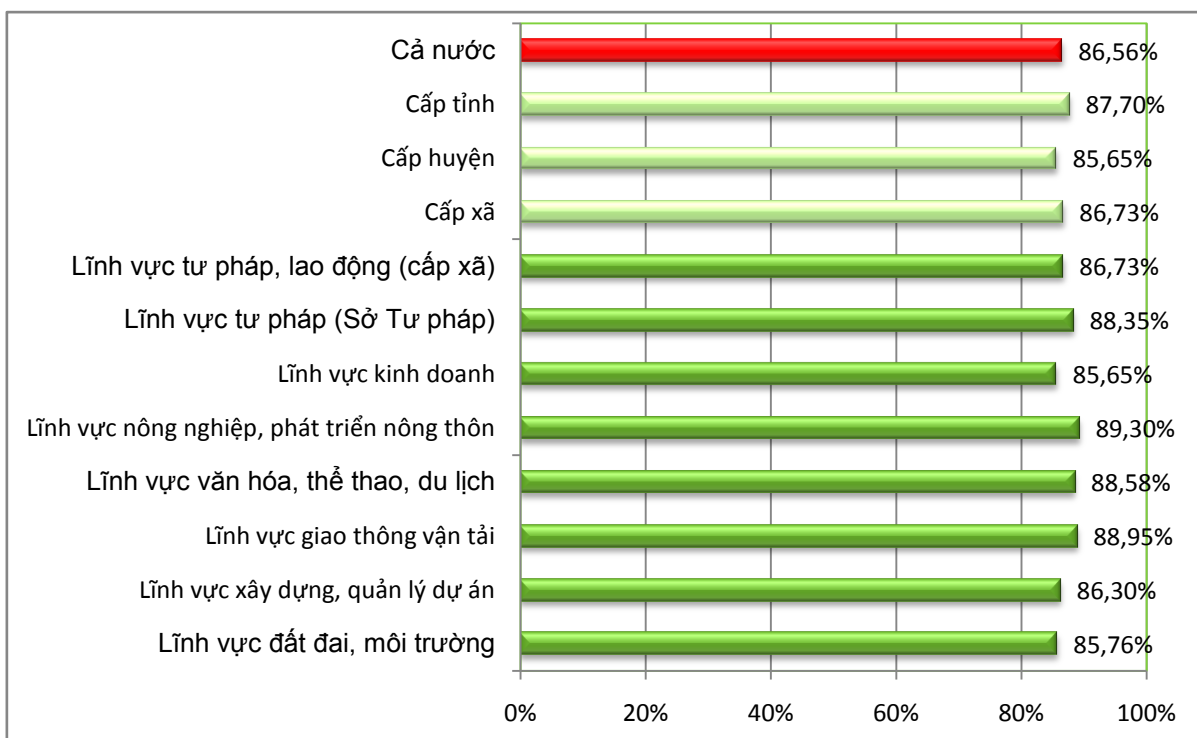
Các cơ quan nhà nước phân theo cấp hành chính, theo lĩnh vực dịch vụ có các chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ khác biệt không đáng kể giữa các nhóm (Biểu đồ 39). Các cơ quan hành chính cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã trong cả nước có chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ nằm trong khoảng 80,10 - 81,79%, trong đó cơ quan hành chính cấp tỉnh cao nhất và cấp huyện thấp nhất. Các cơ quan hành chính thuộc 8 lĩnh vực dịch vụ được đánh giá (gồm lĩnh vực lao động và 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) có chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ nằm trong khoảng 80,03 - 84,30%, chênh lệch khoảng 4%, trong đó các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực giao thông, vận tải đạt chỉ số cao nhất và các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường đạt chỉ số thấp nhất.

Biểu đồ 39: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về tiếp cận dịch vụ nói chung năm 2018

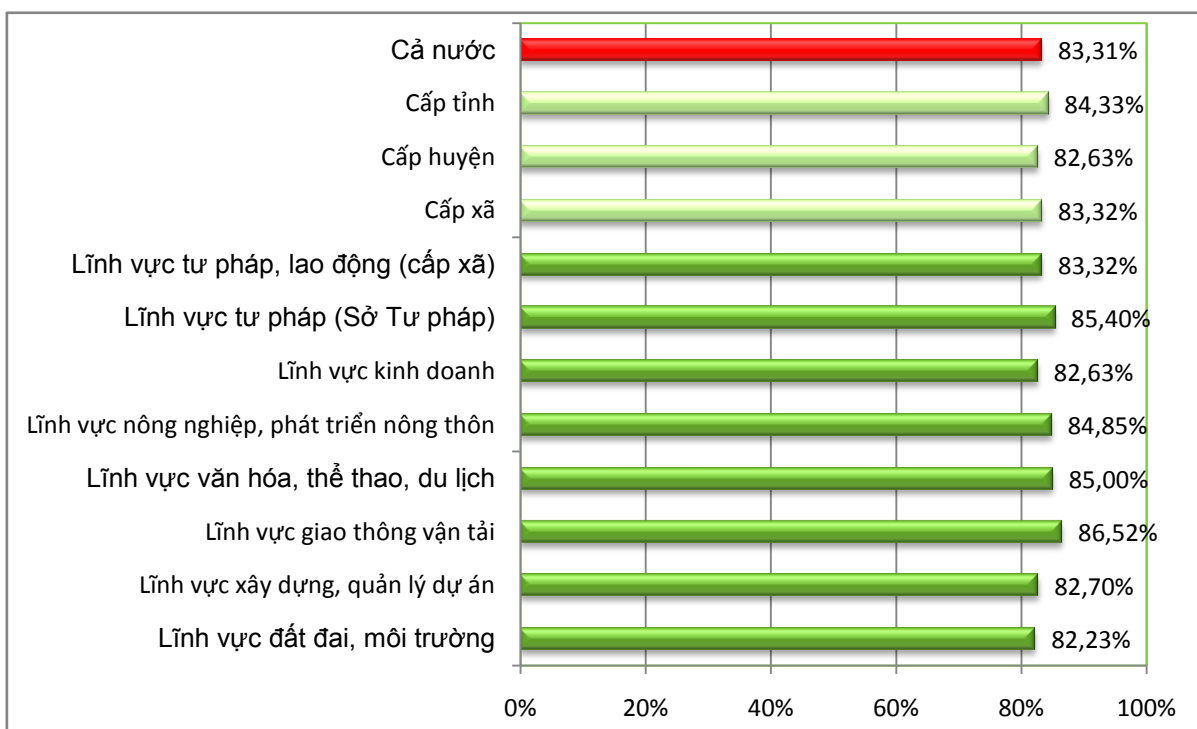


Các chỉ số hài lòng thành phần về tiếp cận dịch vụ của các nhóm cơ quan hành chính nói trên cũng có sự chênh lệch không đáng kể (Biểu đồ 40,41,42, 43). Các cơ quan hành chính cấp tỉnh thường có chỉ số cao nhất và các cơ quan hành chính cấp huyện có chỉ số thấp nhất trong số 3 nhóm cơ quan hành chính phân theo cấp. Riêng các cơ quan hành chính cấp xã đạt chỉ số hài lòng về trang thiết bị hiện đại thấp nhất. Trong số 8 nhóm cơ quan phân theo lĩnh vực dịch vụ, các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực giao thông, vận tải luôn có các chỉ số hài lòng thành phần về tiếp cận dịch vụ cao nhất và các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường thường thấp nhất.

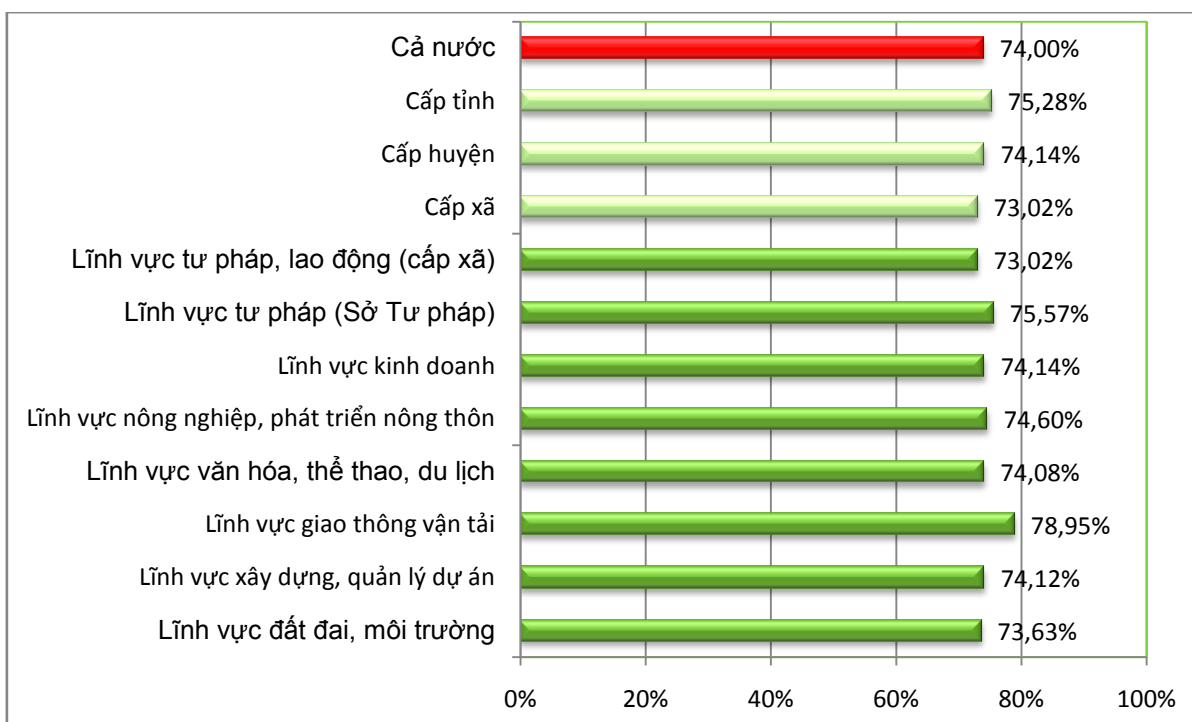
Biểu đồ 40: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi năm 2018



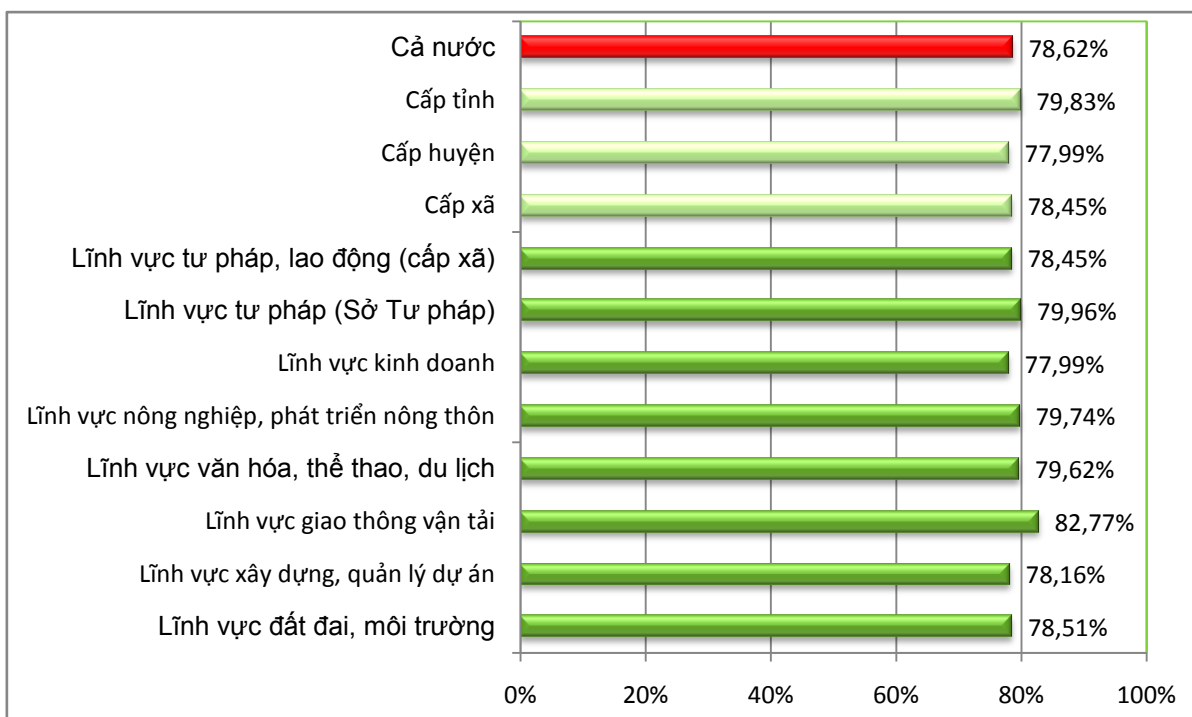
Biểu đồ 41: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về trang thiết bị đầy đủ năm 2018



Biểu đồ 42: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về trang thiết bị hiện đại năm 2018



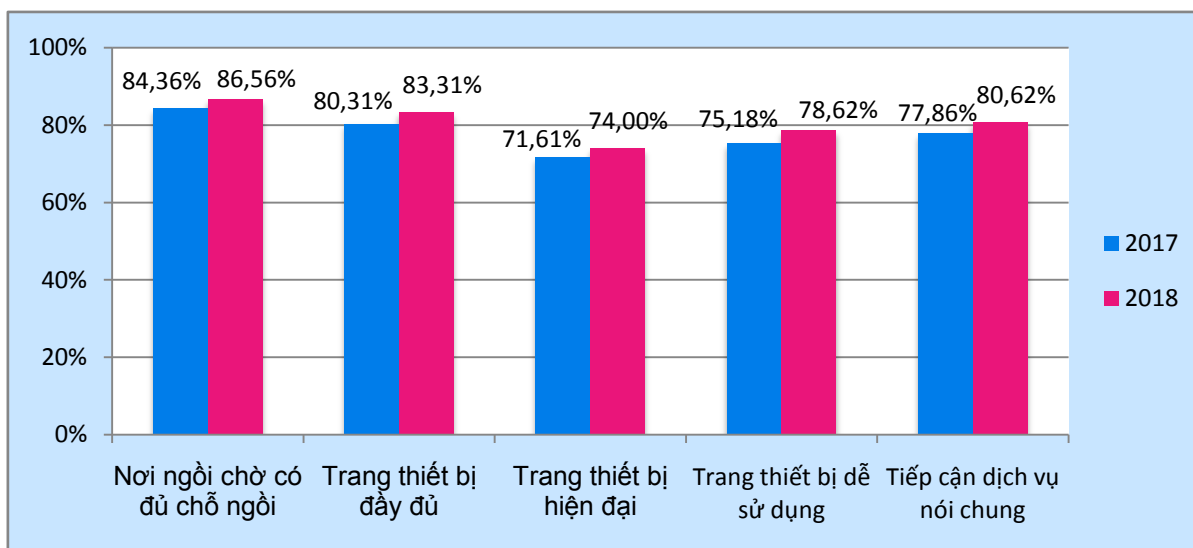
Biểu đồ 43: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về trang thiết bị dễ sử dụng năm 2018



Sự hài lòng của người dân, tổ chức về tiếp cận dịch vụ năm 2018 tăng gần 3% so với năm 2017, từ mức 77,86% lên 80,62% (Biểu đồ 44). Các chỉ số hài lòng thành phần về tiếp cận dịch vụ cũng có mức tăng tương tự. Tuy nhiên, có một sự khác biệt đáng chú ý về chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ giữa năm

2018 và 2017 là các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực giao thông vận tải đạt chỉ số hài lòng cao nhất trong số 8 lĩnh vực dịch vụ được đánh giá năm 2018, thay thế vị trí của các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực tư pháp cấp tỉnh năm 2017.

Biểu đồ 44: So sánh chỉ số hài lòng cả nước về tiếp cận dịch vụ năm 2017, 2018



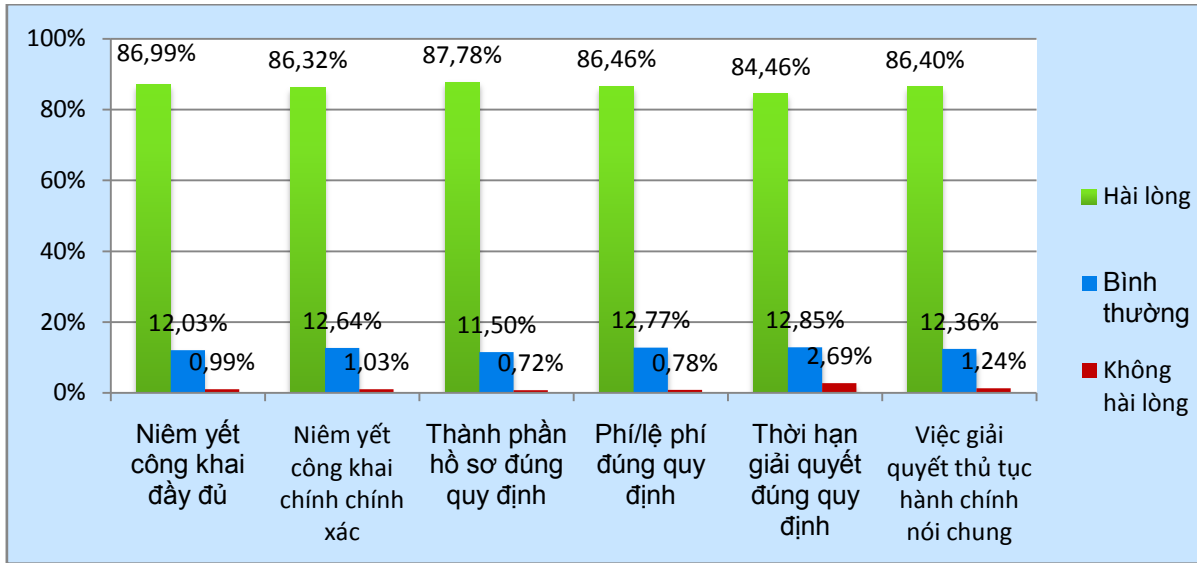
Tương tự như kết quả SIPAS 2017, SIPAS 2018 cho thấy trong số 5 yếu tố của quá trình cung ứng dịch vụ HCC được đánh giá (gồm yếu tố tiếp cận dịch vụ, yếu tố thủ tục hành chính, yếu tố công chức, yếu tố kết quả và yếu tố tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN), yếu tố tiếp cận dịch vụ có chỉ số hài lòng thấp thứ 2. Dường như các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương chưa quan tâm nhiều đến điều kiện trụ sở, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức nhằm đảm bảo giúp người dân, tổ chức thoải mái, dễ dàng, nhanh chóng trong quá trình giải quyết công việc.

2. Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính

Thủ tục hành chính được đánh giá ở 5 nội dung, gồm: (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 là đúng quy định. SIPAS 2018 không đánh giá tính phức tạp/đơn giản hay tính phù hợp của các quy định thủ tục hành chính do SIPAS 2018 vẫn chỉ tập trung đánh giá việc cung ứng dịch vụ HCC của chính quyền địa phương mà không đánh giá việc quy định thủ tục hành chính của các Bộ, ngành.

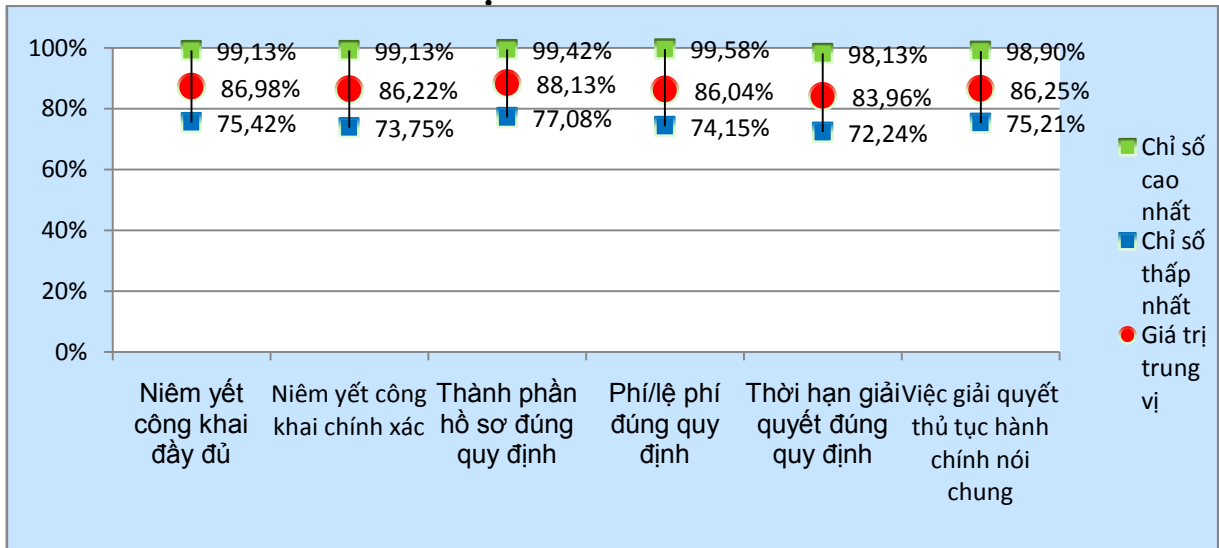
86,99% số người được hỏi hài lòng về việc quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai minh bạch; 86,32% hài lòng về thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ; 87,78% hài lòng về việc nộp thành phần hồ sơ đúng quy định; 86,46% hài lòng về nộp phí/lệ phí đúng quy định và 84,46% hài lòng về thời hạn giải quyết công việc (Biểu đồ 45). Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính nói chung năm 2018 là 86,40%.

Biểu đồ 45: Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính năm 2018



Trong 63 tỉnh, chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính của tỉnh cao nhất là 98,90%, chỉ số của tỉnh thấp nhất là 75,21% và giá trị trung vị là 86,25% (Biểu đồ 46). Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính của tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất chênh lệch khoảng 23% (năm 2017 là 40%). Giá trị trung vị cho thấy nửa số tỉnh trong cả nước có chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính năm trong khoảng 86,25 - 98,90% và nửa số tỉnh có chỉ số nằm trong khoảng 75,21- 86,25%. 5 nội dung được đánh giá của yếu tố thủ tục hành chính cũng có các chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất và giá trị trung vị rất tương đồng.

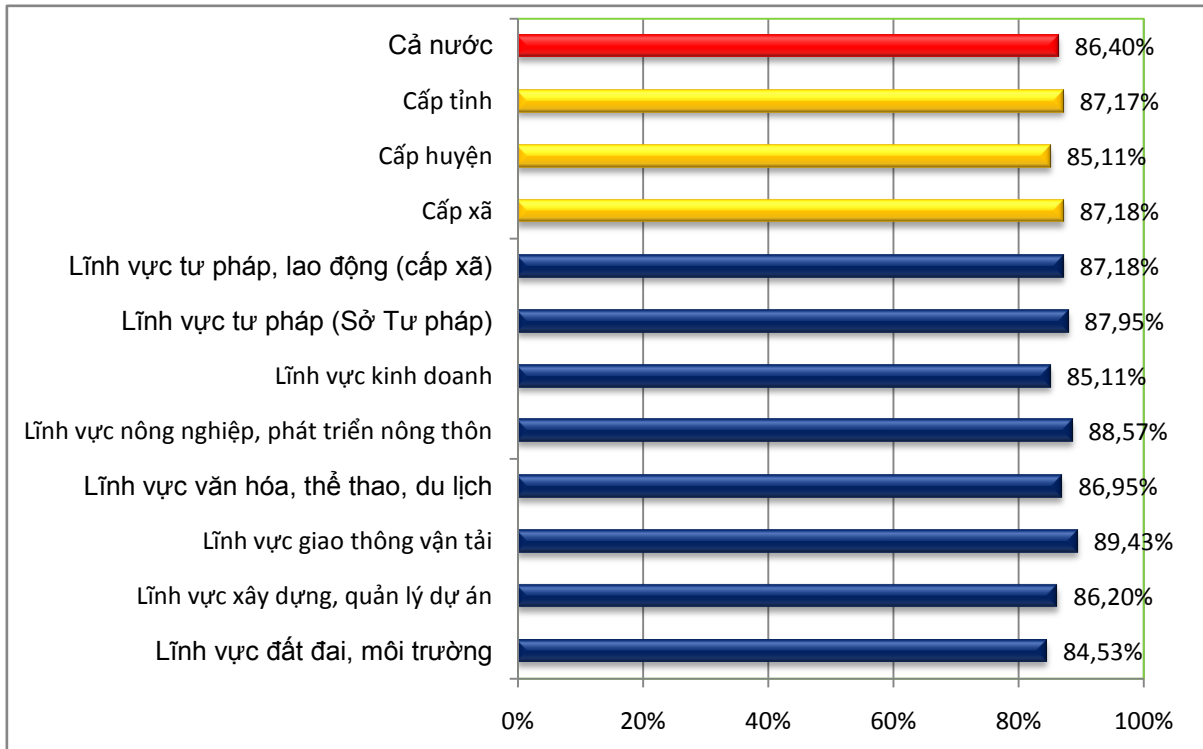
Biểu đồ 46: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về thủ tục hành chính năm 2018



So sánh chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính năm 2018 giữa các nhóm cơ quan phân theo cấp hành chính và phân theo lĩnh vực dịch vụ cho thấy sự chênh lệch không nhiều (Biểu đồ 47). Các cơ quan thuộc 3 cấp hành chính có chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính nằm trong khoảng 85,11 - 87,18% (chênh lệch khoảng 2%), trong đó các cơ quan cấp xã có chỉ số cao nhất và các cơ quan cấp

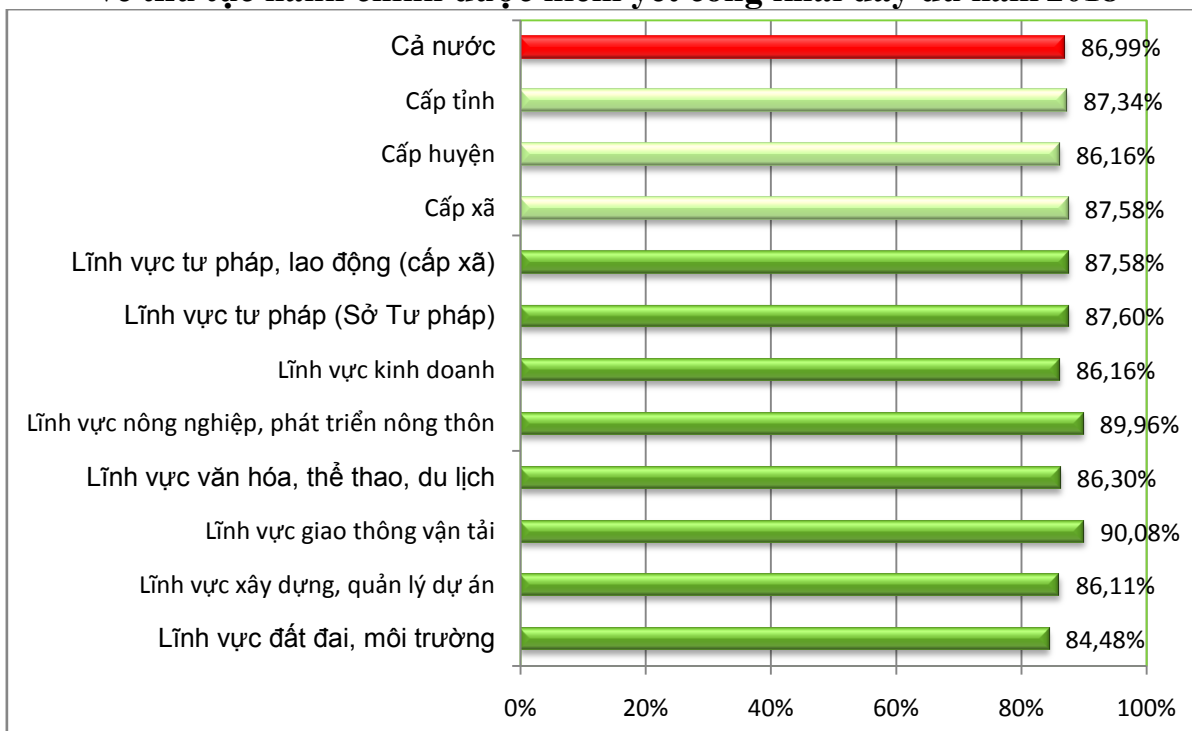
huyện có chỉ số thấp nhất. Các cơ quan thuộc 8 lĩnh vực dịch vụ có chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính nằm trong khoảng 84,53 - 89,43% (chênh lệch khoảng 5%), trong đó các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực giao thông, vận tải có chỉ số cao nhất và các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường có chỉ số thấp nhất.

Biểu đồ 47: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thủ tục hành chính năm 2018

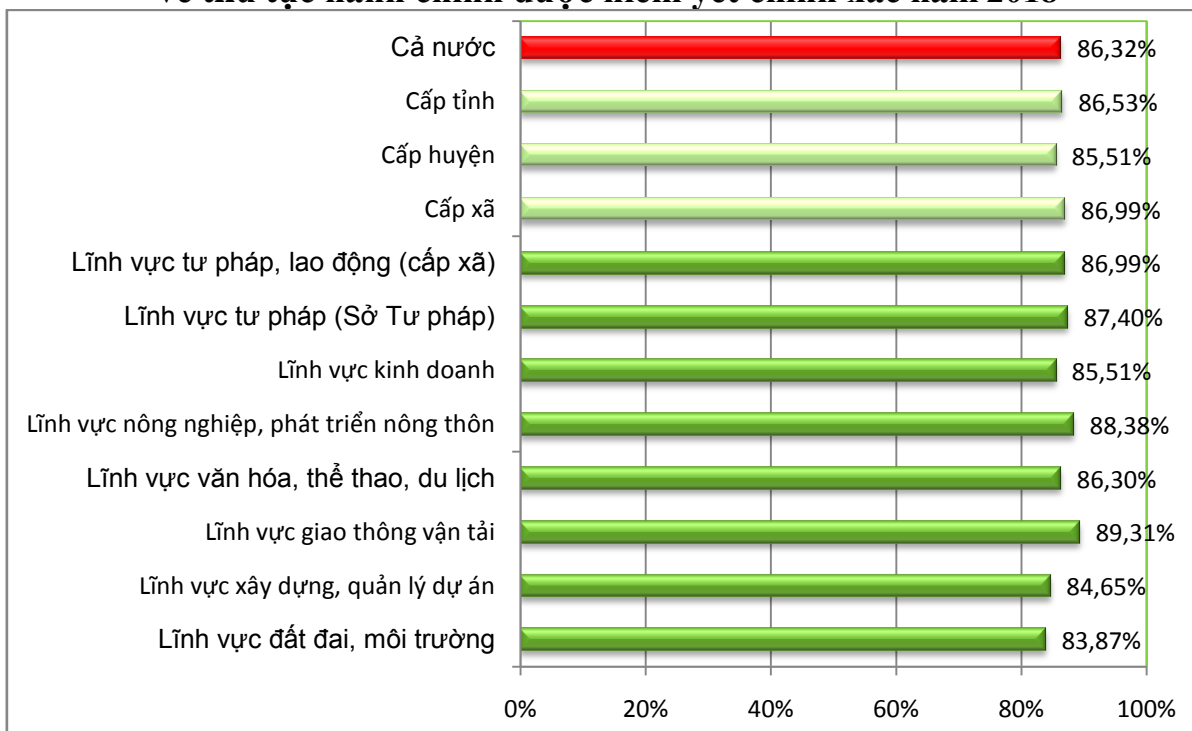


5 chỉ số hài lòng thành phần về thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính thuộc 3 cấp và 8 lĩnh vực dịch vụ cũng ở các mức tương tự và có sự chênh lệch không đáng kể giữa các mức (Biểu đồ 48, 49, 50, 51, 52). Trong 3 nhóm cơ quan phân theo cấp, các cơ quan hành chính cấp xã có các chỉ số hài lòng thành phần về thủ tục hành chính cao nhất và cơ quan hành chính cấp huyện có các chỉ số thấp nhất. Trong 8 nhóm cơ quan phân theo lĩnh vực dịch vụ, các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực giao thông, vận tải có các chỉ số cao nhất và cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường có các chỉ số thấp nhất.

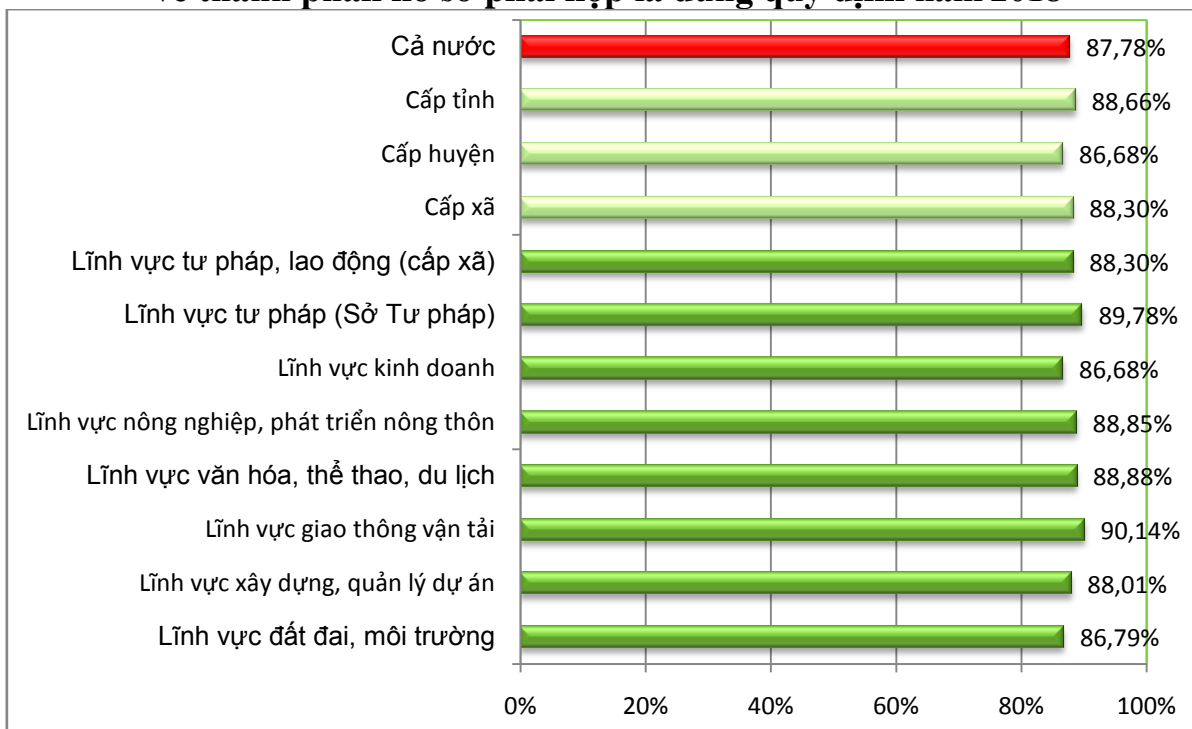
Biểu đồ 48: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ năm 2018



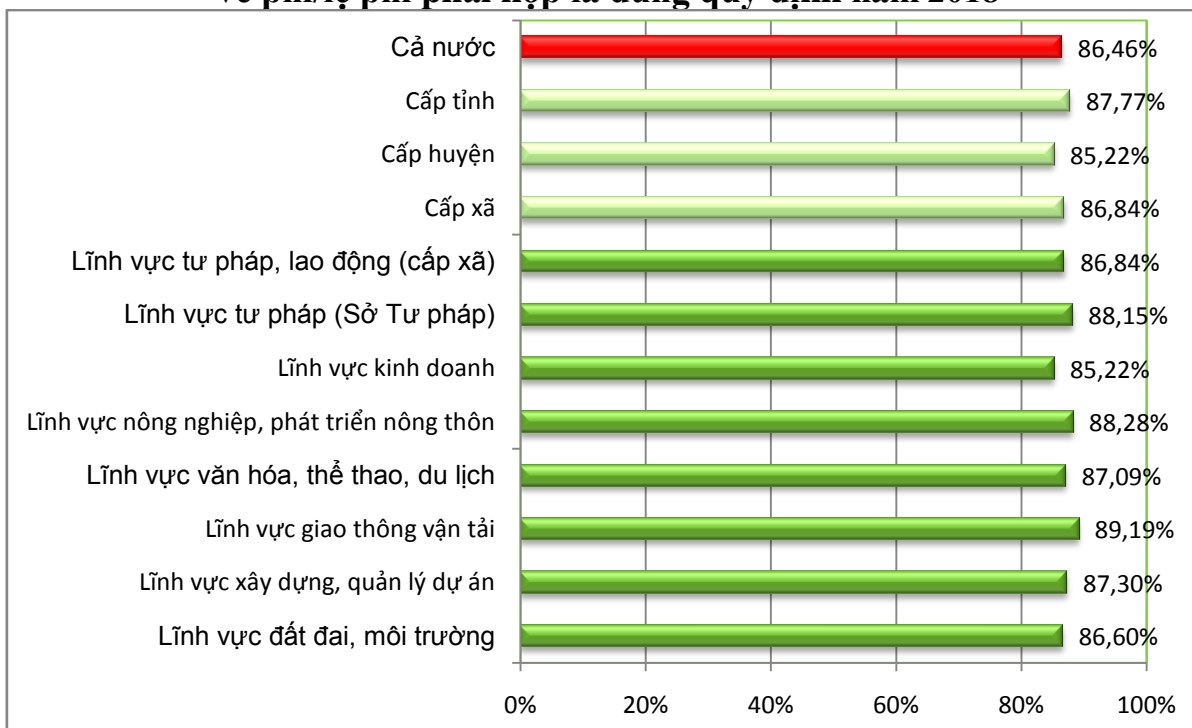
Biểu đồ 49: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thủ tục hành chính được niêm yết chính xác năm 2018



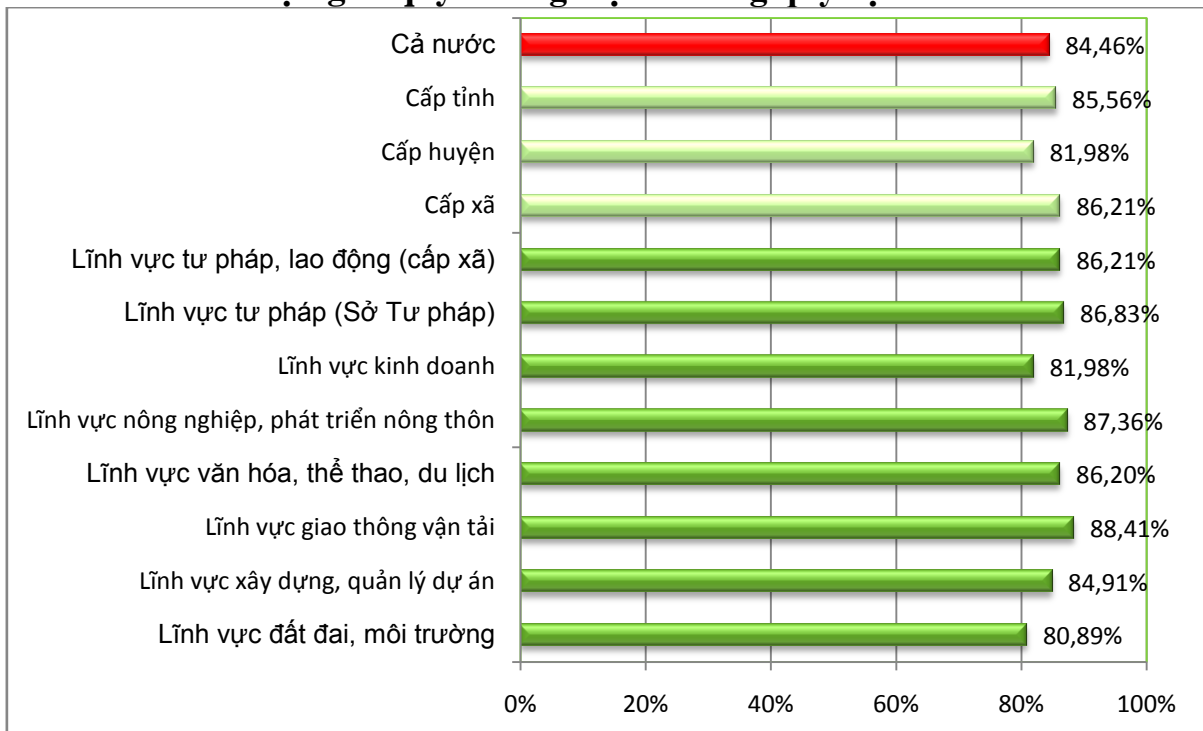
Biểu đồ 50: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định năm 2018



Biểu đồ 51: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về phí/lệ phí phải nộp là đúng quy định năm 2018

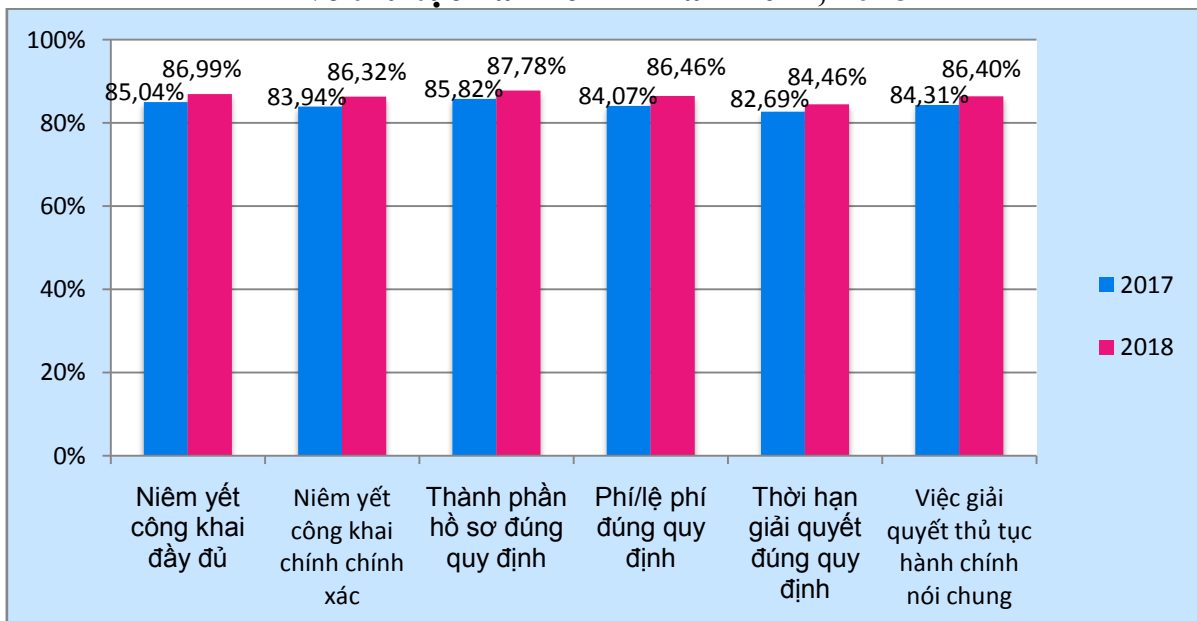


Biểu đồ 52: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thời hạn giải quyết công việc là đúng quy định năm 2018



So sánh kết quả SIPAS 2017 và 2018 (Biểu đồ 53) cho thấy chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính nói chung và 5 chỉ số hài lòng thành phần năm 2017 nằm trong khoảng 82,69% - 85,82% và năm 2018 nằm trong khoảng 84,46% - 87,78%, với sự tăng lên của mỗi chỉ số rất tương đồng, khoảng 2%.

Biểu đồ 53: So sánh chỉ số hài lòng chung cả nước về thủ tục hành chính năm 2017, 2018



Thủ tục hành chính đạt được mức độ hài lòng cao thứ 2 trong số 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ HCC được đánh giá năm 2018 (gồm yếu tố tiếp cận dịch vụ, yếu tố thủ tục hành chính, yếu tố công chức, yếu tố kết quả

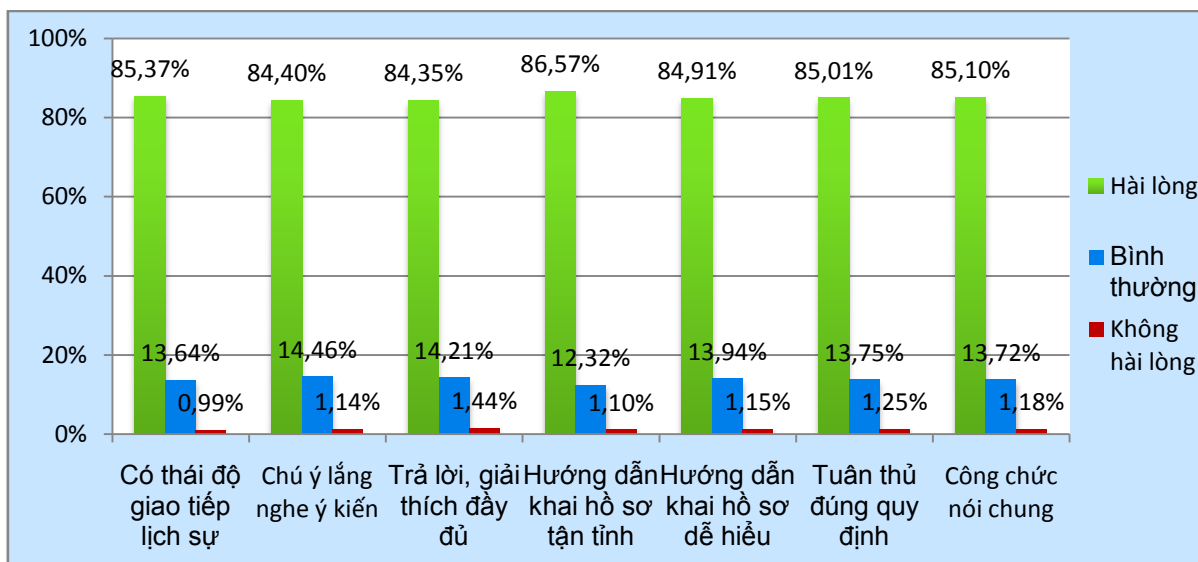
và yếu tố tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN), yếu tố tiếp cận dịch vụ có chỉ số hài lòng thấp thứ 2. Điều này phản ánh đúng kết quả cải cách thủ tục hành chính mà Chính phủ, chính quyền địa phương các cấp tích cực triển khai trong thời gian qua.

3. Chỉ số hài lòng về công chức

SIPAS 2018 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 ở 6 nội dung: (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 và (6) công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

Qua kết quả SIPAS 2018, có thể thấy người dân, tổ chức khá hài lòng với các công chức trực tiếp giải quyết công việc cho họ. 6 nội dung đánh giá công chức nhận được mức độ hài lòng từ 84,35 - 86,57% (Biểu đồ 54). Cụ thể là, 85,37% số người được hỏi hài lòng về công chức có thái độ giao tiếp lịch sự; 84,40% hài lòng về công chức chú ý lắng nghe; 84,35% hài lòng về công chức trả lời, giải thích đầy đủ; 86,57% hài lòng về công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo; 84,91% hài lòng về công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu và 85,01% hài lòng về công chức tuân thủ đúng quy định trong khi giải quyết công việc. Chỉ số hài lòng về công chức nói chung là 85,10%.

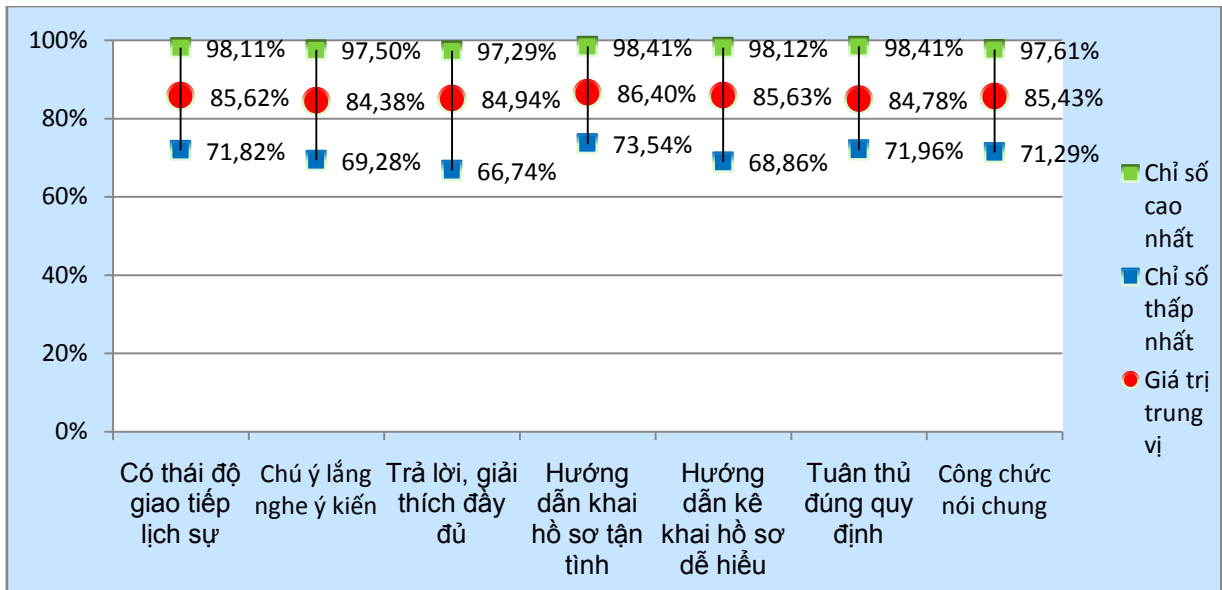
Biểu đồ 54: Chỉ số hài lòng về công chức năm 2018



Trong 63 tỉnh, tỉnh có chỉ số hài lòng về công chức cao nhất là 97,61%; tỉnh có chỉ số thấp nhất là 71,29% với giá trị trung vị là 85,43% (Biểu đồ 55). Khoảng cách chênh lệch của chỉ số hài lòng về công chức giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là khoảng 26% (năm 2017 là 40%). Giá trị trung vị cho thấy nửa số tỉnh có chỉ số hài lòng về công chức nằm trong khoảng 85,43 - 97,61% và nửa số tỉnh có chỉ số trong khoảng 71,29 - 85,43%. 6 chỉ số hài lòng thành phần

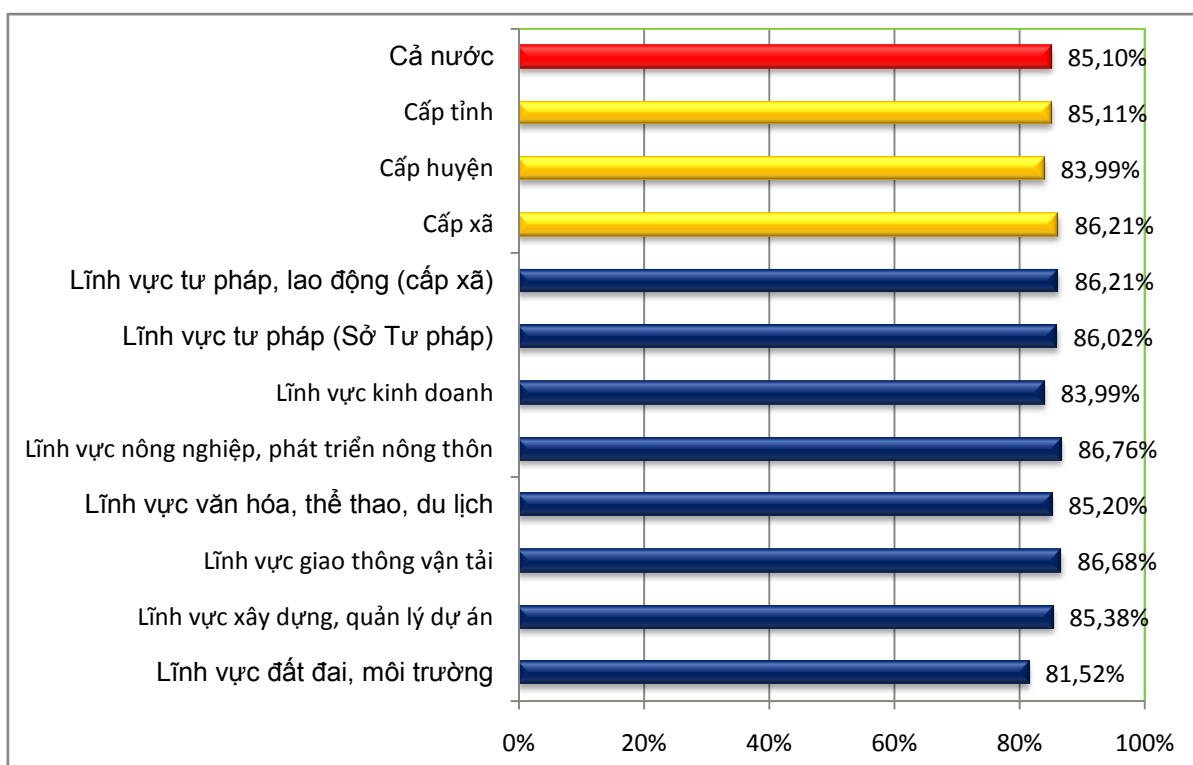
về công chức có mức cao nhất, thấp nhất, trung vị và sự cách biệt giữa các mức cũng tương tự như chỉ số hài lòng về công chức nói chung.

Biểu đồ 55: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về công chức năm 2018



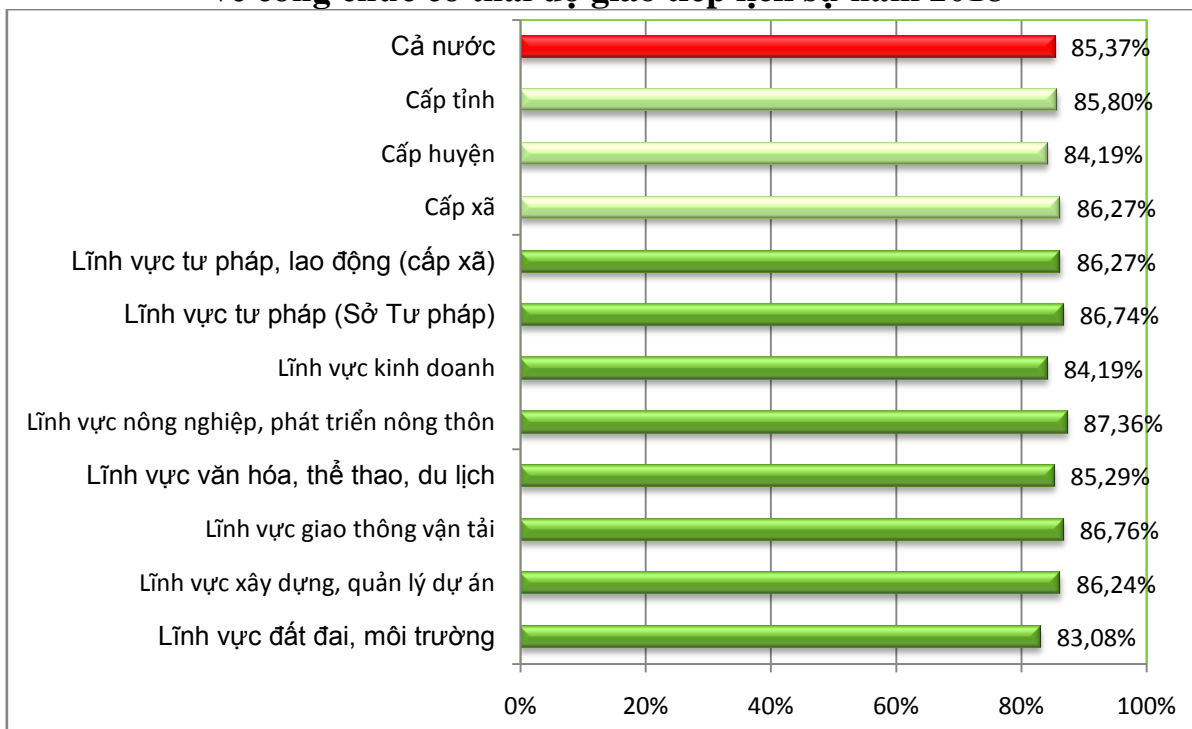
Chỉ số hài lòng về công chức của các cơ quan thuộc 3 cấp hành chính (Biểu đồ 56) nằm trong khoảng 83,99 - 86,21%, chênh lệch hơn 2%. Các cơ quan cấp xã có chỉ số hài lòng về công chức cao nhất (86,21%) và các cơ quan cấp huyện có chỉ số thấp nhất (83,99%). Chỉ số hài lòng về công chức của các cơ quan thuộc 8 lĩnh vực dịch vụ nằm trong khoảng 81,52 - 86,76%, chênh lệch khoảng 5%. Các cơ quan thuộc lĩnh vực nông nghiệp, phát triển nông thôn có chỉ số hài lòng về công chức cao nhất (86,76%) và các cơ quan thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường có chỉ số thấp nhất (81,52%).

Biểu đồ 56: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức năm 2018

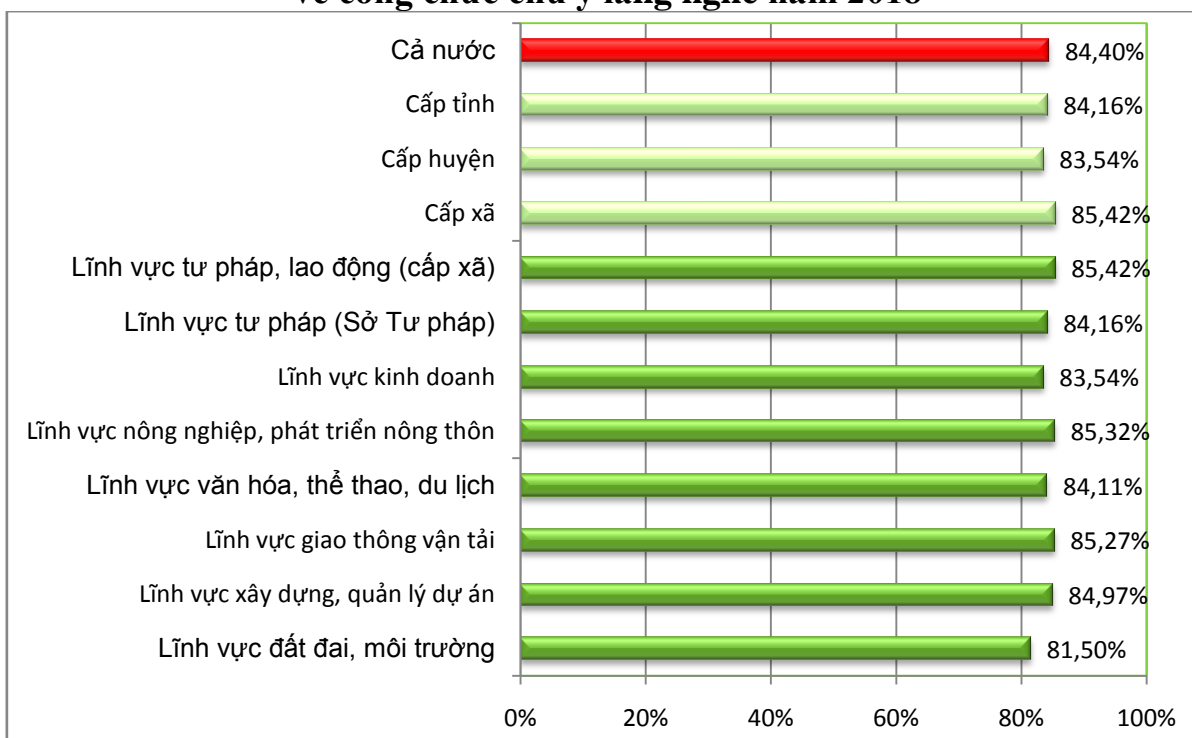


6 chỉ số hài lòng thành phần về công chức của các cơ quan thuộc 3 cấp hành chính, 8 lĩnh vực dịch vụ cũng ở các mức tương đương với chỉ số hài lòng về công chức nói chung (Biểu đồ 57, 58, 59, 60, 61, 62). Trong số 3 cấp hành chính, các cơ quan cấp xã luôn có chỉ số hài lòng thành phần về công chức cao nhất; các cơ quan cấp huyện có chỉ số thấp nhất. Trong số 8 lĩnh vực dịch vụ, các cơ quan thuộc lĩnh vực giao thông, vận tải hầu như có chỉ số hài lòng thành phần về công chức cao nhất và cơ quan thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường luôn có chỉ số thấp nhất.

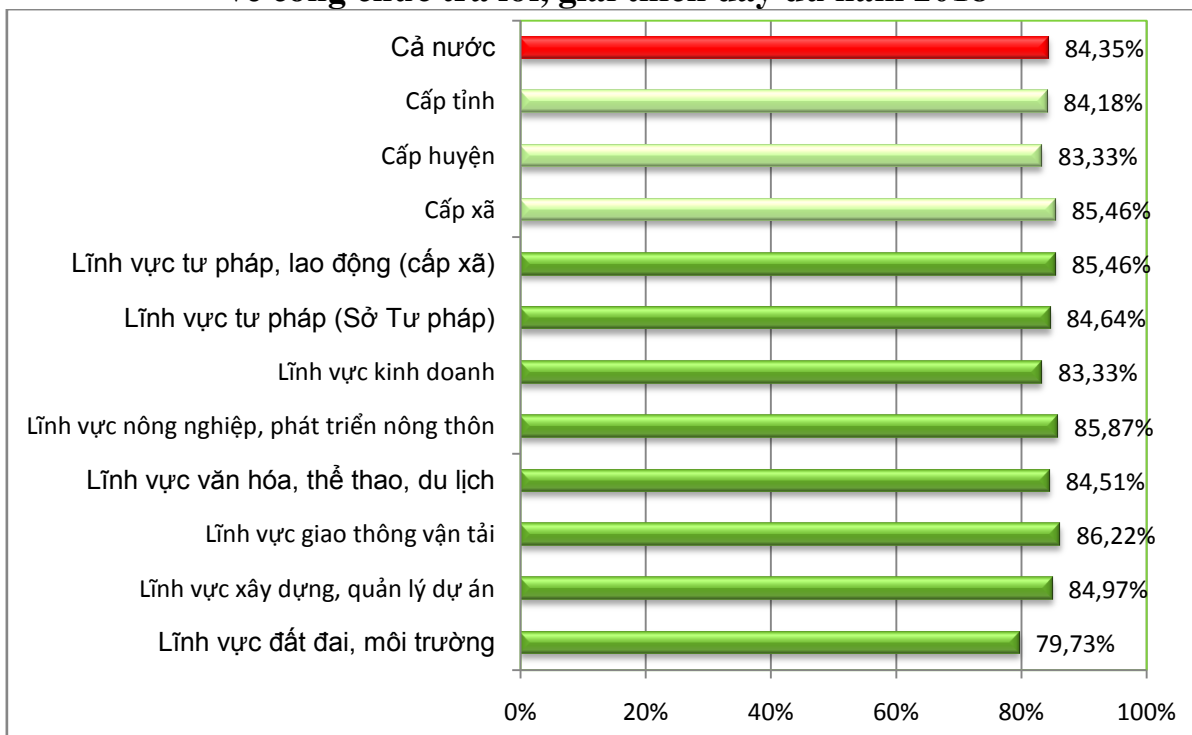
Biểu đồ 57: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức có thái độ giao tiếp lịch sự năm 2018



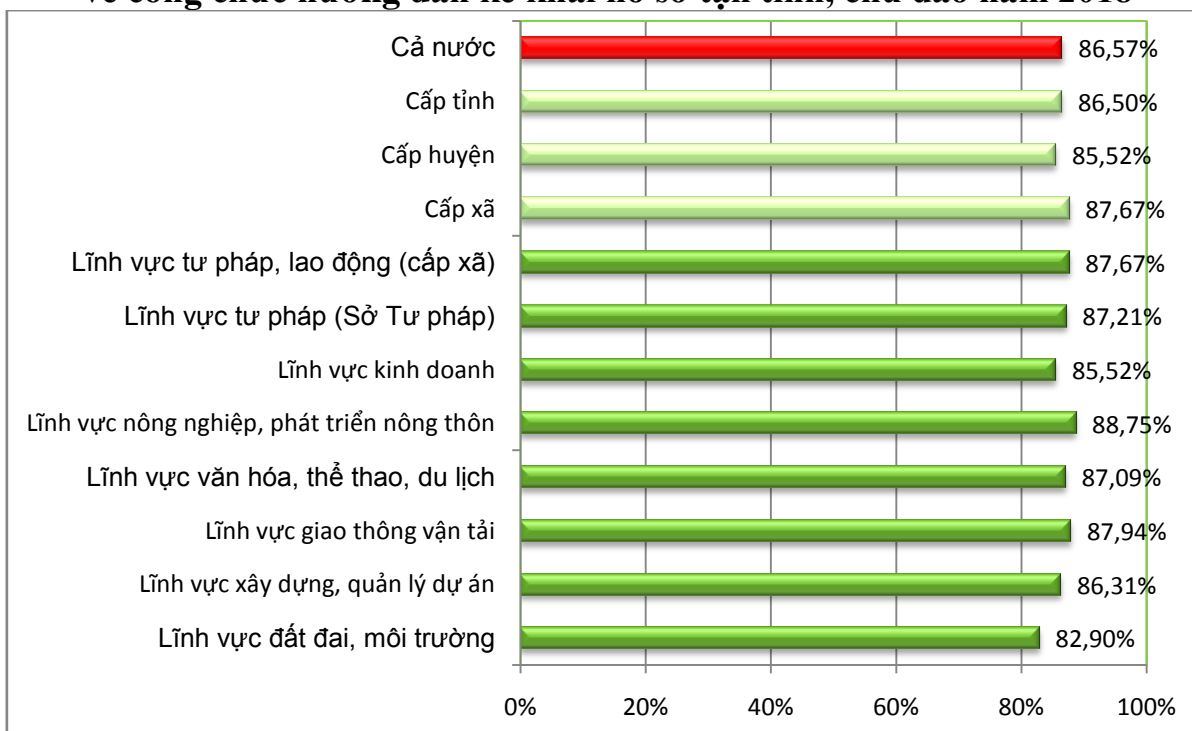
Biểu đồ 58: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức chú ý lắng nghe năm 2018



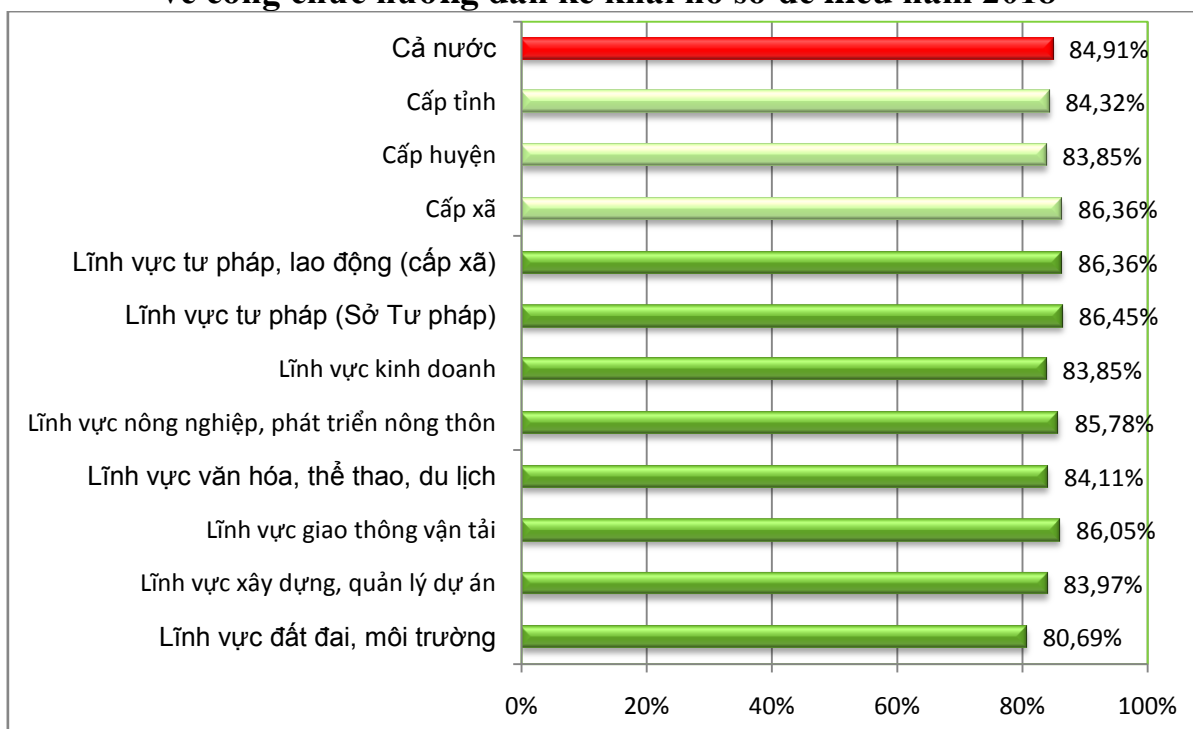
Biểu đồ 59: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức trả lời, giải thích đầy đủ năm 2018



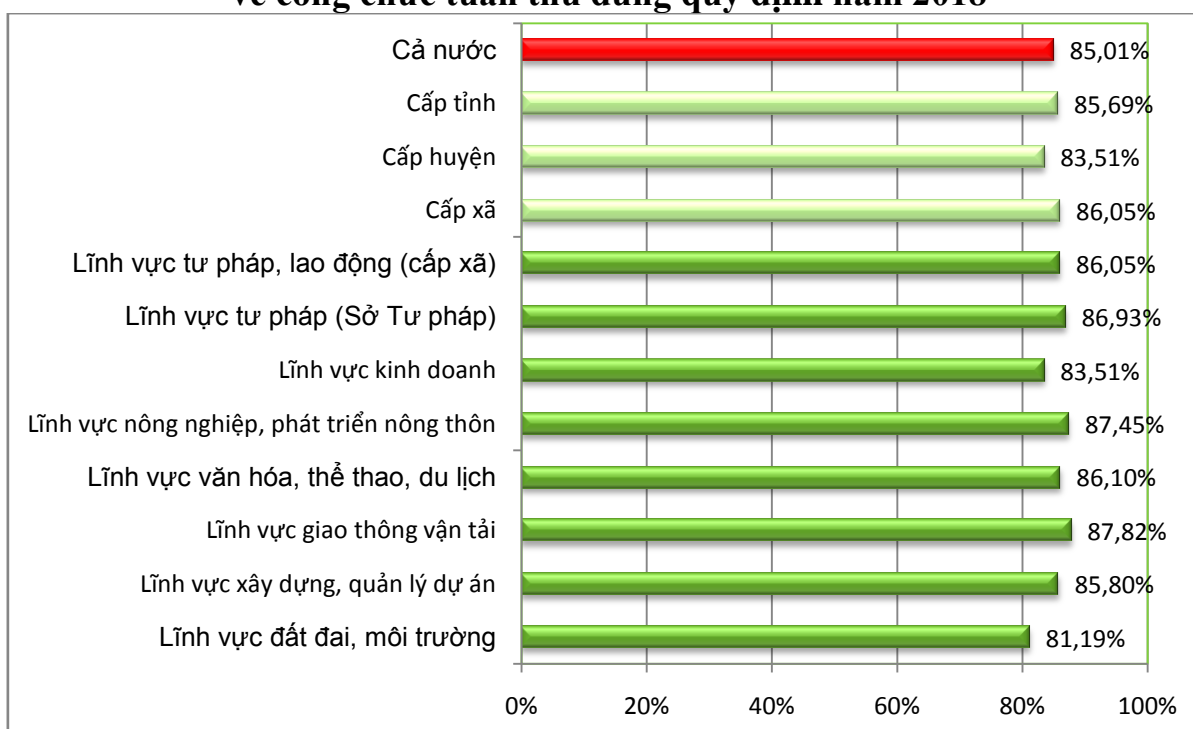
Biểu đồ 60: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo năm 2018



Biểu đồ 61: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu năm 2018



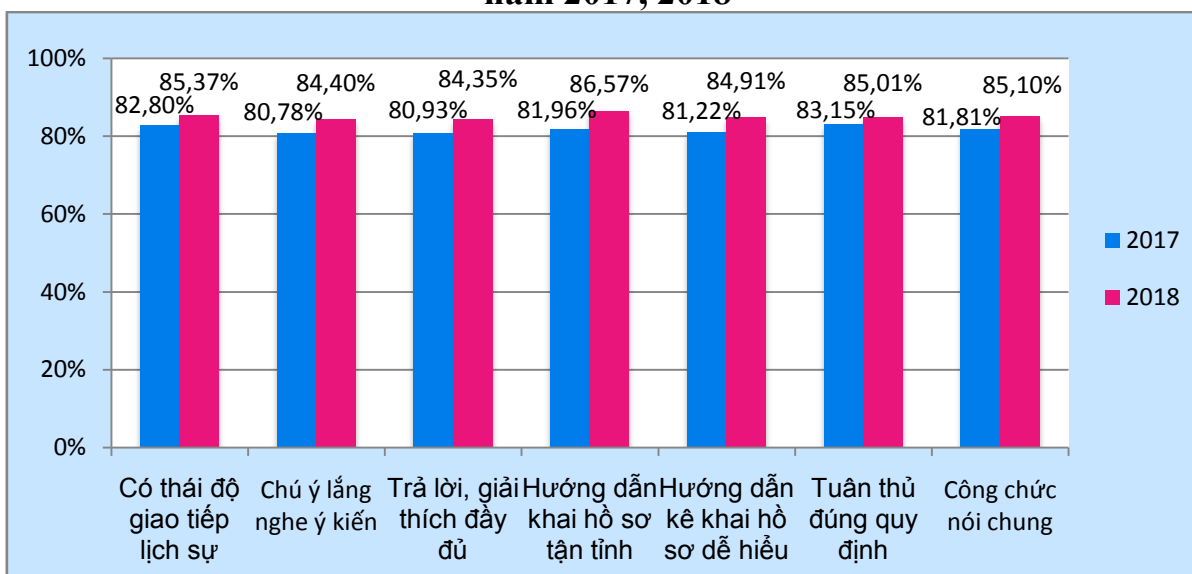
Biểu đồ 62: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức tuân thủ đúng quy định năm 2018



Chỉ số hài lòng về công chức nói chung năm 2018 tăng hơn 3% so với năm 2017, từ 81,81% lên 85,10% (Biểu đồ 63). 6 chỉ số hài lòng thành phần về công chức cũng tăng ở mức tương tự. Điều này góp phần khẳng định báo cáo của các địa phương về việc đã tăng cường đào tạo, bồi dưỡng đối với công chức

làm việc tại Bộ phận Một cửa nói riêng, đội ngũ công chức ở địa phương nói chung, hướng tới phục vụ người dân, tổ chức ngày càng tốt hơn.

BIỂU 63: So sánh chỉ số hài lòng về công chức năm 2017, 2018



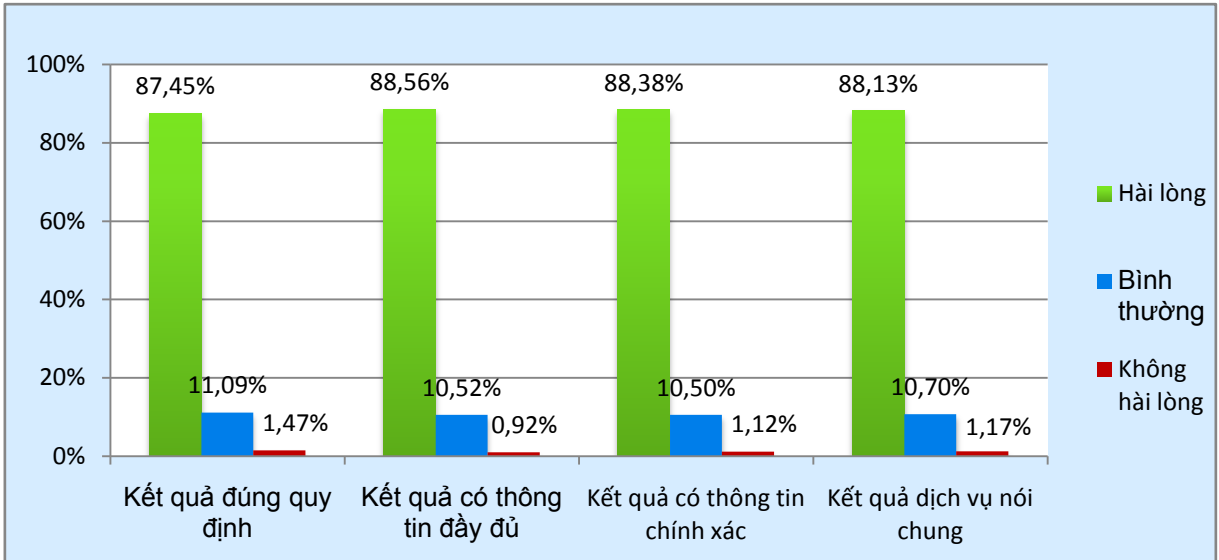
Trong 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ HCC, phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước được đánh giá trong khuôn khổ chỉ số SIPAS 2018 (gồm yếu tố tiếp cận dịch vụ, yếu tố thủ tục hành chính, yếu tố công chức, yếu tố kết quả và yếu tố tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN), công chức là yếu tố nhận được sự hài lòng cao thứ 3 (tương tự như năm 2017).

4. Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ HCC

SIPAS 2018 tiến hành đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức về kết quả dịch vụ HCC ở 3 nội dung: (1) Kết quả được giải quyết đúng quy định, (2) kết quả có thông tin đầy đủ và (3) kết quả có thông tin chính xác.

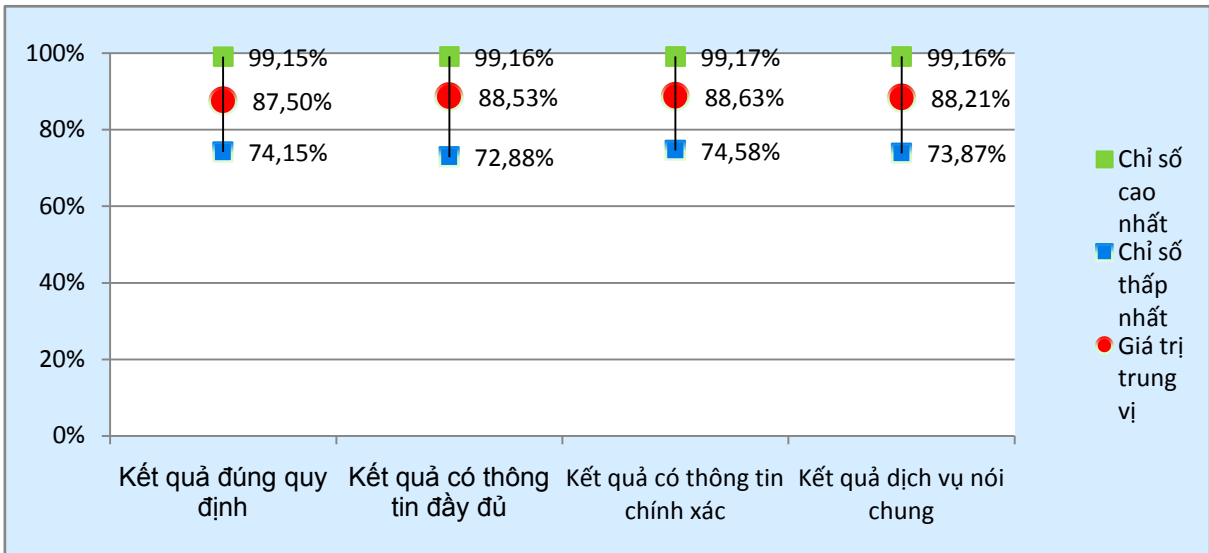
Các nội dung đánh giá về kết quả dịch vụ HCC nhận được sự hài lòng lớn của người dân, tổ chức (Biểu đồ 64). 87,45% số người được hỏi hài lòng về kết quả đúng quy định; 88,56% hài lòng về kết quả có thông tin đầy đủ và 88,38% hài lòng về kết quả có thông tin chính xác. Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ HCC nói chung là 88,13%.

Biểu đồ 64: Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ HCC năm 2018



Chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ HCC của tỉnh cao nhất là 99,16%, tỉnh thấp nhất là 73,87% với giá trị trung vị là 88,21% (Biểu đồ 65). Sự cách biệt giữa chỉ số của tỉnh cao nhất và thấp nhất là khoảng gần 26%. Giá trị trung vị chỉ ra một nửa số tỉnh trong cả nước có chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ HCC ở trong khoảng 88,21 - 99,16% và một nửa số tỉnh có chỉ số ở trong khoảng 73,87 - 88,21%. 3 chỉ số hài lòng thành phần về kết quả dịch vụ HCC của 63 tỉnh có mức cao nhất, thấp nhất và trung vị tương đồng với chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ HCC nói chung.

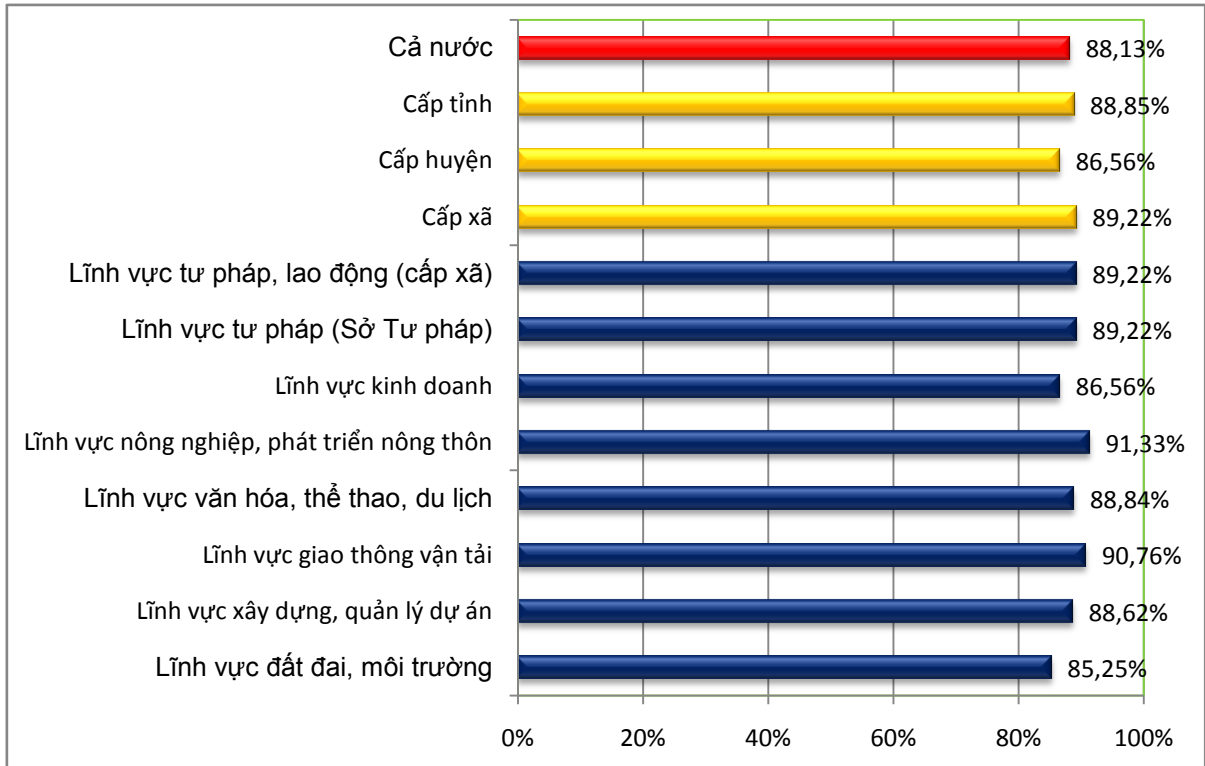
Biểu đồ 65: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về kết quả cung ứng dịch vụ năm 2018



Các cơ quan thuộc 3 cấp hành chính có chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ HCC nói chung (Biểu đồ 66) nằm trong khoảng 86,96 - 89,22%, chênh lệch hơn 2%. Các cơ quan cấp xã có chỉ số cao nhất và các cơ quan cấp huyện có chỉ số thấp nhất. Các cơ quan thuộc 8 lĩnh vực dịch vụ có chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ nằm trong khoảng 85,25 - 91,33%, với sự cách biệt khoảng 6%. Các cơ

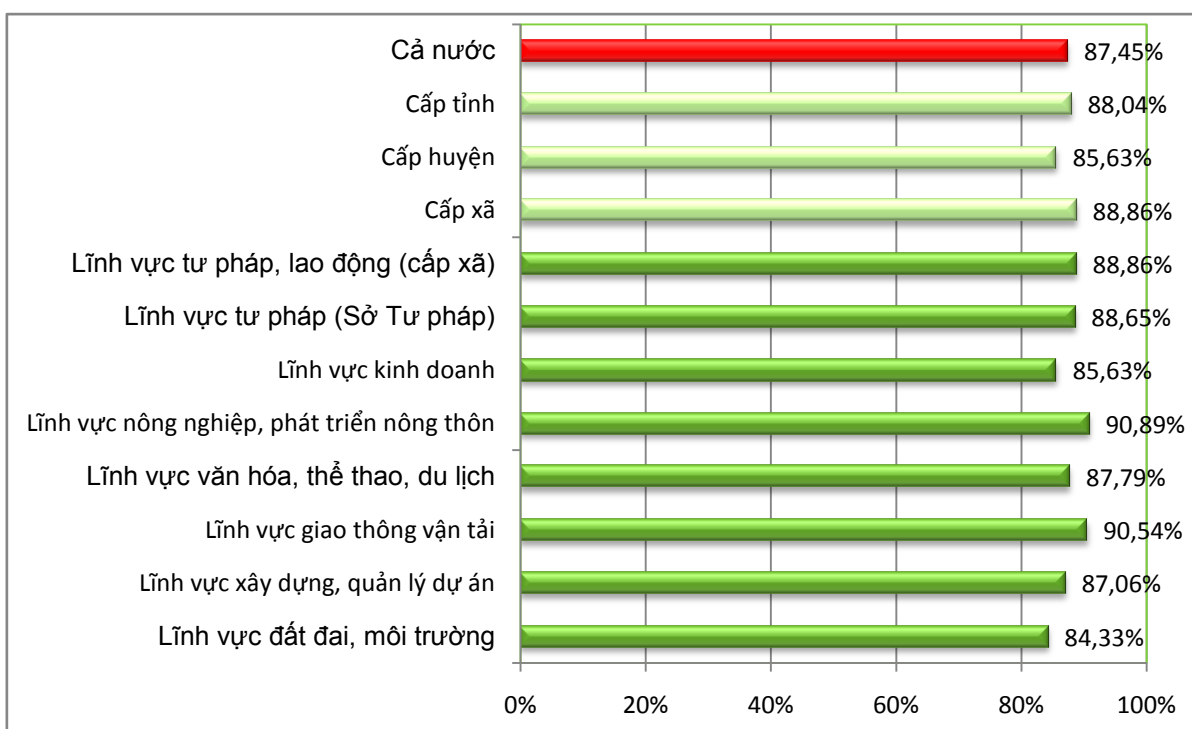
quan thuộc lĩnh vực nông nghiệp, phát triển nông thôn có chỉ số cao nhất (91,33%) và các cơ quan thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường có chỉ số thấp nhất (85,25%).

Biểu đồ 66: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về kết quả cung ứng dịch vụ năm 2018

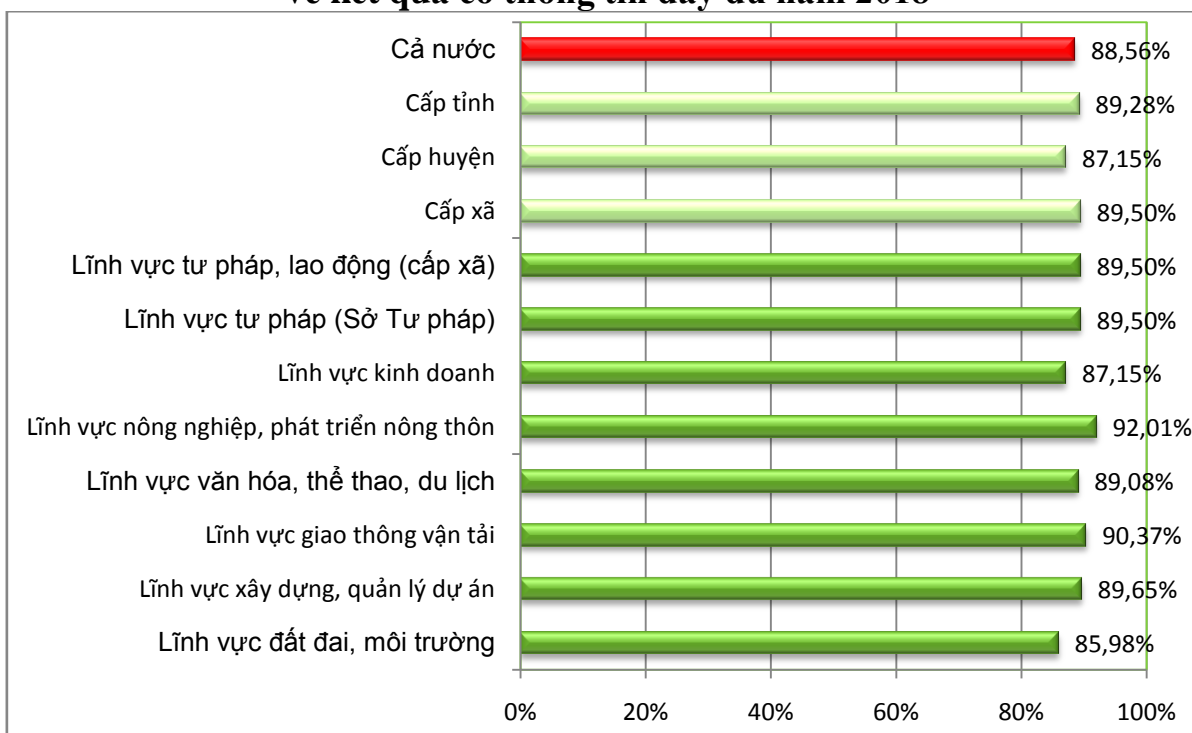


Ba chỉ số hài lòng thành phần về kết quả dịch vụ HCC của các cơ quan thuộc 3 cấp hành chính, 8 lĩnh vực dịch vụ cũng ở các mức tương đương với chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ nói chung (Biểu đồ 67, 68, 69). Trong số 3 cấp hành chính, các cơ quan cấp xã luôn có các chỉ số thành phần cao nhất và các cơ quan cấp huyện có chỉ số thành phần thấp nhất. Trong số 8 lĩnh vực dịch vụ, các cơ quan thuộc lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn hầu như có chỉ số hài lòng thành phần cao nhất và cơ quan hành thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường luôn có chỉ số thành phần thấp nhất.

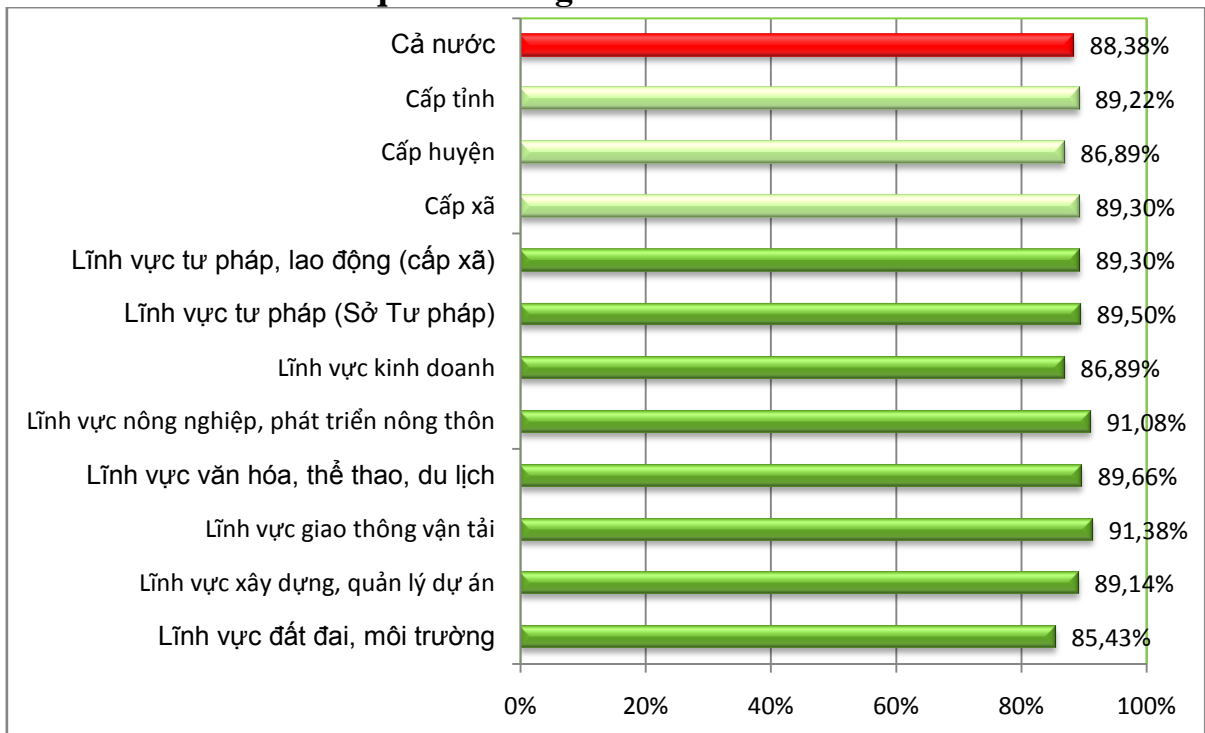
Biểu đồ 67: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về kết quả đúng quy định năm 2018



Biểu đồ 68: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về kết quả có thông tin đầy đủ năm 2018

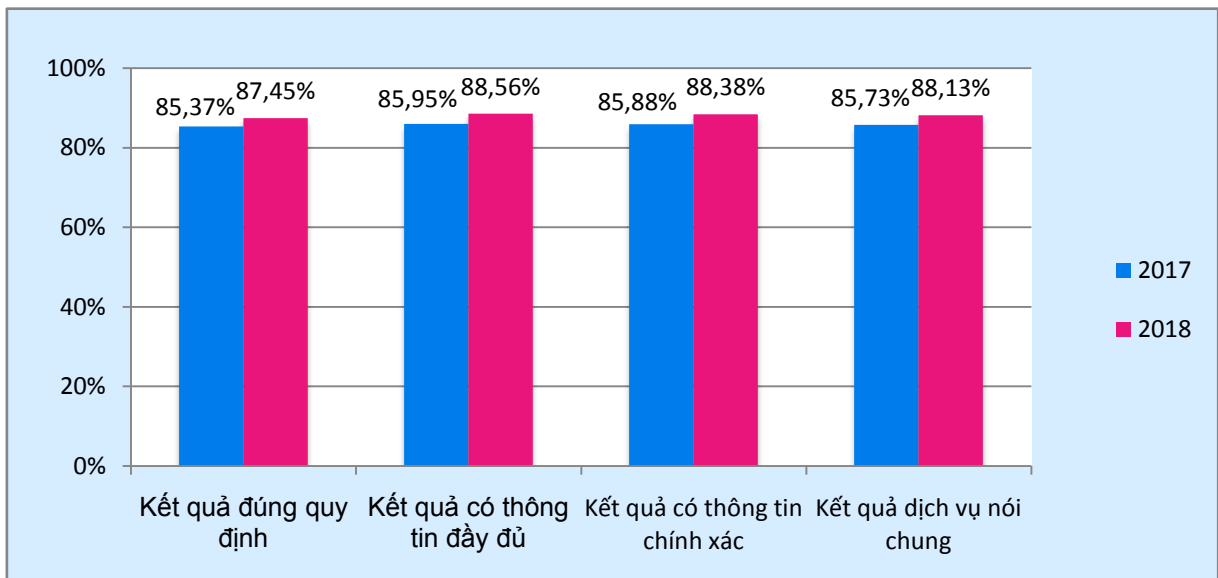


Biểu đồ 69: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về kết quả có thông tin chính xác năm 2018



So sánh các chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ HCC nói chung và các chỉ số hài lòng thành phần năm 2018 với năm 2017 cho thấy tất cả các chỉ số đều tăng hơn 2% (Biểu đồ 70).

Biểu đồ 70: So sánh chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ HCC công năm 2017, 2018



Kết quả dịch vụ HCC có chỉ số hài lòng cao nhất trong 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ HCC, phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước được đánh giá trong khuôn khổ chỉ số SIPAS 2018 (gồm

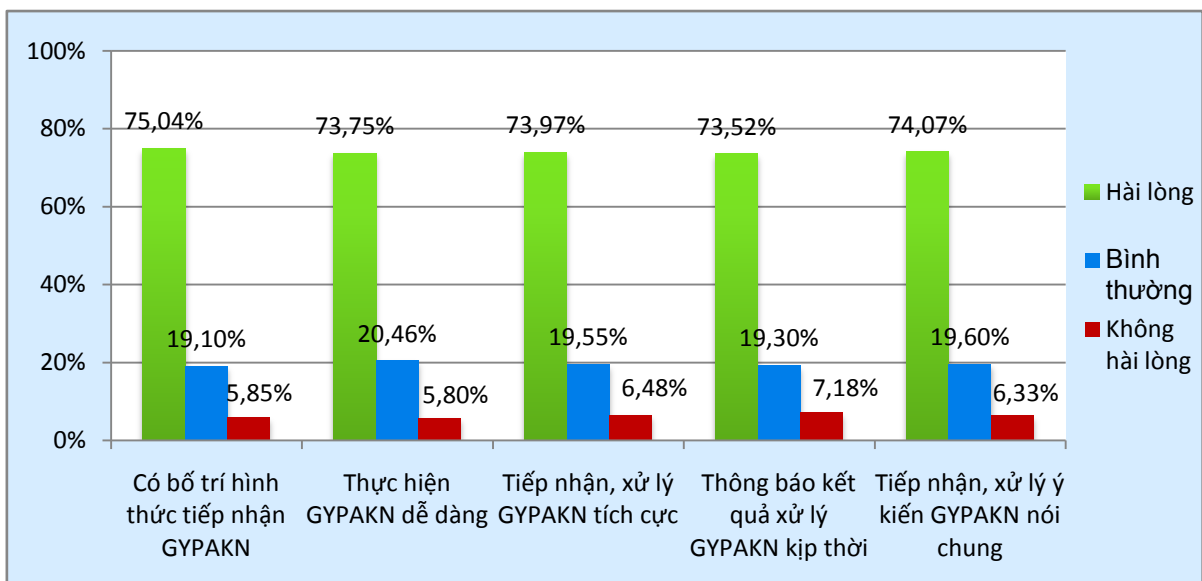
yếu tố tiếp cận dịch vụ, yếu tố thủ tục hành chính, yếu tố công chức, yếu tố kết quả và yếu tố tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN).

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

SIPAS 2018 đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN ở 4 nội dung: (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 và (4) cơ quan hành chính có thông báo kịp thời về kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị cho người dân.

Người dân, tổ chức không hài lòng lắm về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN về việc cung ứng dịch vụ HCC của cơ quan hành chính nhà nước (Biểu đồ 71). Trong số những người được hỏi đã từng có ý kiến GYPAKN, 75,04% hài lòng về việc cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến GYPAKN; 73,75% hài lòng về việc dễ dàng thực hiện GYPAKN; 73,97% hài lòng về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN một cách tích cực và 73,52% hài lòng về việc cơ quan thông báo kết quả xử lý ý kiến GYPAKN kịp thời. Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung là 74,07%.

Biểu đồ 71: Chỉ số hài lòng chung cả nước về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị năm 2018

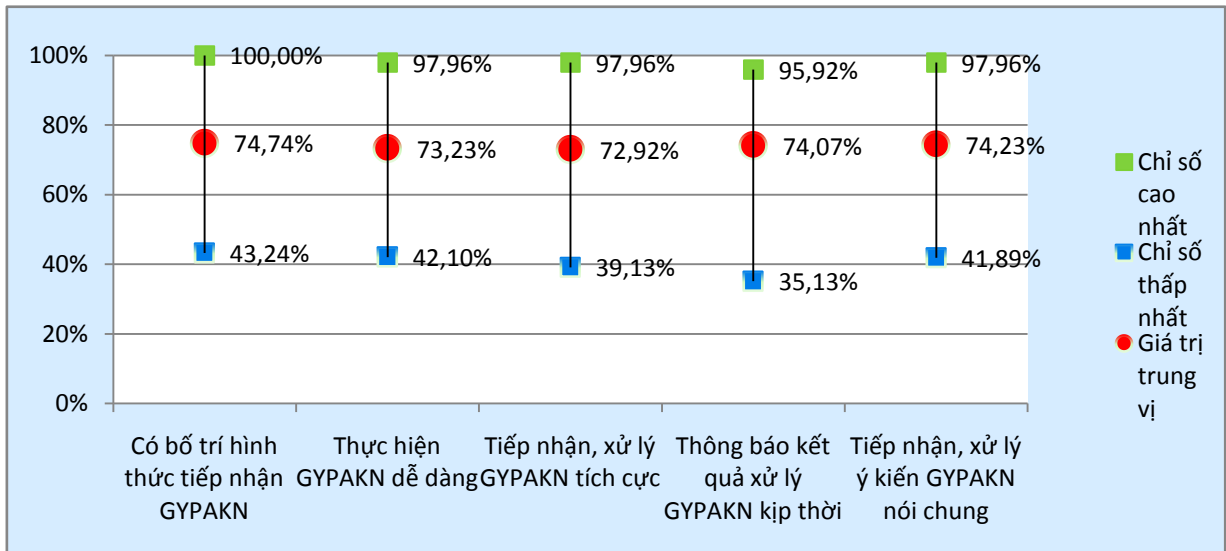


Trong 63 tỉnh, có duy nhất một tỉnh có các chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN và các chỉ số thành phần ở mức khoảng 10%, còn lại 62 tỉnh có các chỉ số nằm trong khoảng 40 - 100% (do vậy Biểu đồ 72 phản ánh tình hình chung của 62 tỉnh). Tỉnh có chỉ số hài lòng cao nhất về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung là 97,96%, tỉnh thấp nhất là 41,89% với giá trị trung vị là 74,23%. Khoảng cách chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là 56%. Giá trị trung vị chỉ ra một nửa số tỉnh trong cả nước có chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý

kiến GYPAKN nằm trong khoảng 74,23 - 97,96% và một nửa số tỉnh có chỉ số nằm trong khoảng 41,89 - 74,23%.

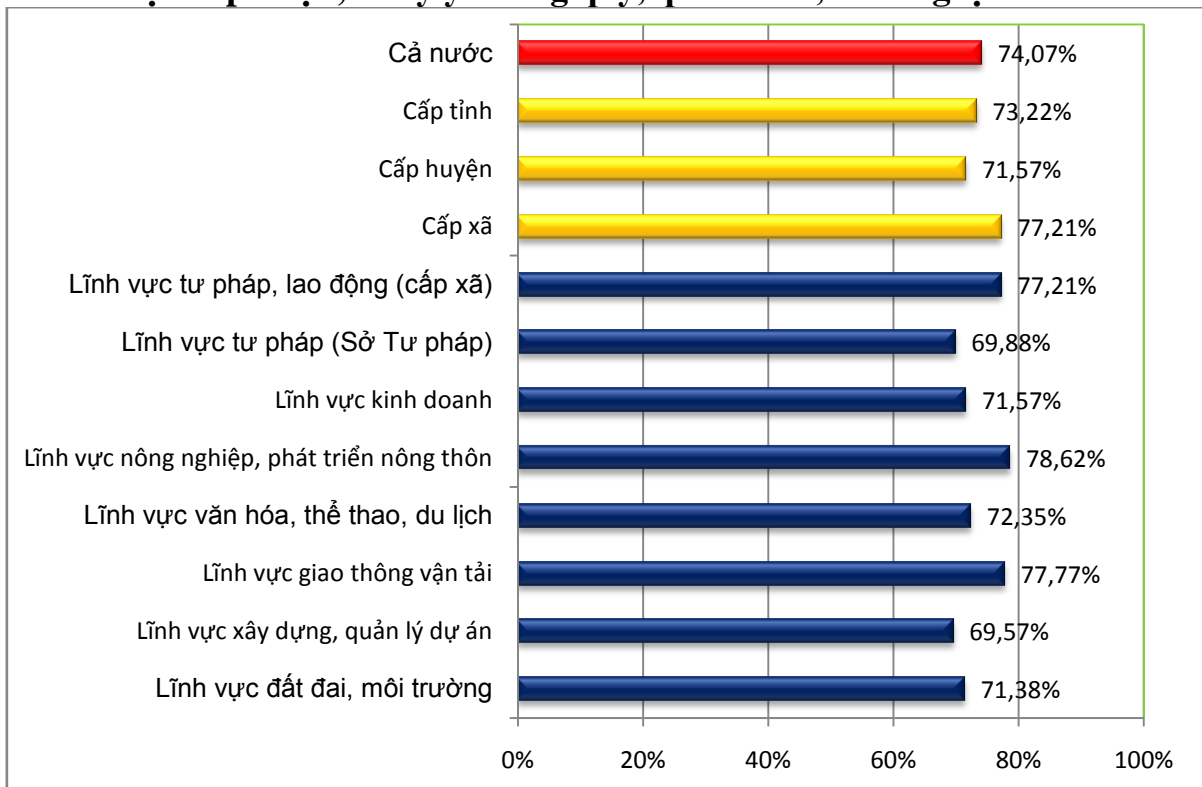
4 chỉ số thành phần về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN của các tỉnh cũng có mức độ cao nhất, thấp nhất, giá trị trung vị và sự cách biệt giữa chỉ số tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất tương tự như chỉ số về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung.

Biểu đồ 72: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị năm 2018



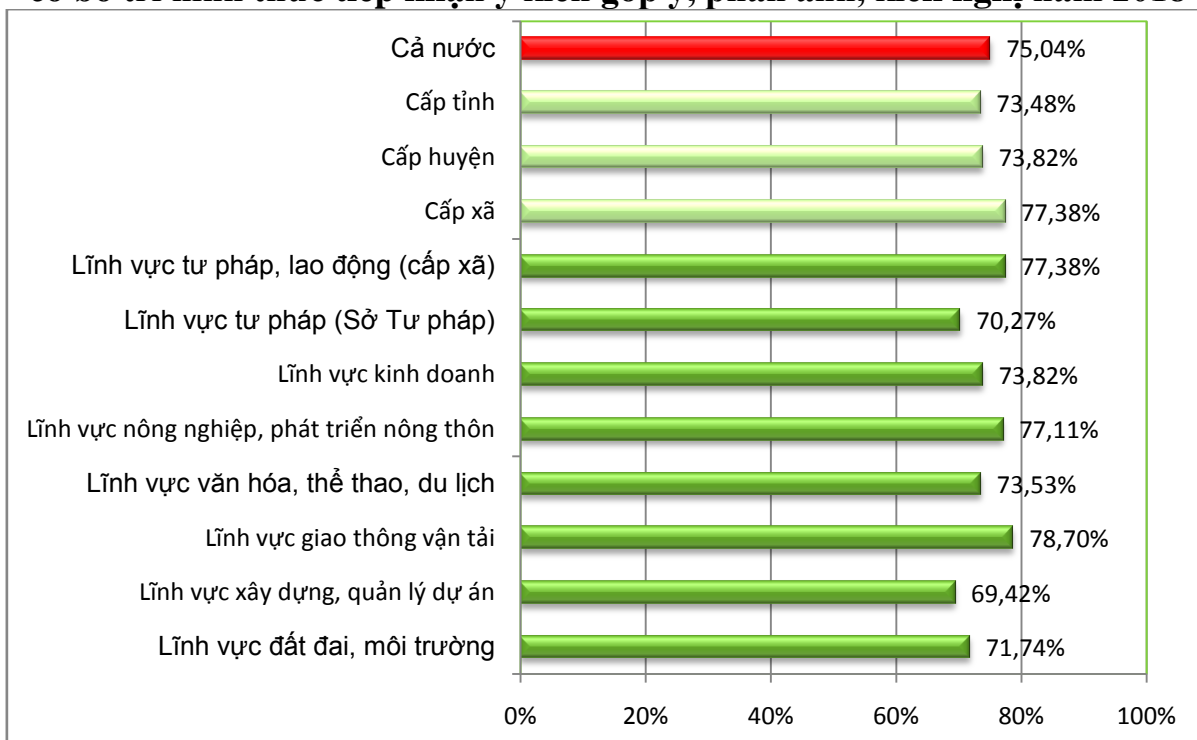
Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN của các cơ quan hành chính thuộc 3 cấp nằm trong khoảng 71,57 - 77,21%, chênh lệch khoảng 6% (Biểu đồ 73) và của các cơ quan hành chính thuộc 8 lĩnh vực nằm trong khoảng 69,57 - 78,62%, chênh lệch khoảng 9%. Trong số 3 cấp, các cơ quan hành chính cấp xã có chỉ số cao nhất (77,21%) và các cơ quan hành chính cấp huyện có chỉ số thấp nhất (71,57%). Trong số 8 lĩnh vực dịch vụ, các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực nông nghiệp, phát triển nông thôn có chỉ số cao nhất và các cơ quan thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường có chỉ số thấp nhất.

Biểu đồ 73: 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 năm 2018

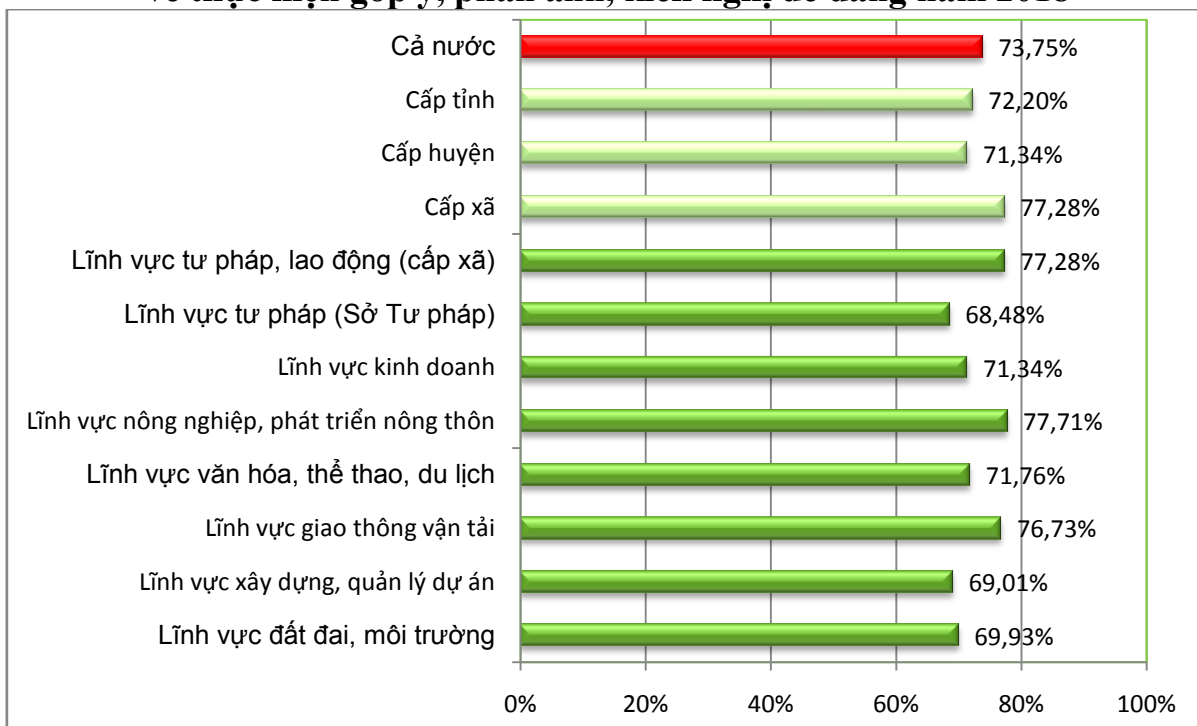


4 chỉ số hài lòng thành phần về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN của các cơ quan hành chính thuộc 3 cấp, 8 lĩnh vực dịch vụ cũng ở các mức và có sự chênh lệch tương tự như chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung (Biểu đồ 74, 75, 76, 77). Các cơ quan hành chính cấp xã lại tiếp tục có các chỉ số cao nhất và các cơ quan hành chính cấp huyện lại tiếp tục có các chỉ số thấp nhất trong số 3 cấp. Tuy nhiên trong số 8 lĩnh vực dịch vụ, các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực nông nghiệp, phát triển nông thôn và các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực giao thông, vận tải thay nhau có chỉ số cao nhất, còn các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường lại tiếp tục có chỉ số thấp nhất.

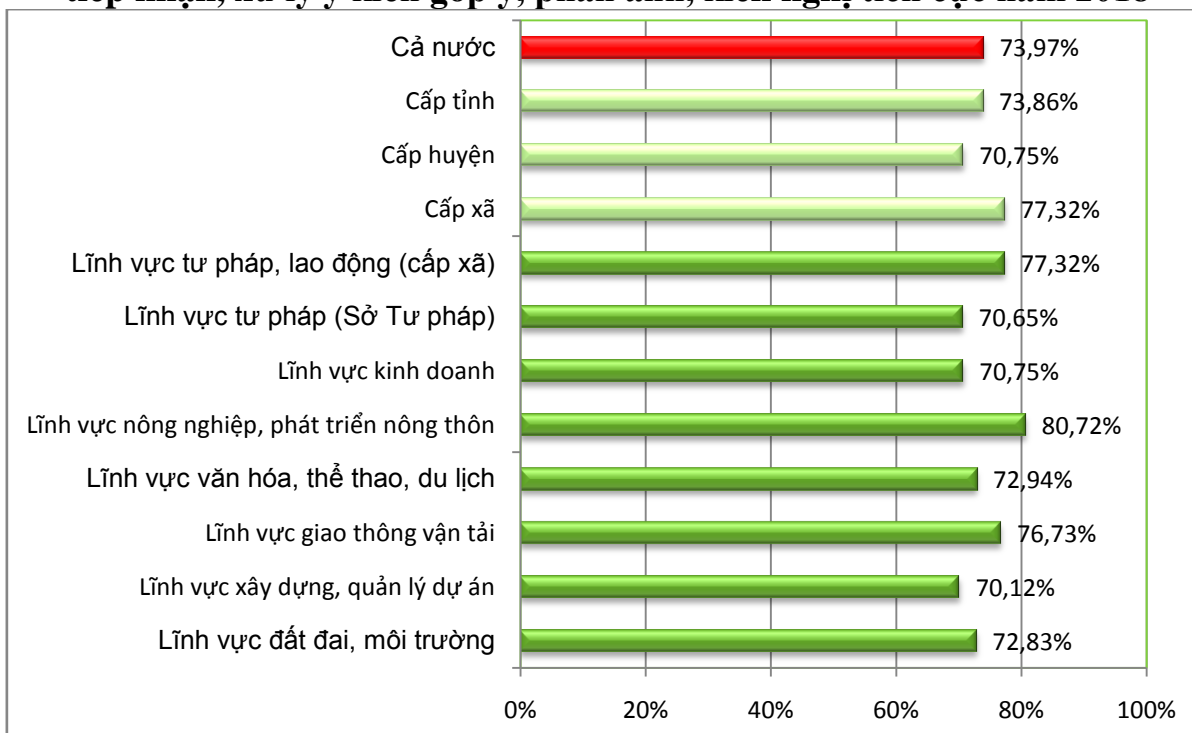
Biểu đồ 74: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị năm 2018



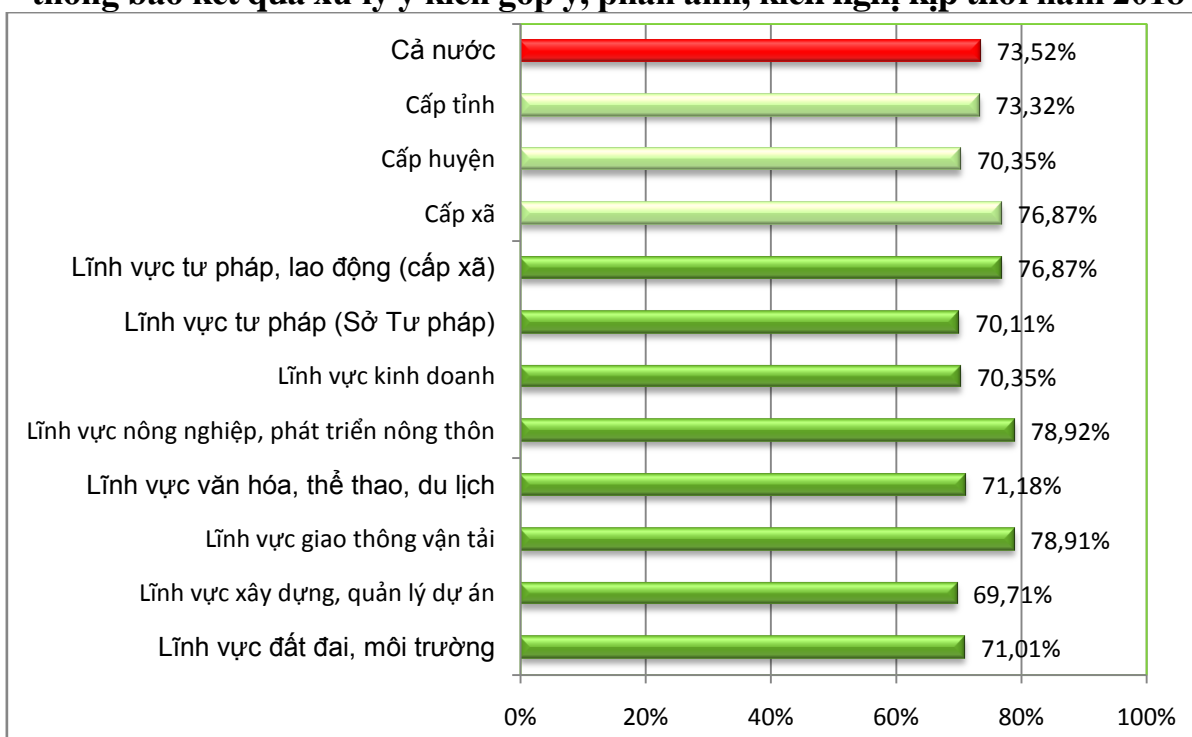
Biểu đồ 75: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị đề dăng năm 2018



Biểu đồ 76: 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 năm 2018



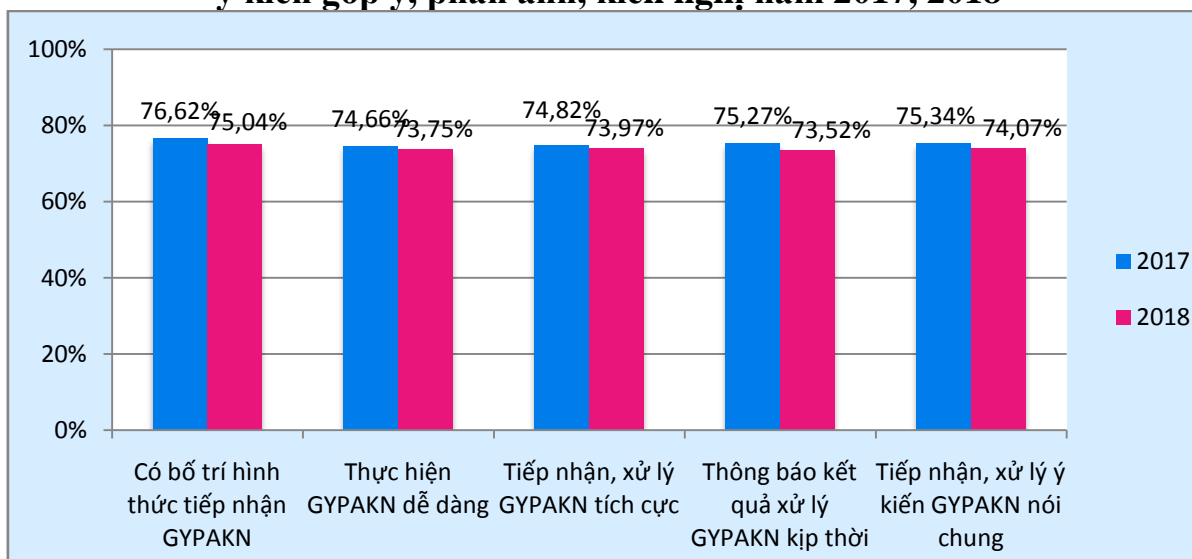
Biểu đồ 77: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về cơ quan thông báo kết quả xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời năm 2018



Khác với 4 yếu tố được đánh giá ở trên (gồm: Tiếp cận dịch vụ, thủ tục hành chính, công chức và kết quả dịch vụ HCC), yếu tố tiếp nhận, giải quyết ý kiến GYPAKN nhận được sự hài lòng của người dân, tổ chức giảm hơn so với năm 2017, từ 75,34% xuống 74,07% (Biểu đồ 78). Bốn chỉ số hài lòng thành

phần về việc tiếp nhận, giải quyết ý kiến GYPAKN năm 2018 cũng giảm ở mức tương tự, hơn 1%. Đây là nội dung mà chính quyền địa phương cần xem xét kỹ lưỡng, đánh giá nguyên nhân để khắc phục kịp thời.

Biểu đồ 78: So sánh chỉ số hài lòng chung cả nước về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị năm 2017, 2018

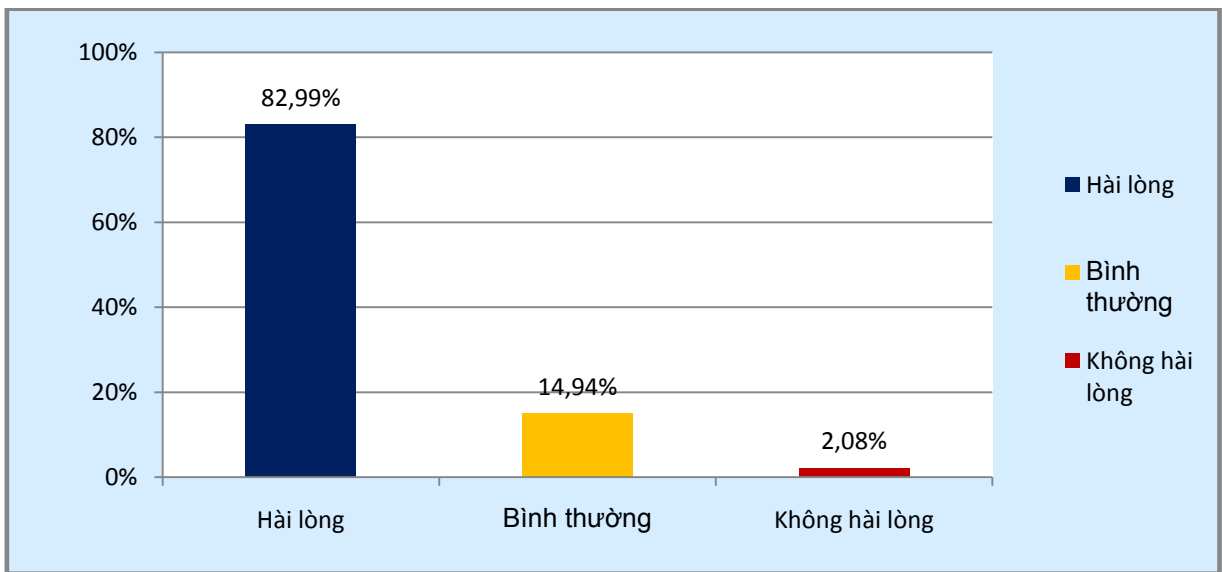


6. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

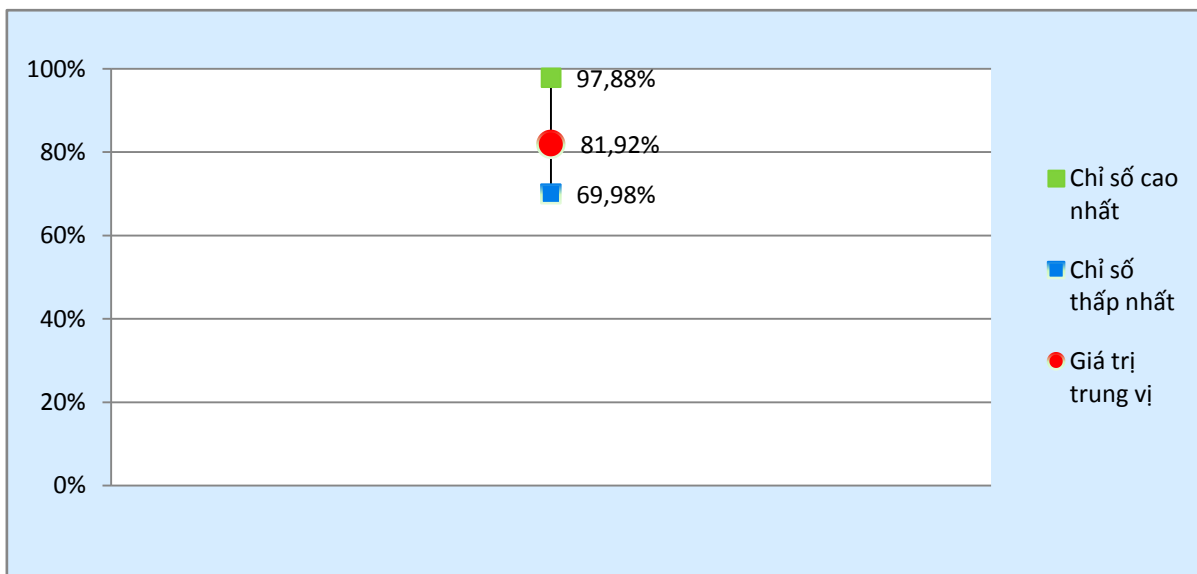
Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các cơ quan hành chính nói chung trong cả nước là 82,99 % (Biểu đồ 79). Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh nằm trong khoảng 69,98 - 97,88% (Biểu đồ 80, 81). Như vậy, tỉnh có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cao nhất và tỉnh có chỉ số thấp nhất có sự cách biệt khoảng 28%. Giá trị trung vị 81,92% cho thấy nửa số tỉnh trong cả nước có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính nằm trong khoảng 81,92 - 97,88% và nửa số tỉnh có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính nằm trong khoảng 69,98 - 81,92%.

Như vậy, bên cạnh những tỉnh có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cao, đã đạt và vượt mục tiêu cải cách hành chính thì cũng còn nhiều tỉnh có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính thấp, chưa đạt mục tiêu và thậm chí còn cách khá xa mục tiêu cải cách hành chính. Ngay cả các tỉnh có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cao cũng không phải là có tất cả các các chỉ số hài lòng thành phần cao tương ứng, có nghĩa là vẫn còn những nội dung, khía cạnh của việc cung ứng dịch vụ HCC cho người dân, tổ chức làm chưa tốt (Biểu đồ 82, 83, 84, 85, 86).

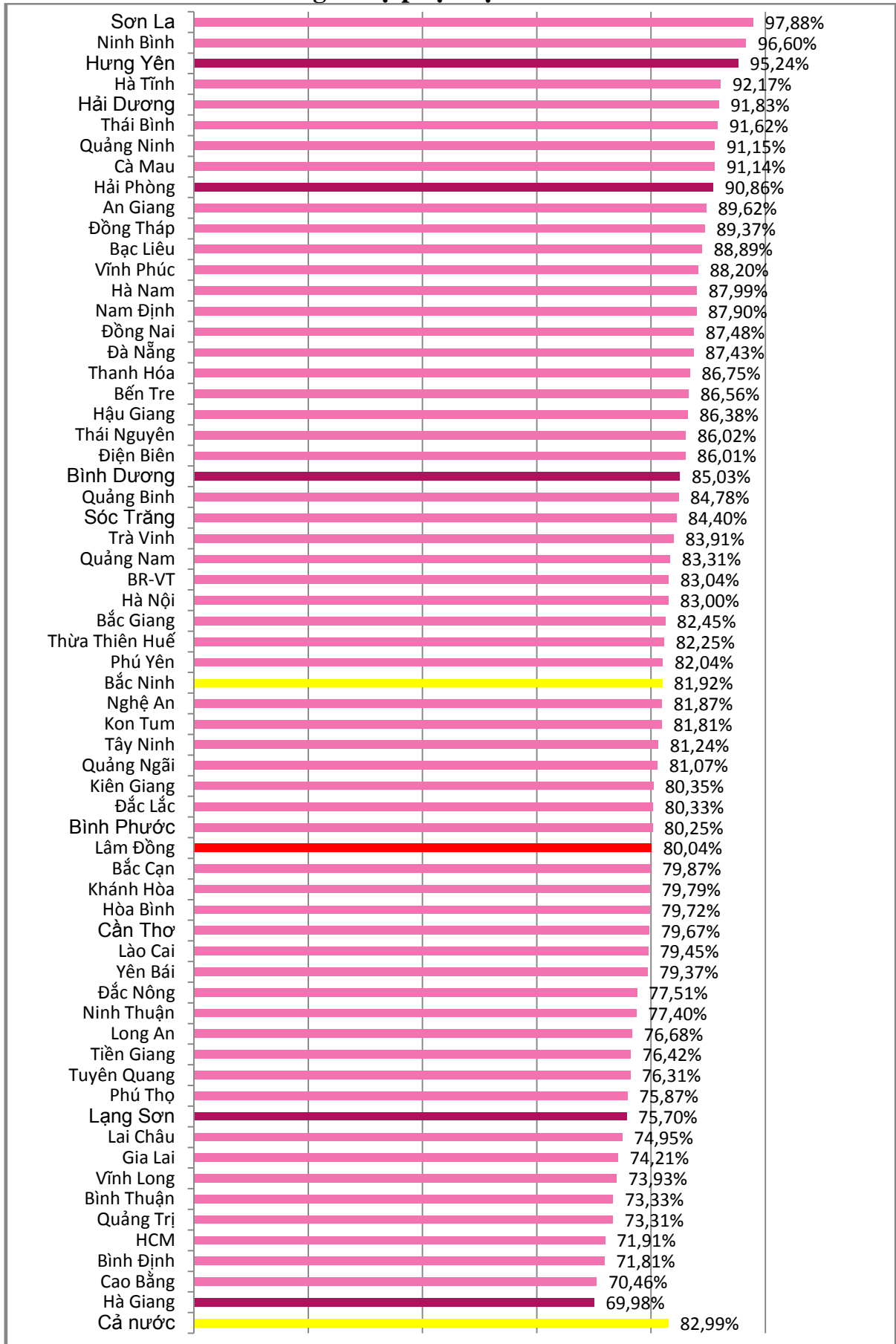
Biểu đồ 79: Chỉ số hài lòng chung cả nước về sự phục vụ hành chính năm 2018 (chỉ số SIPAS 2018)



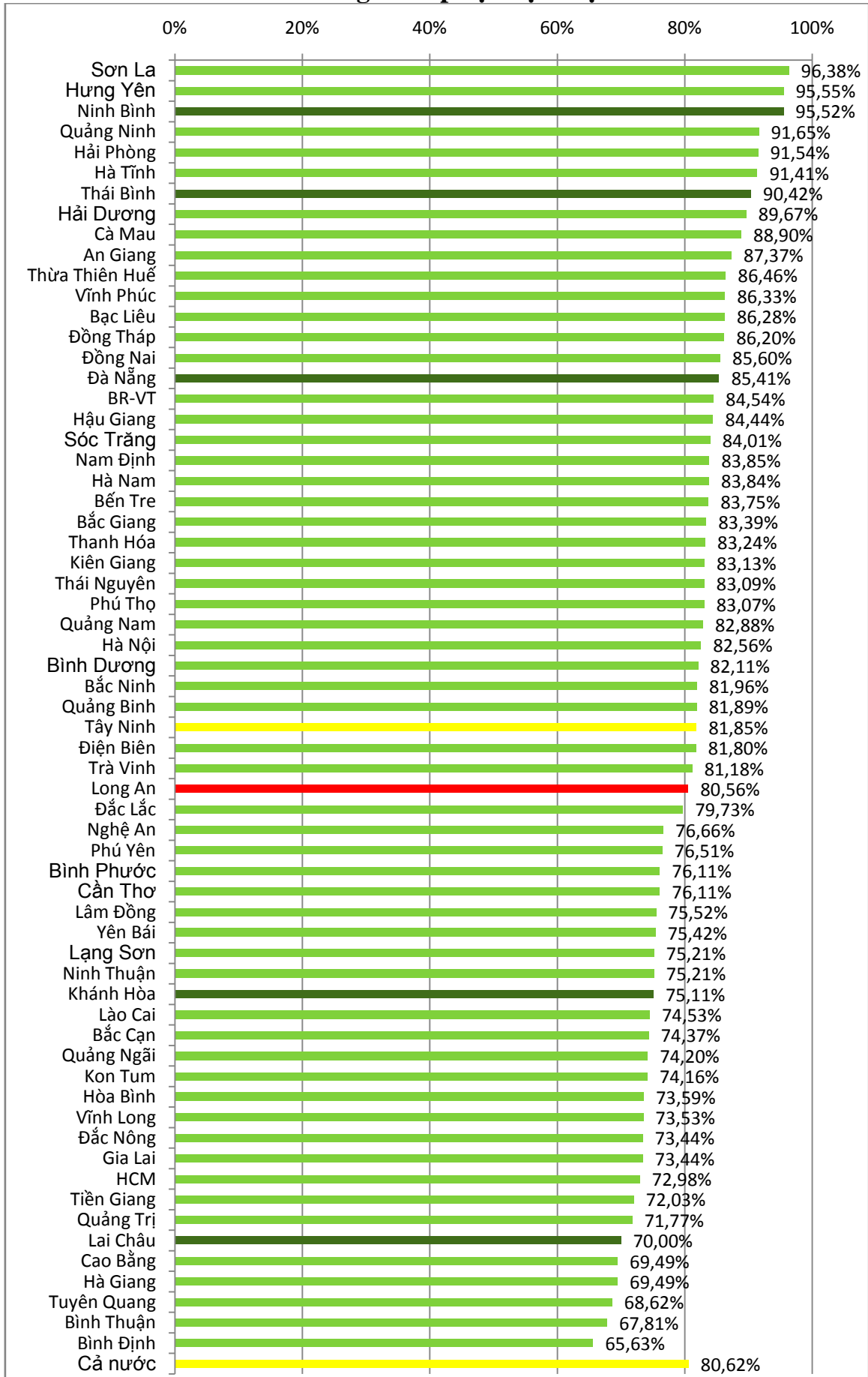
Biểu đồ 80: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về sự phục vụ hành chính năm 2018



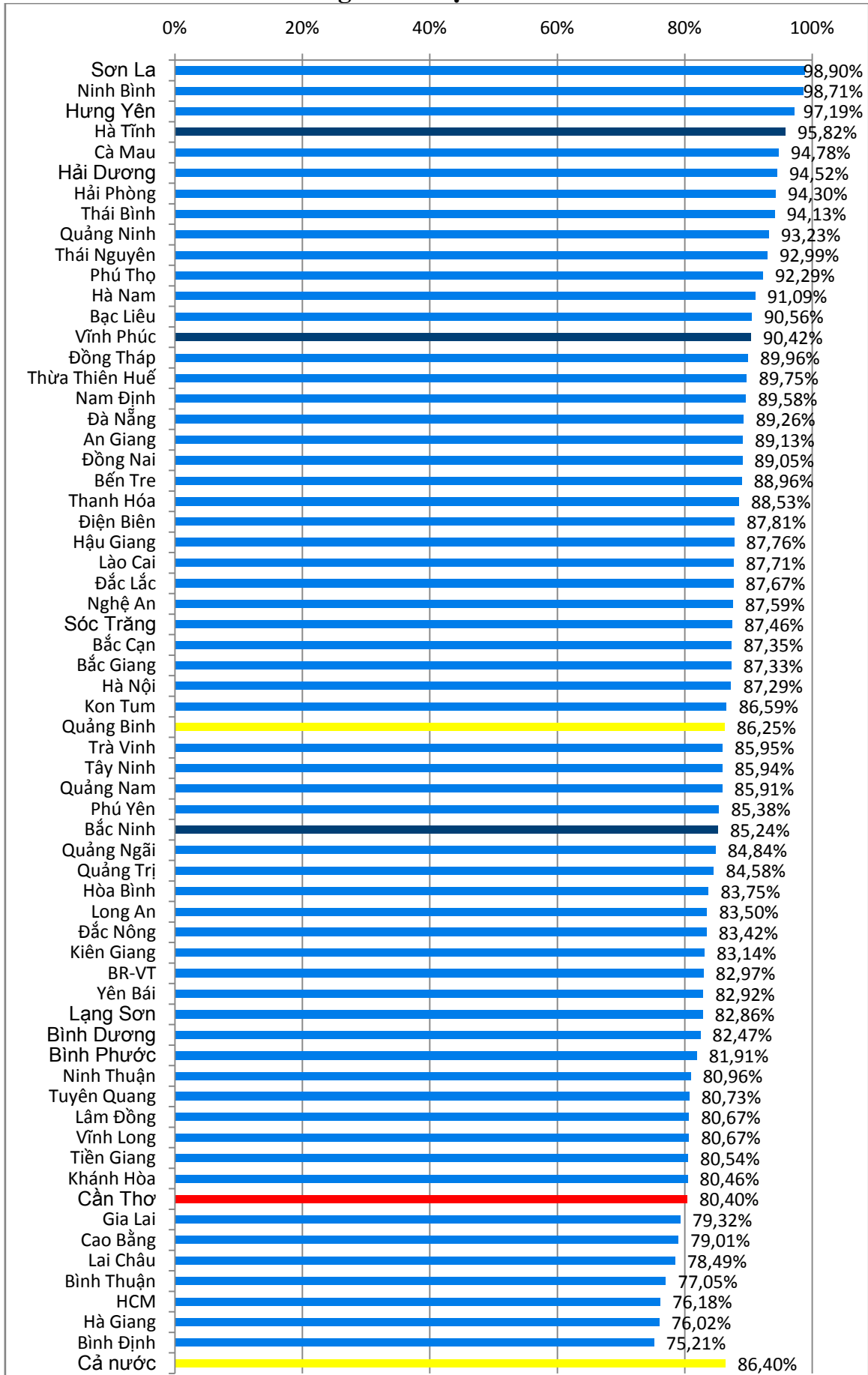
Biểu đồ 81: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2018



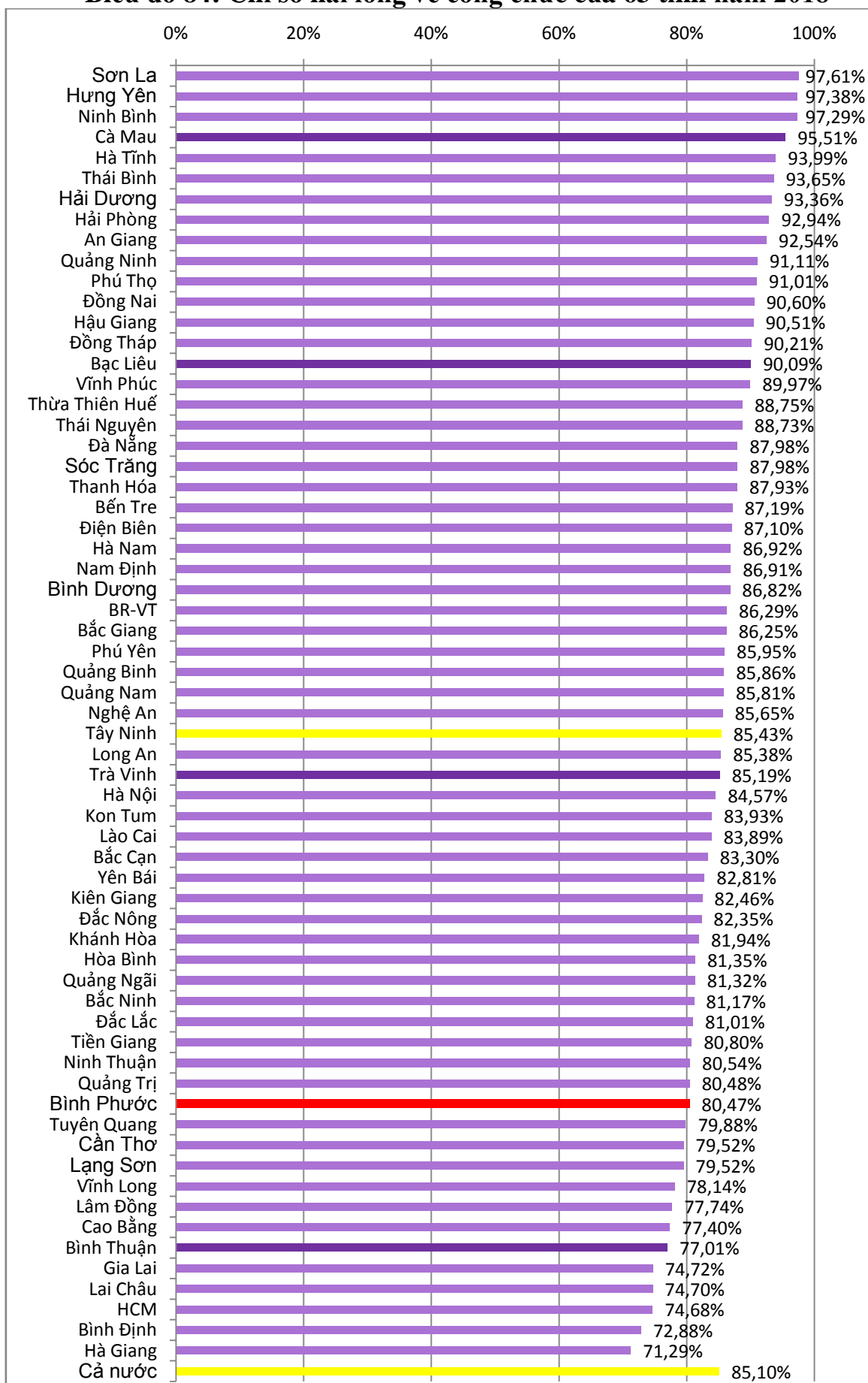
Biểu đồ 82: Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của 63 tỉnh năm 2018



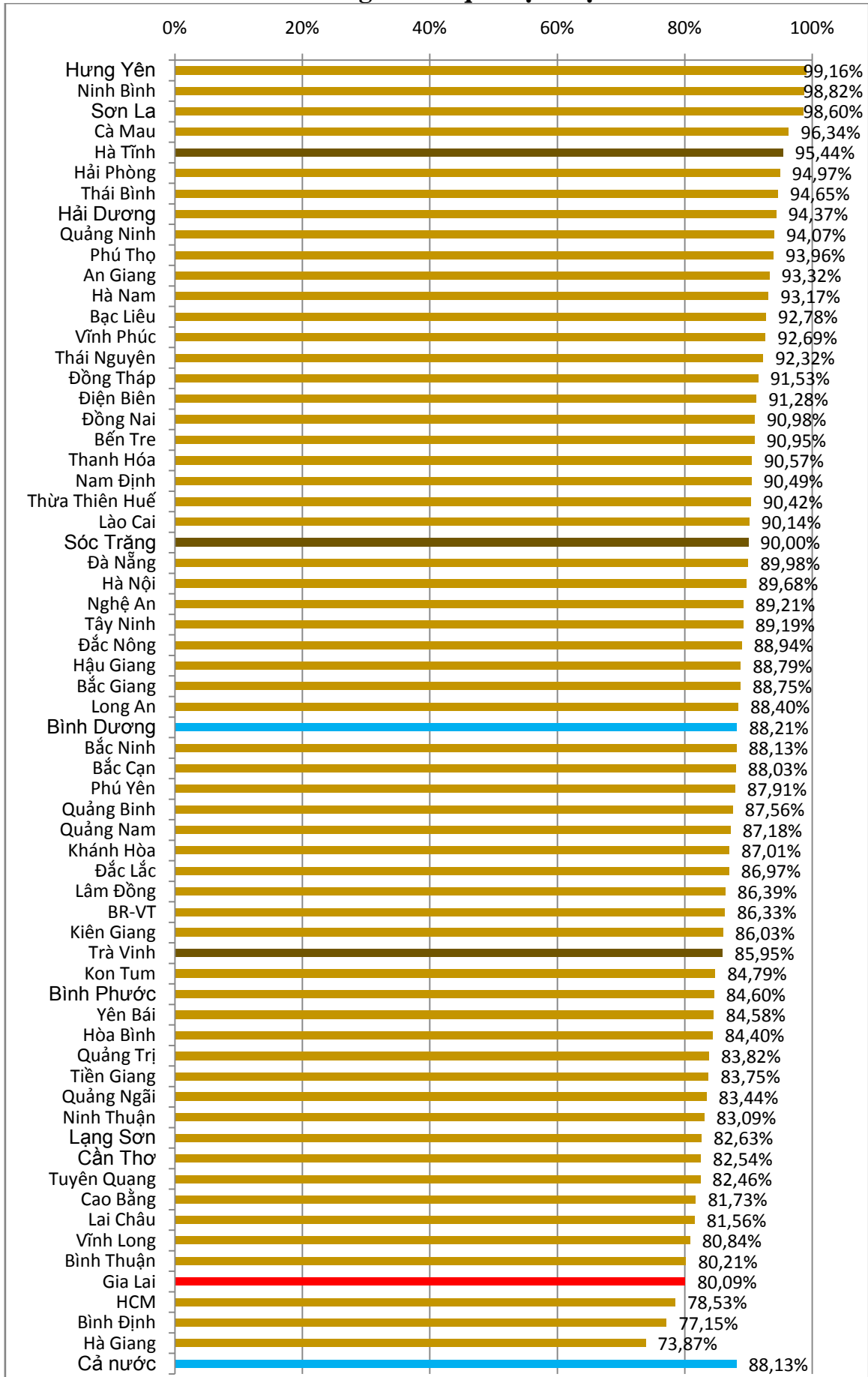
Biểu đồ 83: Chỉ số hài lòng về thủ tục hành chính của 63 tỉnh năm 2018



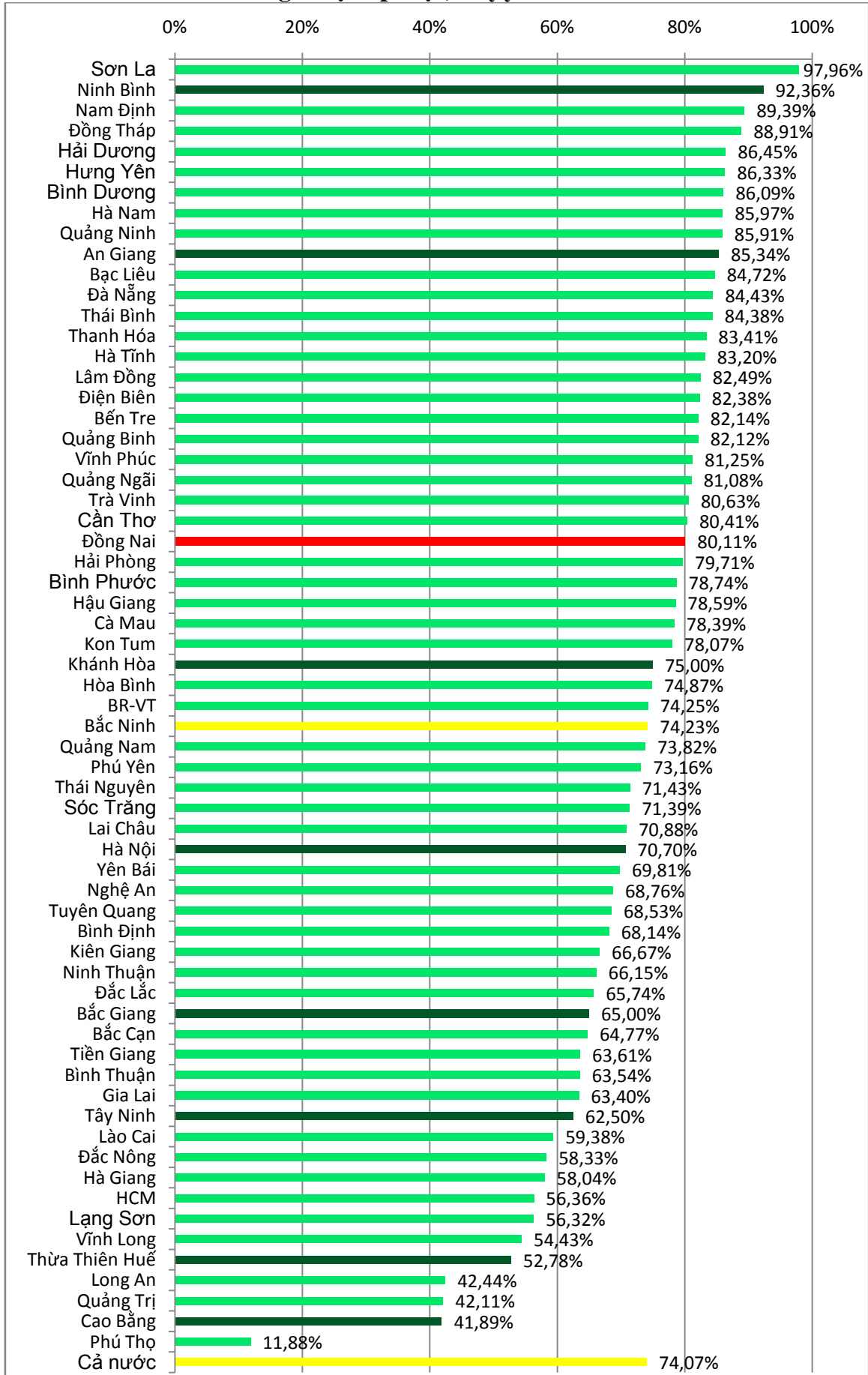
Biểu đồ 84: Chỉ số hài lòng về công chức của 63 tỉnh năm 2018



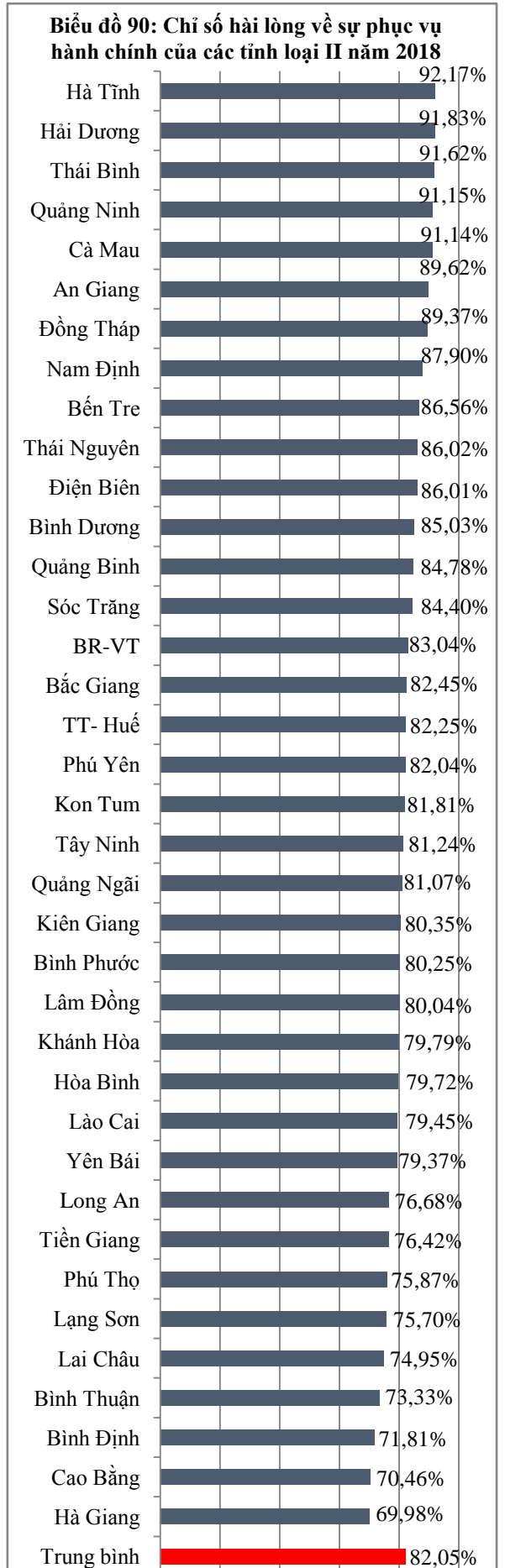
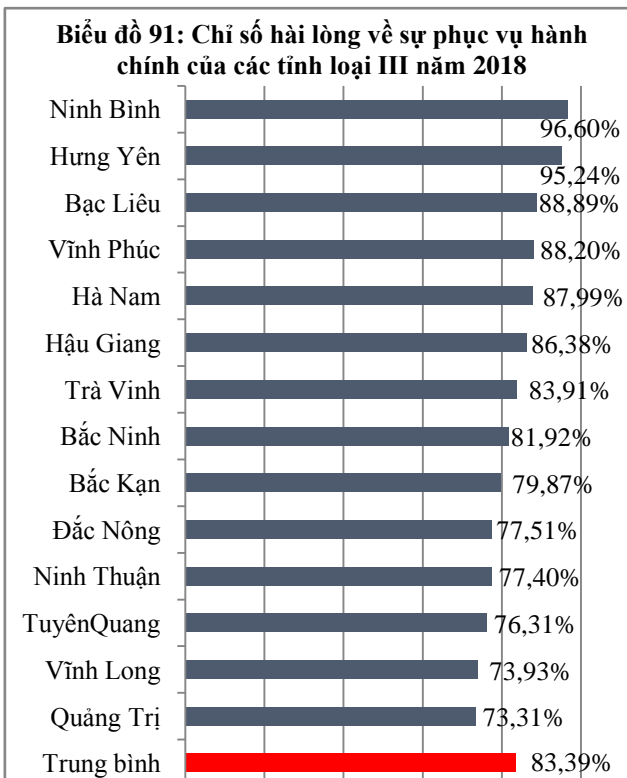
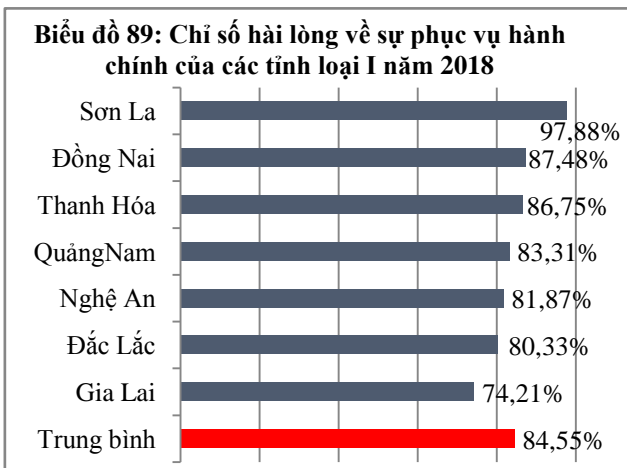
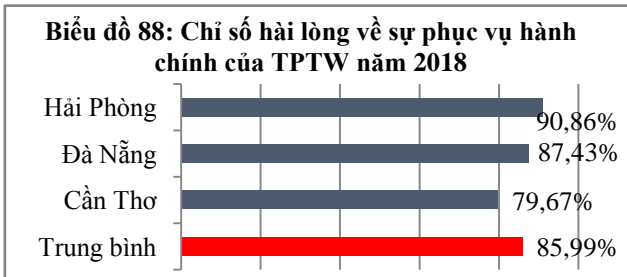
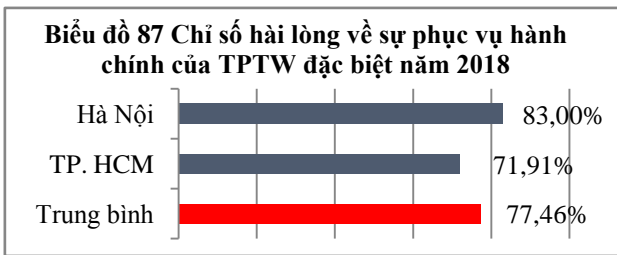
Biểu đồ 85: Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ của 63 tỉnh năm 2018

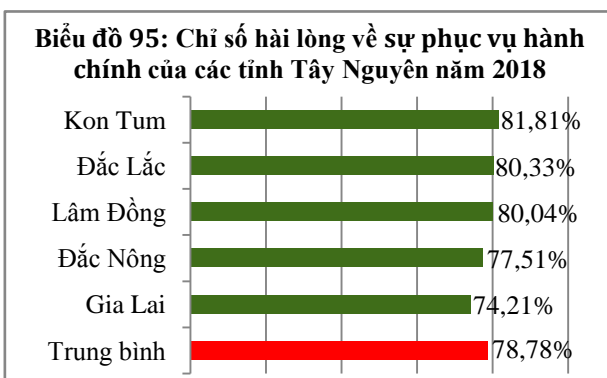
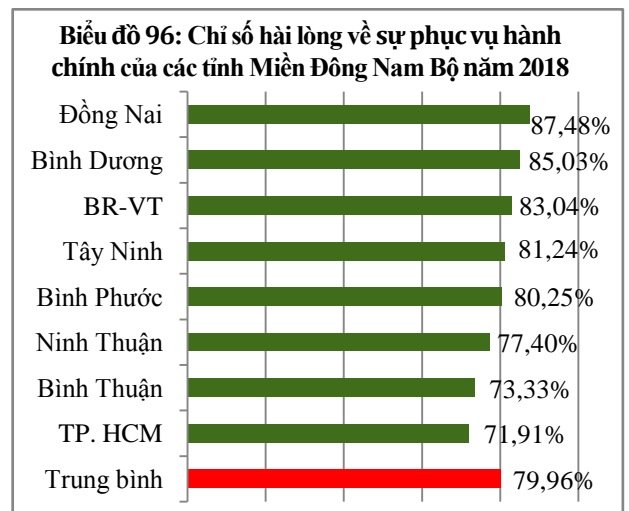
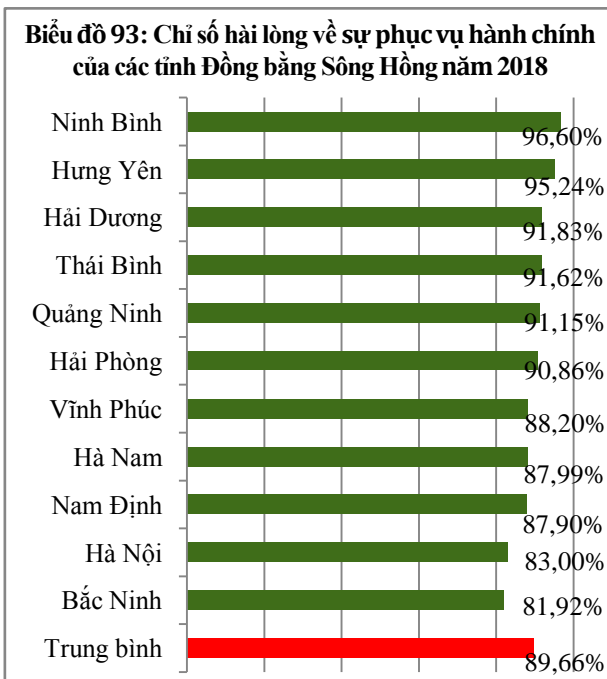
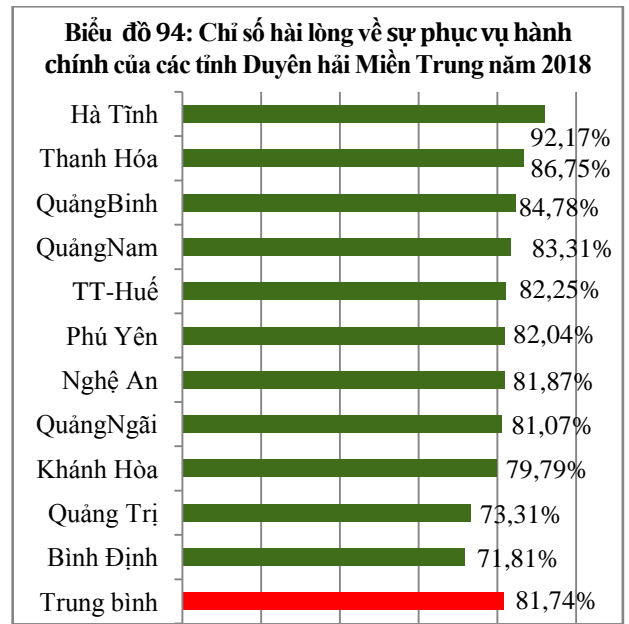
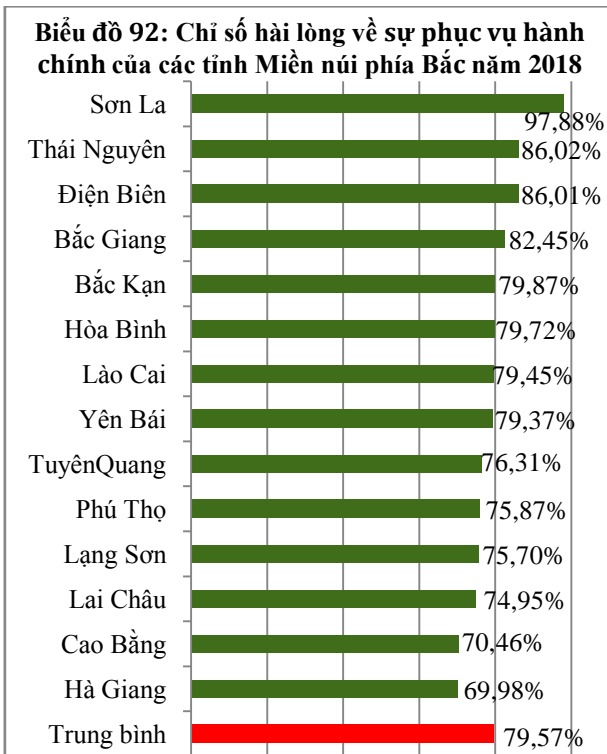


Biểu đồ 86: Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN của 63 tỉnh năm 2018



Ngoài ra, SIPAS 2018 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 87, 88, 89, 90, 91) và chỉ số hài lòng về sự phục vụ của các tỉnh phân theo vùng, miền (Biểu đồ 92, 93, 94, 95, 96, 97) để so sánh, phát hiện sự khác biệt giữa các nhóm tỉnh. Kết quả cho không có sự khác biệt đặc trưng giữa các tỉnh phân theo đơn vị hành chính cấp tỉnh và phân theo vùng miền. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018 của các tỉnh phân theo cấp hành chính, theo vùng miền hầu hết đều có ở các mức: Thấp, trung vị, cao. Riêng các tỉnh thuộc vùng Đồng bằng Sông Hồng chỉ có các chỉ số hài lòng ở 2 mức: Trung vị, cao (chỉ số hài lòng cao hơn) và các tỉnh Tây nguyên chỉ có các chỉ số hài lòng ở 2 mức: Trung vị, thấp (chỉ số hài lòng thấp hơn).



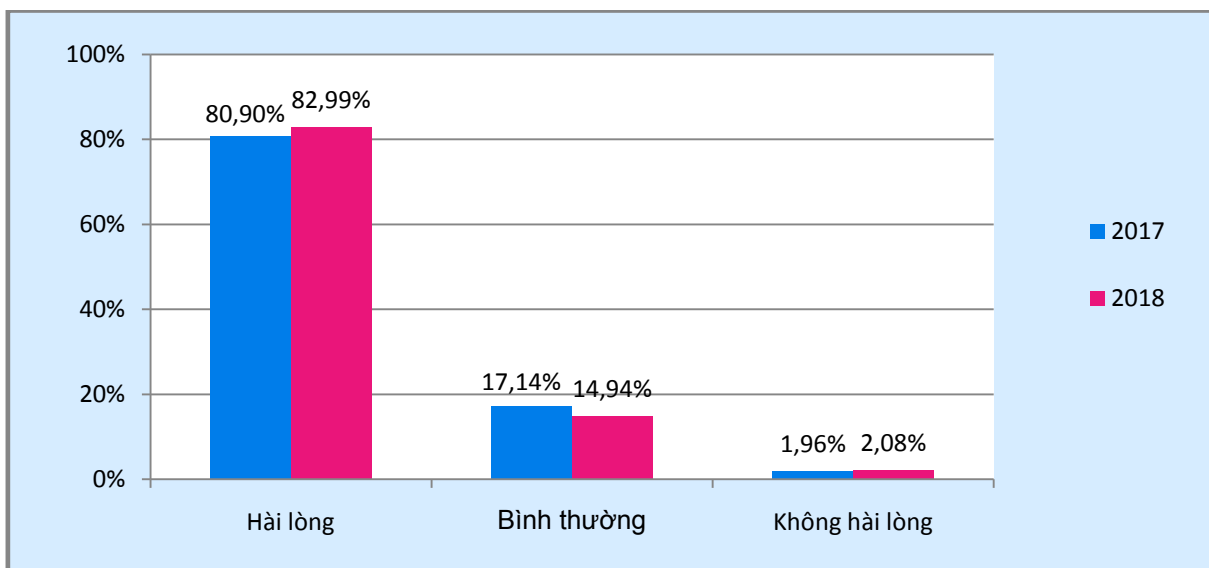


Sự hài lòng của người dân, tổ chức hài lòng đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương nói chung trong cả nước năm 2018 tăng lên khoảng 2% so với năm 2017, từ 80,90% lên 82,99%, tuy nhiên chỉ số phản ánh sự không hài lòng cũng tăng, từ 1,96% lên 2,08% (Biểu đồ 98). Như vậy, có thể thấy rằng bên cạnh việc nâng cao chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức thì các cơ quan hành chính nhà nước cũng cần quan tâm đến việc giảm chỉ số không hài lòng.

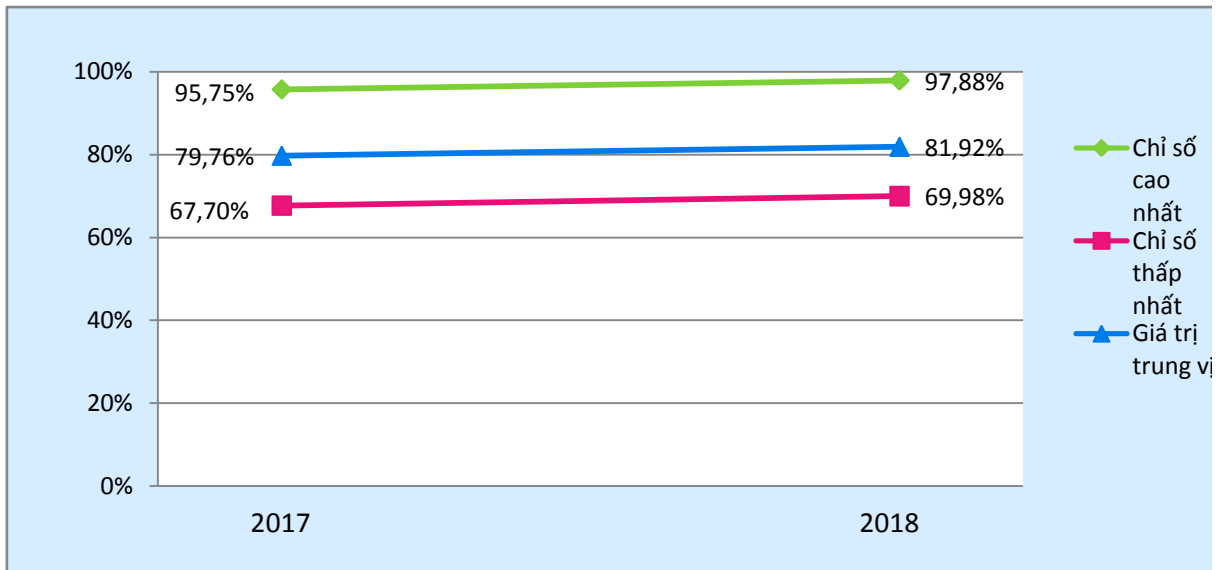
Năm 2018, chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của tỉnh cao nhất, tỉnh thấp nhất, tỉnh trung vị cũng đều tăng khoảng 2% so với năm 2017 (Biểu đồ 99, Bảng 5); chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cơ quan 3 cấp và 6/8 lĩnh vực dịch vụ tăng từ 1- 4% (Biểu đồ 100); chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 42/63 tỉnh tăng từ dưới 1 - 18% (Biểu đồ 101). Ngoài ra, sự chênh lệch giữa các chỉ số hài lòng của tỉnh cao nhất và tỉnh thấp ở 4/5 yếu tố được đánh giá (tiếp cận dịch vụ, thủ tục hành chính, công chức và kết quả) cũng giảm kể, với mức thu hẹp nằm trong khoảng từ 5 - 23%.

Bên những chỉ số hài lòng có sự thay đổi tích cực về nói trên thì cũng có những chỉ số hài lòng có sự thay đổi tiêu cực. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 21/63 tỉnh giảm trong khoảng từ 1 - 12%, chỉ số hài lòng của 2/8 lĩnh vực dịch vụ giảm khoảng 1%. Sự chênh lệch giữa các chỉ số hài lòng của tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất ở 1/5 yếu tố được đánh giá (tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN) có sự cách biệt tăng lên, với các mức tăng nằm trong khoảng 6 - 11%.

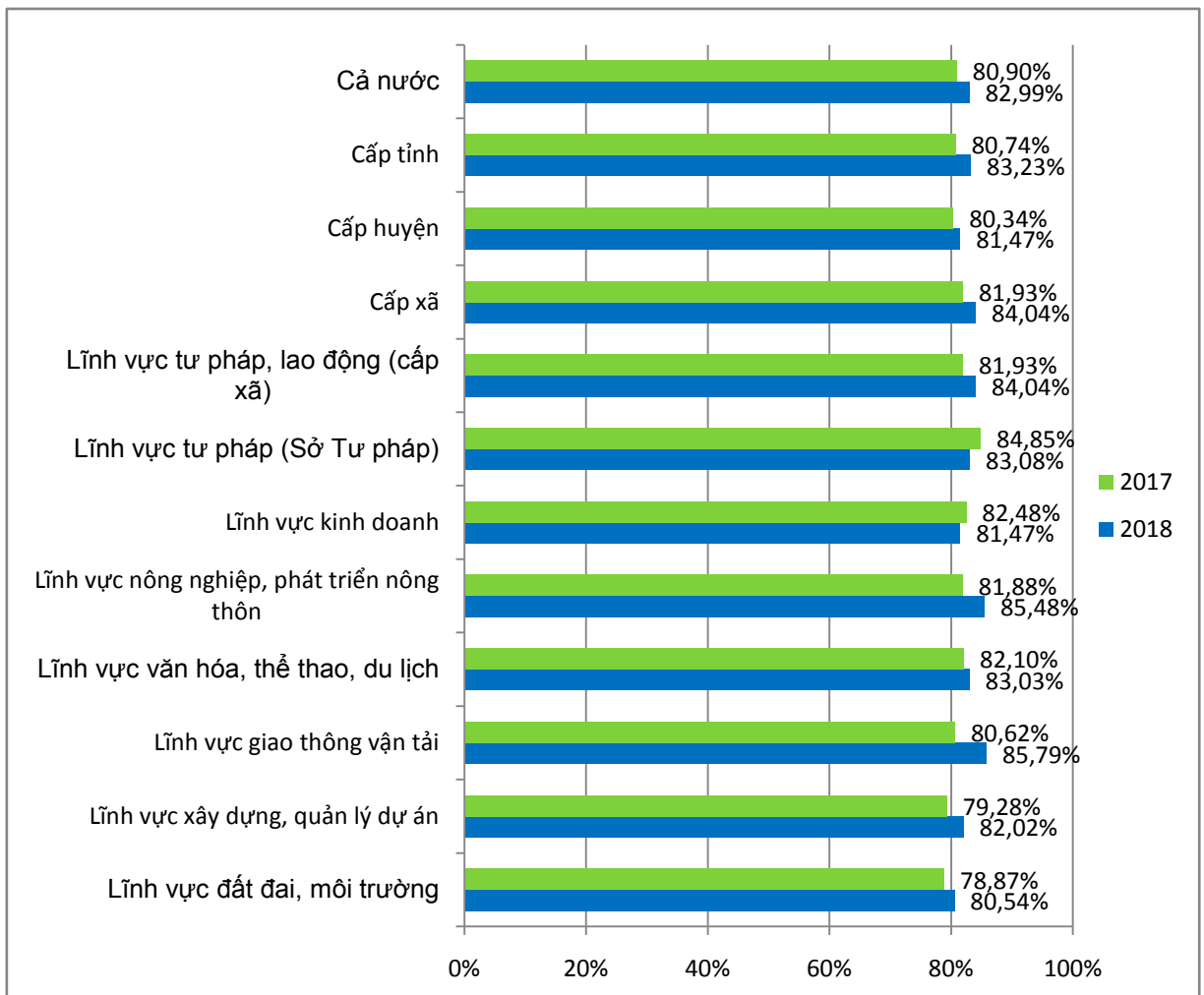
Biểu đồ 98: So sánh chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính chung cả nước năm 2017, 2018 (chỉ số SIPAS 2017, 2018)



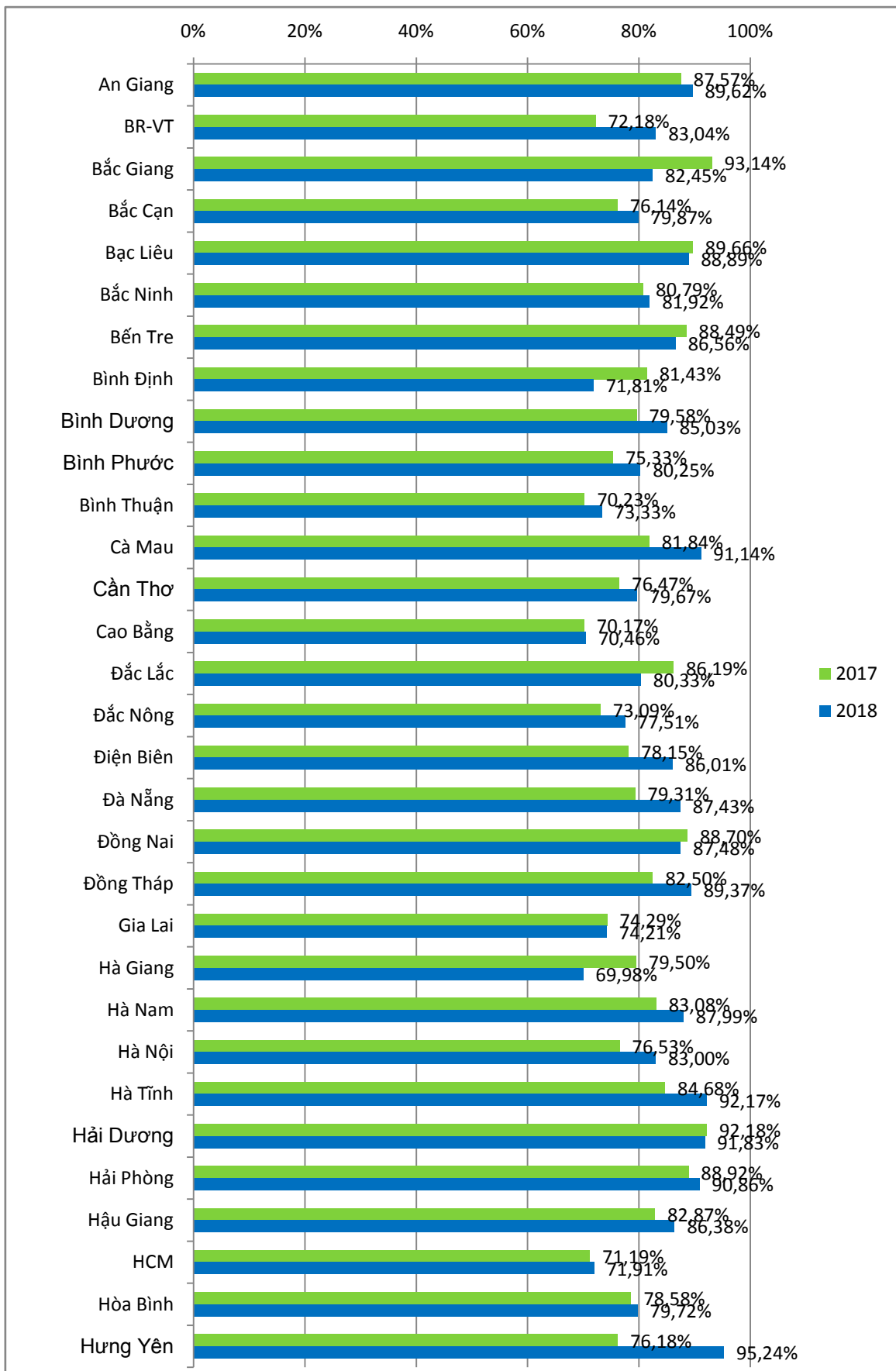
Biểu đồ 99: So sánh chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cao nhất, thấp nhất, trung vị năm 2017, 2018

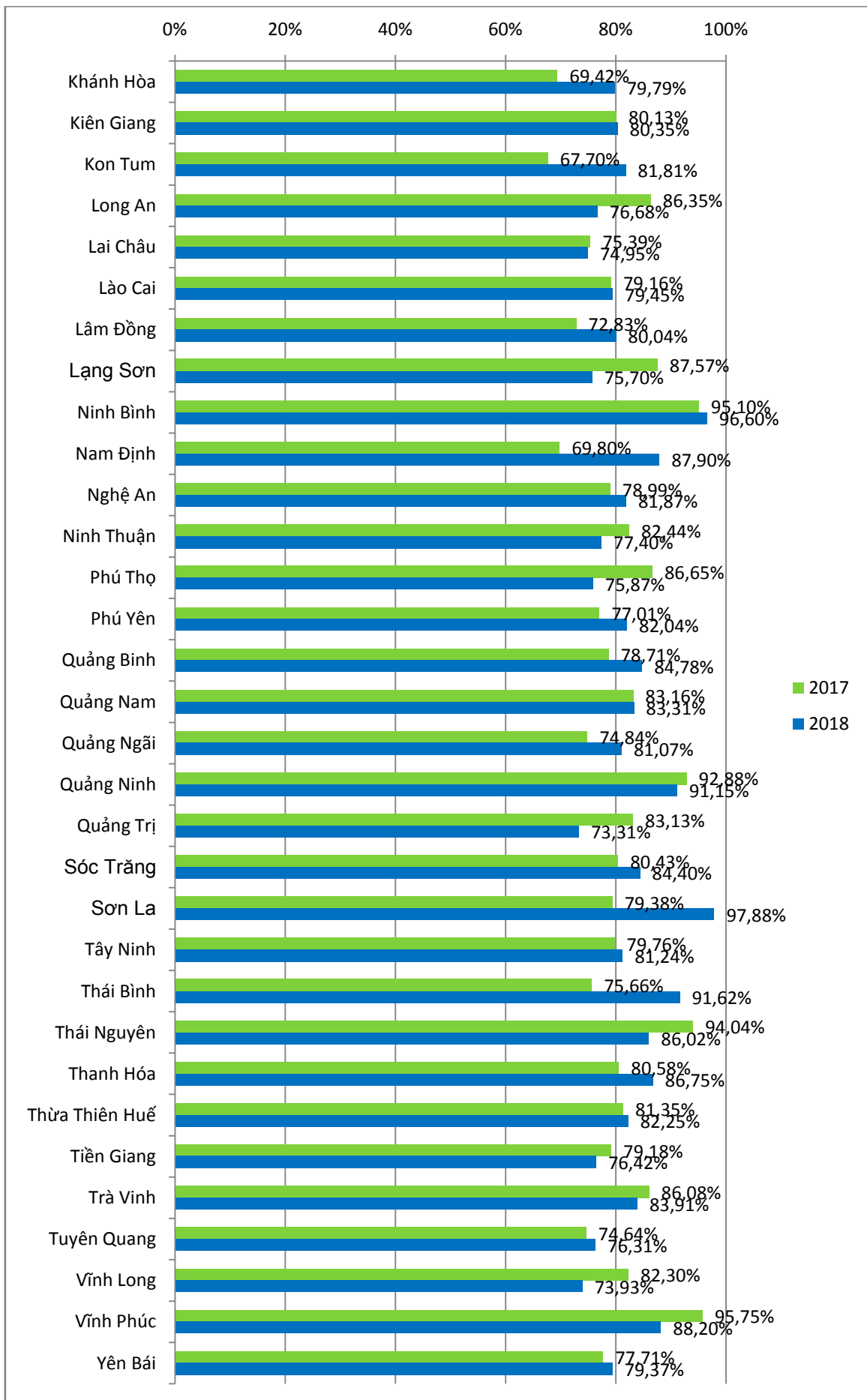


Biểu đồ 100: So sánh chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cả nước, các cấp, các lĩnh vực dịch vụ năm 2017, 2018



Biểu đồ 101: So sánh chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2017, 2018





Bảng 5: So sánh các chỉ số hài lòng năm 2017, 2018

Tiêu chí	Năm 2017				Năm 2018			
	Cả nước (%)	Tỉnh cao nhất (%)	Tỉnh thấp nhất (%)	GT trung vị (%)	Cả nước (%)	Tỉnh cao nhất (%)	Tỉnh thấp nhất (%)	GT trung vị (%)
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ								
Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi	84,36	97,08	54,26	84,62	86,56	97,97	70,00	87,29
Trang thiết bị đầy đủ	80,31	95,42	47,40	79,09	83,31	97,83	68,96	83,86
Trang thiết hiện đại	71,61	91,25	38,25	70,15	74,00	93,96	55,89	75,11
Trang thiết dễ sử dụng	75,18	95,00	40,96	74,79	78,62	96,24	63,31	79,39
Tiếp cận dịch vụ nói chung	77,86	94,38	45,22	77,29	80,62	96,38	65,63	81,85
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH								
Niên yết công khai đầy đủ	85,04	98,95	57,17	83,99	86,99	99,13	75,42	86,98
Niên yết công khai chính xác	83,94	97,06	56,34	83,47	86,32	99,13	73,75	86,22
Thành phần hồ sơ đúng quy định	85,82	93,33	62,79	85,76	87,78	99,42	77,08	88,13
Phí/lệ phí đúng quy định	84,07	97,50	55,93	83,75	86,46	99,58	74,15	86,04
Thời hạn giải quyết đúng quy định	82,69	96,67	55,72	83,13	84,46	98,13	72,24	83,96
Thủ tục hành chính nói chung	84,31	97,54	57,59	84,20	86,40	98,90	75,21	86,25
III. CÔNG CHỨC								
Thái độ giao tiếp lịch sự	82,80	97,50	59,67	83,30	85,37	98,11	71,82	85,62
Chú ý lắng nghe ý kiến	80,78	96,34	56,55	80,75	84,40	97,50	69,28	84,38
Trả lời, giải thích đầy đủ	80,93	96,46	55,72	80,75	84,35	97,29	66,74	84,94
Hướng dẫn khai hồ sơ tận tình, chu đáo	81,96	96,67	54,47	82,50	86,57	98,41	73,54	86,40
Hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	81,22	96,46	51,98	81,25	84,91	98,12	68,86	85,63
Tuân thủ đúng quy định	83,15	97,85	58,21	82,98	85,01	98,41	71,96	84,78
Công chức nói chung	81,81	96,74	56,10	81,56	85,10	97,61	71,29	85,43
IV. KẾT QUẢ								
Đúng quy định	85,37	98,75	65,90	85,15	87,45	99,15	74,15	87,50
Có thông tin đầy đủ	85,95	98,54	67,98	85,83	88,56	99,16	72,88	88,53
Có thông tin chính xác	85,88	98,13	67,98	85,58	88,38	99,17	74,58	88,63
Kết quả nói chung	85,73	98,47	67,29	85,51	88,13	99,16	73,87	88,21
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN								
Có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	76,62	97,22	50,82	75,15	75,04	100%	43,24	74,74
Thực hiện GYPAKN dễ dàng	74,66	95,37	48,15	73,65	73,75	97,96	42,10	73,23
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	74,82	95,37	44,44	73,21	73,97	97,96	39,13	72,92
Thông báo kết quả xử lý GYPAKN kịp thời	75,27	95,37	46,15	74,59	73,52	95,92	35,13	74,07
Tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	75,34	95,83	49,80	74,50	74,07	97,96	41,89	74,23
VI. SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH								
Sự phục vụ hành chính	80,90	95,75	67,70	79,76	82,99	97,88	69,98	81,92

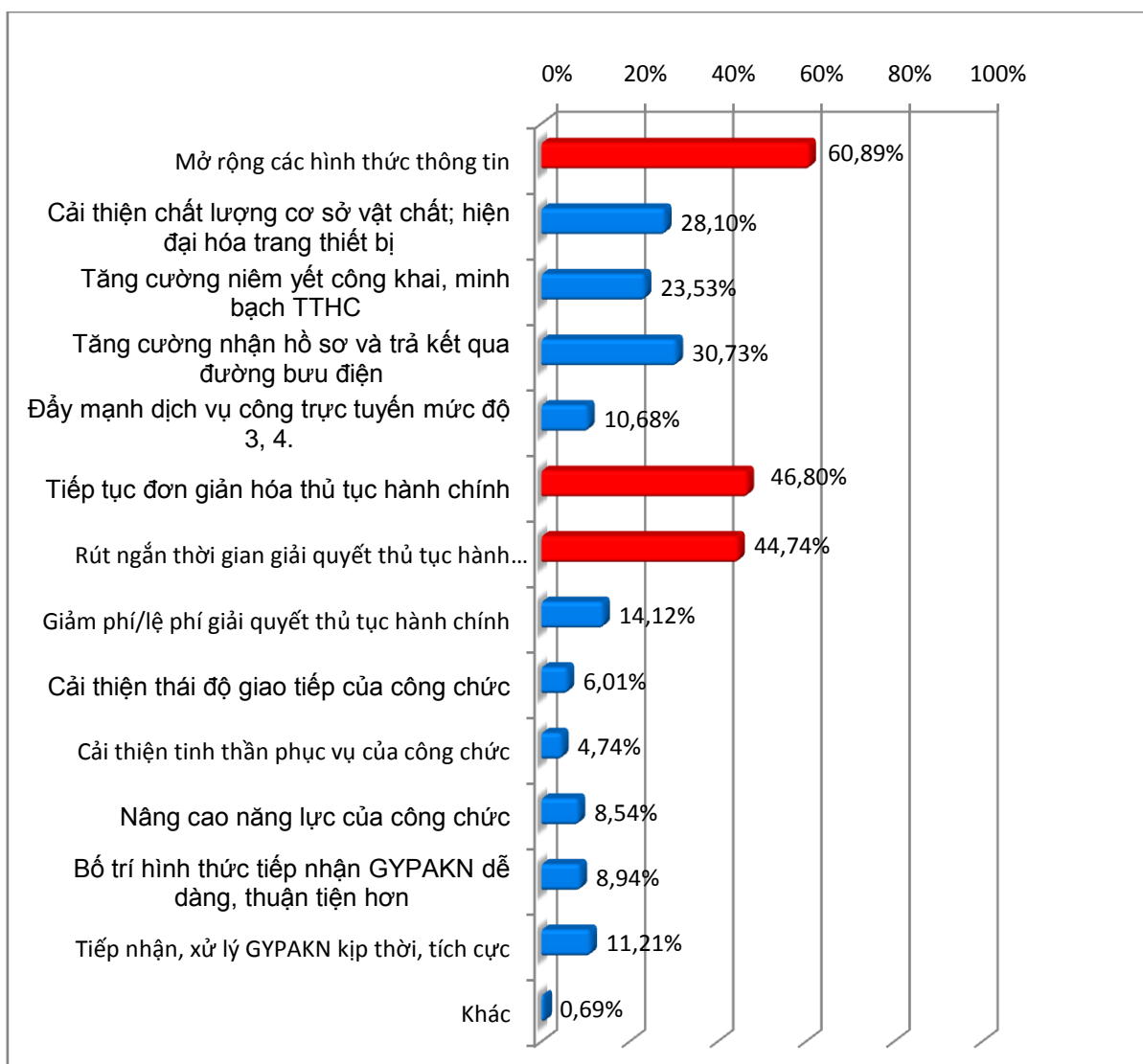
III. SỰ MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

Để cung ứng được các dịch vụ HCC có chất lượng tốt, mang lại sự hài lòng cho người dân, tổ chức thì việc hiểu được nhu cầu, mong đợi của người dân, tổ chức đối với dịch vụ HCC cũng quan trọng không kém việc hiểu được mức độ hài lòng của người dân, tổ chức. Vì vậy, ngoài các chỉ số phản ánh nhận định, chỉ số phản ánh sự hài lòng ở trên, SIPAS còn tính toán, xây dựng các chỉ số phản ánh sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ HCC và sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Kết quả SIPAS 2018 cho thấy người dân, tổ chức mong đợi nhất là cơ quan hành chính nhà nước mở rộng các hình thức thông tin tiếp cận dịch vụ HCC (60,89% số người được hỏi), tiếp đến là tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính (46,80% số người được hỏi) và rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính (44,74% số người được hỏi) (Biểu đồ 102). Người dân, tổ chức cũng mong muốn cơ quan hành chính nhà nước cải thiện các khía cạnh khác của dịch vụ HCC tuy nhiên mức độ mong muốn thấp hơn, chẳng hạn như 30,73% mong muốn về việc tăng cường nhận hồ sơ và trả kết quả qua đường bưu điện, 28,10% về việc cải thiện chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị, 23,53% về tăng cường niêm yết công khai ... Như vậy, yếu tố thủ tục hành chính và tiếp cận dịch vụ được người dân, tổ chức mong đợi cải cách nhiều nhất trong số 5 yếu tố được đánh giá, cho dù 2 yếu tố này không phải là 2 yếu tố có mức độ hài lòng thấp nhất. Mặc dù yếu tố công chức không nhận được mức độ hài lòng cao nhất nhưng các chỉ số mong đợi về việc cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ, năng lực giải quyết công việc của công chức lại ở mức thấp nhất, trong khoảng 4 - 9%. Điều này chứng tỏ người dân, tổ chức chưa đặt yếu tố công chức quan trọng, cần tập trung ưu tiên cải thiện như những yếu tố khác.

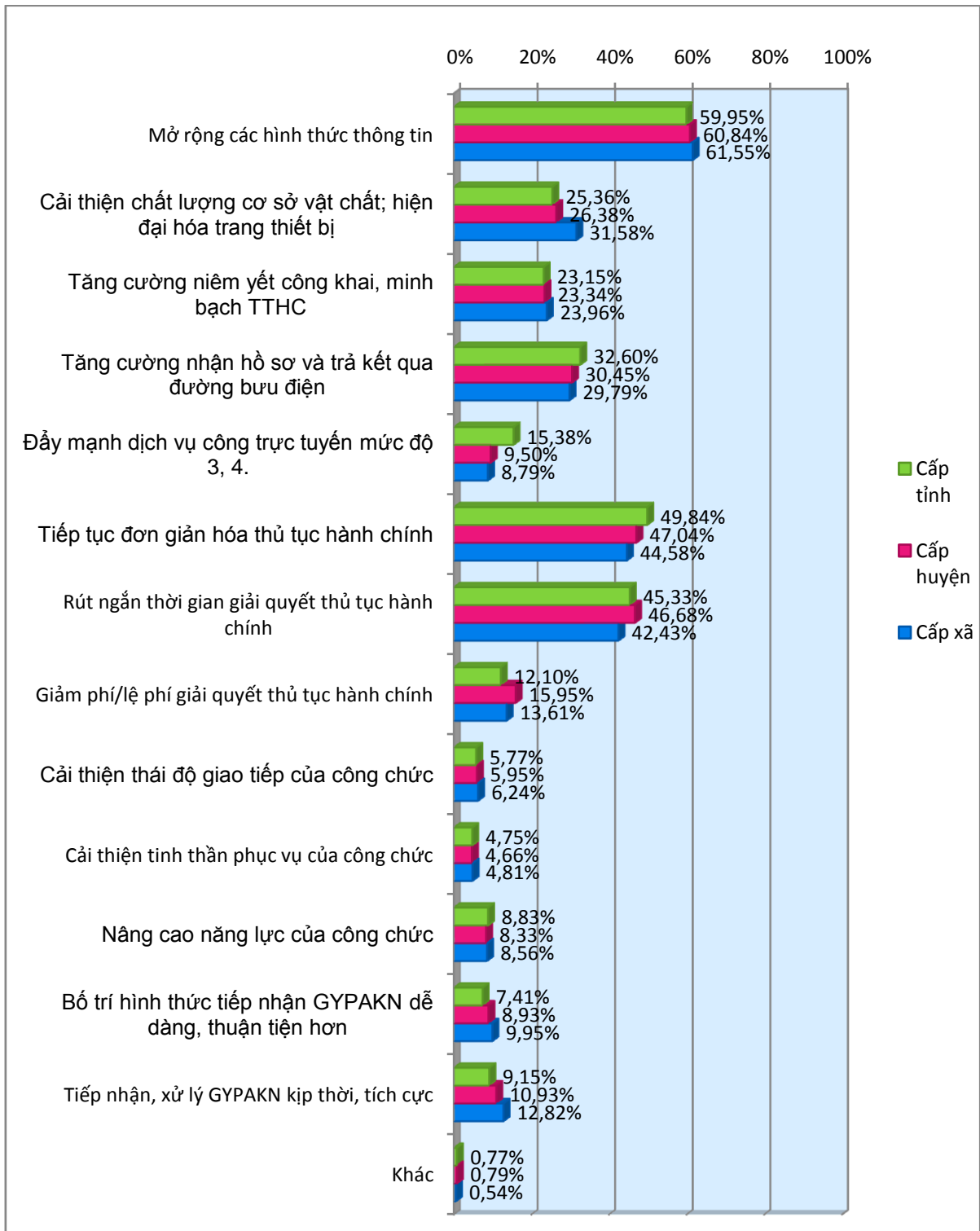
Qua đó có thể thấy, để nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức thì các cơ quan đồng thời phải xem xét các khía cạnh có chỉ số hài lòng thấp và các khía cạnh được người dân, tổ chức quan tâm, mong đợi cải cách nhiều nhất.

Biểu đồ 102: Sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính cả nước năm 2018

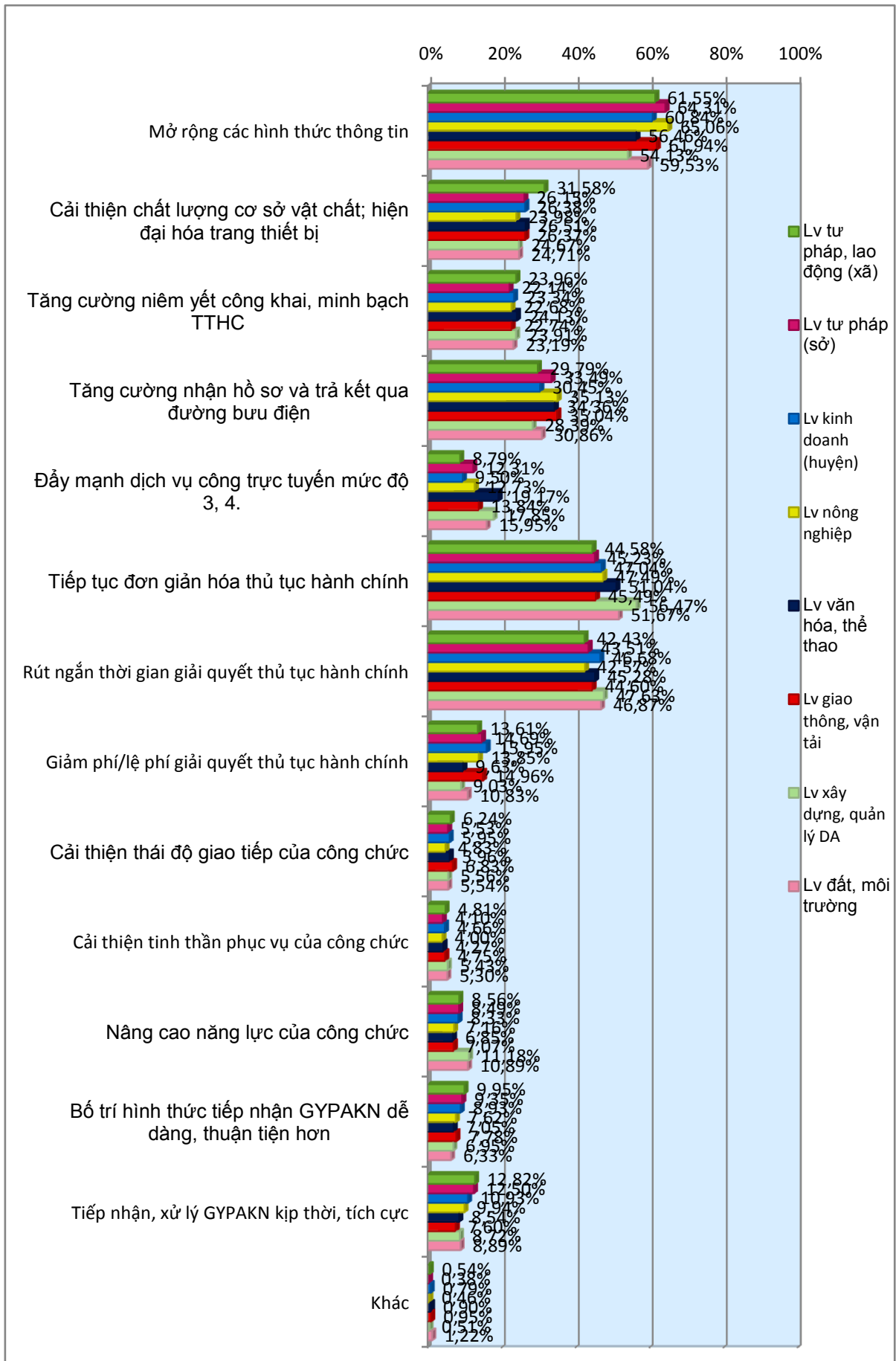


Sự mong đợi của người dân, tổ chức đối sự phục vụ của cơ quan phân theo cấp hành chính (Biểu đồ 103) và đối với các cơ quan phân theo lĩnh vực dịch vụ (Biểu đồ 104) cũng tương đồng như đối với cơ quan hành chính nói chung,

Biểu đồ 103: Sự mong đợi đối với cơ quan hành chính các cấp năm 2018

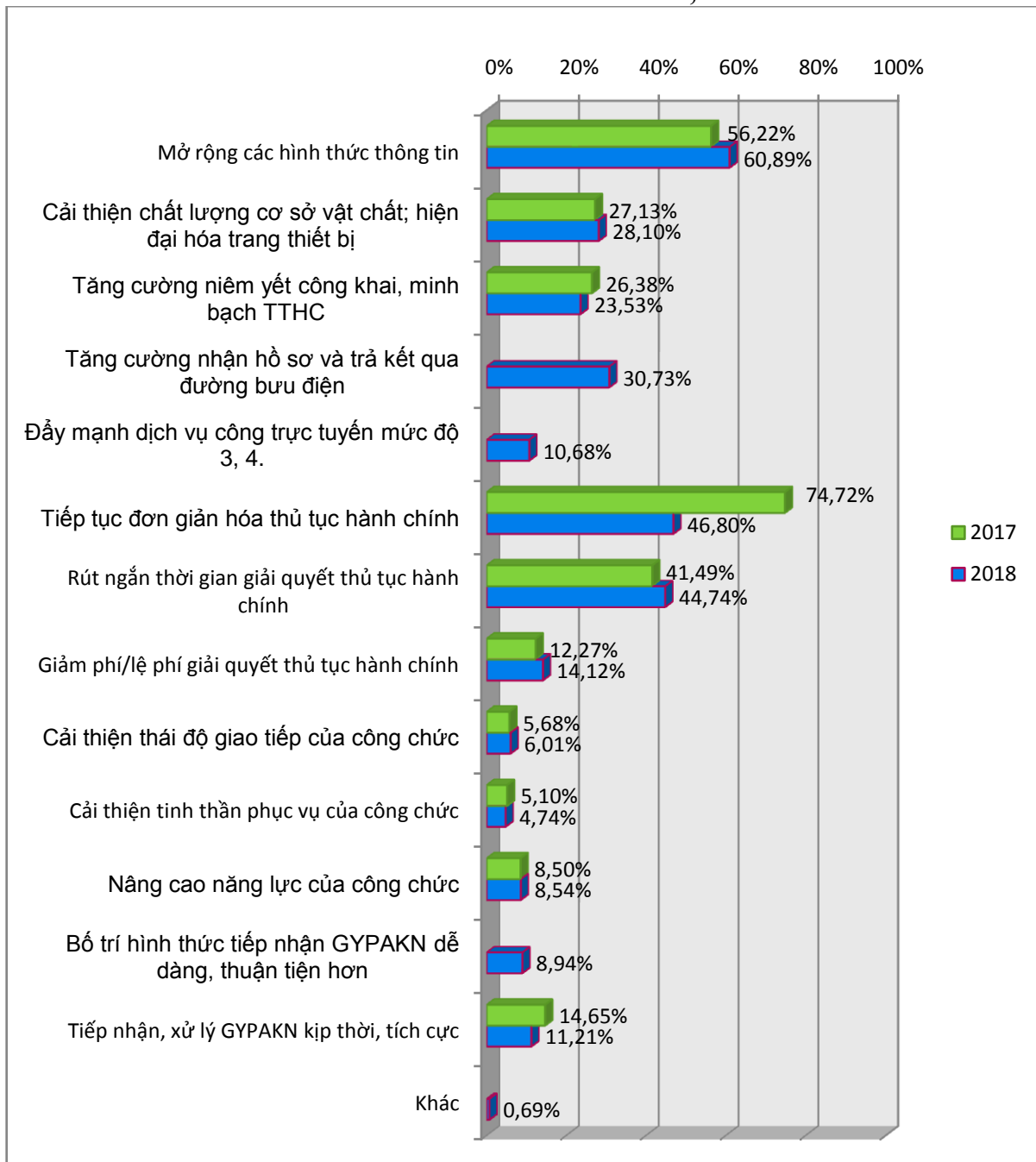


Biểu đồ 104: Sự mong đợi đối với CQHC thuộc các lĩnh vực dịch vụ năm 2018



Ba nội dung mà người dân, tổ chức mong đợi cơ quan hành chính nhà nước ưu tiên cải thiện năm 2018 cũng là 3 nội dung người dân, tổ chức mong đợi năm 2017. Tuy nhiên, nội dung mà người dân, tổ chức mong đợi nhất năm 2017 là tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính (74,72% số người được hỏi) còn năm 2018 là mở rộng các hình thức thông tin tiếp cận dịch vụ (Biểu đồ 105). Chỉ số mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc đơn giản hóa thủ tục hành chính năm 2018 đã giảm khoảng 30% so với năm 2017, tuy nhiên chỉ số này vẫn là một trong ba chỉ số mong đợi cao nhất. Chỉ số mong đợi rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính của năm 2018 tăng hơn so với năm 2017 (45% so với 41%) cho thấy việc Chính phủ quan tâm, tăng cường rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính trong thời gian qua là phù hợp với sự mong đợi của người dân, tổ chức.

Biểu đồ 105: So sánh sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính cả nước năm 2017, 2018



PHẦN III KẾT LUẬN

I. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Về kết quả đạt được của SIPAS 2018

SIPAS 2018 mang đến một bức tranh khá toàn diện, chi tiết về chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với người dân, tổ chức ở 63 tỉnh trong cả nước, từ việc tiếp cận dịch vụ của người dân, việc công khai và tuân thủ các quy định thủ tục hành chính, việc giao tiếp và xử lý công việc với người dân, tổ chức của đội ngũ công chức đến chất lượng kết quả cung ứng dịch vụ mà người dân, tổ chức nhận được và việc tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến việc cung ứng dịch vụ HCC của cơ quan hành chính nhà nước. Chỉ số SIPAS 2018, giúp Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của chính phủ có thêm thông tin phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả cải cách hành chính của các bộ, ngành, địa phương nói chung và trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ công cho người dân, tổ chức nói riêng; giúp các cấp chính quyền ở địa phương nắm bắt được thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ HCC, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của các cơ quan hành chính nhà nước, trên cơ sở đó có các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ HCC. SIPAS 2018 còn thể hiện trách nhiệm giải trình của các cơ quan hành chính đối với người dân, tổ chức, đồng thời là một hình thức để người dân, tổ chức phản ánh cảm nhận, nhu cầu, mong đợi của mình về chất lượng dịch vụ HCC và thực hiện giám sát đối với cơ quan hành chính nhà nước.

Kết quả SIPAS 2018 cho thấy chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của cả nước năm 2018 là 82,99%, tăng khoảng 2% so với chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2017. Các chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ, thủ tục hành chính, công chức và kết quả dịch vụ năm 2018 cũng tăng ở mức 2 - 3% so với năm 2017. Điều này thể hiện quyết tâm của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các bộ, ngành và địa phương trong đẩy mạnh cải cách hành chính trong năm 2018 đã có kết quả tích cực; chất lượng cung ứng dịch vụ HCC và sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước nói chung đã có cải thiện. Tuy nhiên, các chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN không những vẫn tiếp tục là các chỉ số thấp nhất trong số 5 yếu tố được đánh giá mà lại giảm khoảng 1% so với năm 2017. Qua đó có thể thấy chính quyền, cơ quan hành chính nhà nước ở các địa phương nói chung chưa làm tốt công tác tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN của người dân, tổ chức trong năm qua.

Chỉ số hài lòng của cơ quan hành chính các cấp (3 cấp), các lĩnh vực dịch vụ (8 lĩnh vực dịch vụ) cho thấy cơ quan hành chính cấp huyện và cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường giải quyết công việc, phục vụ người

dân chưa tốt so với cơ quan thuộc các cấp chính quyền, các lĩnh vực dịch vụ còn lại. Kết quả này của SIPAS 2018 cũng phản ánh bức tranh tương tự như năm 2017. Cơ quan hành chính cấp xã nhận được sự hài lòng của người dân, tổ chức cao nhất trong ba cấp trong cả năm 2018 và 2017; cơ quan hành chính lĩnh vực giao thông, vận tải nhận được sự hài lòng cao nhất trong tám lĩnh vực trong năm 2018.

Nhìn chung, không có sự khác biệt đặc trưng về chỉ số hài lòng của các tỉnh phân theo đơn vị hành chính cấp tỉnh và phân theo vùng miền. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018 của các tỉnh thuộc từng loại, từng vùng miền đều có mức cao, trung vị và thấp. Riêng các tỉnh thuộc vùng Đồng bằng Sông Hồng là có chỉ số hài lòng ở mức trung vị trở lên - nghĩa là có chỉ số hài lòng cao hơn - và các tỉnh Tây nguyên có chỉ số hài lòng ở mức trung vị trở xuống - nghĩa là có chỉ số hài lòng thấp hơn.

Chỉ số hài lòng của 63 tỉnh nằm trong khoảng 69,98 - 97,88%, trong đó một nửa số tỉnh có chỉ số trong khoảng 81,92 - 97,88% và một nửa số tỉnh có chỉ số ở trong khoảng 69,98 - 81,92%. Có sự khác biệt lớn về mức độ hài lòng của người dân, tổ chức giữa tỉnh cao nhất và thấp nhất, lên tới gần 30%. Mặc dù chỉ số hài lòng chung của cả nước năm 2018 tăng khoảng 2% so với năm 2017 nhưng trong 63 tỉnh, có 42 tỉnh có chỉ số hài lòng tăng từ 1 - 19% và 21 tỉnh có chỉ số hài lòng giảm từ 1 - 12%. Kết quả này cho thấy bên cạnh các tỉnh đã thực hiện cải cách hành chính một cách tích cực, thực chất và hiệu quả thì vẫn còn nhiều tỉnh chưa quan tâm, nỗ lực thực hiện cải cách hành chính hoặc còn thực hiện thiếu hiệu quả, thiếu bền vững.

Các chỉ số phản ánh cảm nhận của người dân, tổ chức trong quá trình giải quyết công việc liên quan đến dịch vụ HCC cho thấy những phản hồi tích cực hơn về chất lượng dịch vụ HCC của các cơ quan hành chính nhà nước ở 63 tỉnh. Gần như 100% dịch vụ HCC được thực hiện tại Bộ phận Một cửa; cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương cung cấp nhiều kênh thông tin để người dân, tổ chức tiếp cận; tỷ lệ trả kết quả dịch vụ HCC đúng hẹn cho người dân, tổ chức tăng cao hơn, tỷ lệ trễ hẹn giảm; số lượng người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần để giải quyết công việc và sự phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực của công chức đều giảm.

Tuy nhiên, kết quả SIPAS 2018 cũng phản ánh một số tồn tại, hạn chế trong việc cung ứng dịch vụ HCC, phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước trong năm 2018. Tỷ lệ người dân, tổ chức tại 63 tỉnh tiếp cận thông tin về dịch vụ HCC qua mạng internet nằm trong khoảng 2,50 - 16,00% (trung bình 7,10%) và tỷ lệ người dân, tổ chức tiếp cận thông tin về thủ tục hành chính nằm trong khoảng 3,96 - 15,04% (trung bình 4,92%). Mặc dù đã tăng hơn năm 2017 nhưng các tỷ lệ này là quá thấp so với mục tiêu xây dựng chính quyền điện tử và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước đặt ra tại Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020.

Vẫn còn gần 20% số người được hỏi trong cả nước phải đi lại nhiều lần; 5,12% số người được hỏi bị trễ hẹn, đặc biệt lĩnh vực xây dựng có chỉ số trễ hẹn lên đến 7,10% và lĩnh vực đất đai là 12,30% hay Thành phố Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh lên tới 17,50%. Khi so sánh với tổng số giao dịch lên đến nhiều triệu lượt mỗi năm thì các chỉ số trễ hẹn trên cho thấy số lượng người bị trễ hẹn là rất nhiều.

Chỉ có 33,29% số người bị trễ hẹn trong cả nước nhận được thông báo của cơ quan về việc trễ hẹn và 18,60% nhận được xin lỗi của cơ quan về việc trễ hẹn. Như vậy, vẫn còn nhiều cơ quan thực hiện không nghiêm, thậm chí là không thực hiện các quy định về thời hạn giải quyết thủ tục hành chính và thông báo, xin lỗi người dân, tổ chức khi trễ hẹn.

Tỷ lệ 2,45% số người được hỏi trong cả nước cho rằng công chức gây phiền hà, sách nhiễu và 1,42% số người được hỏi cho rằng công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/ lệ phí theo quy định cho thấy vẫn còn hiện tượng công chức gây phiền hà, sách nhiễu và tiêu cực đối với người dân, tổ chức trong quá trình cung ứng dịch vụ HCC. Tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu xảy ra ở 61/63 tỉnh; tình trạng công chức gợi ý người dân, tổ chức nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí xảy ra ở 59/63 tỉnh. Trong số các tỉnh xảy ra tình trạng công chức gợi ý người dân, tổ chức nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí nhiều hơn (chỉ số cao) thì phần lớn là các tỉnh miền núi phía Bắc và các tỉnh Duyên hải Miền Trung và Tây nguyên.

Kết quả SIPAS 2018 còn cho thấy sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ HCC của cơ quan hành chính nhà nước. Ba nội dung mà người dân, tổ chức mong đợi nhất là: (1) Mở rộng các hình thức thông tin tiếp cận dịch vụ HCC (60,89% số người được hỏi), (2) tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính (46,80% số người được hỏi) và (3) rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính (44,74% số người được hỏi). Các thông tin này rất hữu ích đối với chính quyền địa phương các cấp. Để có được các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ HCC, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu, mong đợi của người dân, tổ chức thì chính quyền không chỉ cần phải nắm bắt được mức độ hài lòng của người dân, tổ chức mà còn cần phải hiểu được người dân, tổ chức mong muốn gì. Trên cơ sở đó, chính quyền địa phương xác định ưu tiên cải thiện không chỉ các yếu tố nhận được sự hài lòng thấp mà còn cả yếu tố quan trọng đối với người dân, tổ chức, được người dân, tổ chức mong đợi nhiều.

2. Thuận lợi, khó khăn và nguyên nhân

Đây là năm thứ hai 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 tại 63 tỉnh trong cả nước. Việc triển khai SIPAS 2018 được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ quan tâm, chỉ đạo sát sao và nhận được sự phối hợp thực hiện, giám sát tích cực từ Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam,

Tổng Công ty Bru điện Việt Nam, Ủy ban nhân dân 63 tỉnh và các cơ quan ngành dọc ở địa phương.

Phương pháp đo lường sự hài lòng được nghiên cứu, xây dựng một cách khoa học, có hệ thống, hiện đại và đã được thể chế hóa (Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ). Quá trình triển khai SIPAS 2018 luôn nhận được sự quan tâm, chỉ đạo sát sao của Lãnh đạo và sự tham mưu, triển khai tích cực, sáng tạo, hiệu quả của đội ngũ công chức của Bộ Nội vụ; sự giám sát, phối hợp của các cơ quan liên quan từ Trung ương tới địa phương. Việc chọn mẫu được thực hiện khoa học, chặt chẽ. 33.900 đối tượng điều tra xã hội học được chọn đảm bảo là người đã trải nghiệm việc cung ứng dịch vụ và đã nhận kết quả dịch vụ và được chọn ngẫu nhiên làm đại diện cho các nhóm dân số đến từ mọi vùng, miền, thuộc mọi thành phần nhân khẩu học. Phiếu điều tra xã hội học được thiết kế sẵn, phù hợp với mọi trình độ dân trí của người trả lời và được phát trực tiếp tới từng đối tượng trong danh sách mẫu lập sẵn. Mọi hoạt động chọn mẫu và phát phiếu được thực hiện đúng phương pháp và có hướng dẫn, giám sát, kiểm tra, phúc tra chặt chẽ, kịp thời từ các cơ quan liên quan ở cả Trung ương và địa phương. Nhiều điều tra viên có thái độ làm việc nghiêm túc, trách nhiệm. Do đó, số phiếu điều tra thu về hợp lệ cao và thông tin thu được đảm bảo tính khách quan, đại diện.

Nhận thức về việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức trong đội ngũ lãnh đạo, công chức ở các địa phương trong cả nước đã được nâng lên, góp phần giúp quá trình triển khai thuận lợi, hiệu quả hơn. Người dân, tổ chức tích cực, trách nhiệm hơn khi tham gia trả lời phiếu điều tra.

Tuy nhiên, việc triển khai SIPAS 2018 cũng gặp một số khó khăn. Khó khăn lớn nhất là nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người dân, tổ chức về việc đo lường sự hài lòng chưa đầy đủ, chưa thống nhất. Còn không ít trường hợp người dân, tổ chức ngại tham gia cung cấp thông tin trong quá trình điều tra xã hội học; nhiều cơ quan hành chính nhà nước, chính quyền địa phương chưa quan tâm, triển khai thông tin, tuyên truyền cũng như sử dụng kết quả SIPAS một cách kịp thời, hiệu quả; một số cơ quan chưa thực hiện nghiêm các quy định trong tổ chức điều tra xã hội học. Việc xây dựng văn hóa phản hồi ý kiến, góp ý của người dân, tổ chức đối với cơ quan hành chính nhà nước và khắc phục “bệnh thành tích” của các cơ quan hành chính nhà nước là những vấn đề cần phải được quan tâm trong tổ chức thực hiện thời gian tới, để nâng cao tính khách quan, trung thực, chính xác của thông tin, bảo đảm SIPAS thực sự là công cụ hữu hiệu trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ HCC, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

SIPAS 2018 cũng gặp khó khăn trong quá trình chọn mẫu. Đối tượng mẫu quá lớn, thuộc tất cả các thành phần nhân khẩu học và ở tất cả các đơn vị hành chính cấp xã, huyện, tỉnh thuộc mọi vùng, miền trong cả nước. Do chưa có hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về giao dịch cung ứng dịch vụ HCC, cơ sở dữ liệu về giao dịch cung ứng dịch vụ HCC của nhiều tỉnh cũng không thống nhất mà

phân tán và được quản lý riêng rẽ tại các Bộ phận Một cửa các cấp, còn thiếu thông tin hoặc thông tin không chính xác. Điều này dẫn đến danh sách mẫu điều tra của nhiều địa phương thiếu thông tin, thông tin sai từ đó gây mất nhiều công sức, thời gian cho điều tra viên để đảm bảo phát phiếu điều tra tới đúng đối tượng, đúng địa chỉ. Gần 1/3 số Sở Nội vụ trong cả nước không thực hiện phúc tra, không gửi nộp báo cáo kết quả phúc tra theo quy định.

Đối tượng điều tra xã hội học được chọn đại diện cho mọi thành phần nhân khẩu học, từ mọi vùng miền trong cả nước nên trình độ, sự hiểu biết của đối tượng điều tra rất đa dạng. Bên cạnh một số người dân, người đại diện tổ chức có trình độ, hiểu biết cao thì vẫn còn những người không đi học, không biết chữ, nhận thức hạn chế. Trong khi đó, nhiều nội dung quy định, thuật ngữ hành chính được phản ánh trong phiếu điều tra còn trừu tượng, có cách hiểu không thống nhất. Do vậy, việc để đảm bảo đối tượng điều tra hiểu câu hỏi thống nhất và trả lời phiếu điều tra đầy đủ, khách quan phụ thuộc nhiều vào điều tra viên. Tuy nhiên, một số điều tra viên (là nhân viên của Bưu điện ở địa phương) chưa nhận thức đầy đủ trách nhiệm của mình, kỹ năng làm việc chưa chuyên nghiệp, nên đã dẫn đến một số sai sót trong tổ chức điều tra xã hội học; một số Bưu điện tỉnh chưa giám sát, kiểm tra, xử lý nghiêm khắc, kịp thời đối với điều tra viên nên còn tình trạng phiếu điều tra thu về không đúng yêu cầu, không hợp lệ.

Nội dung đo lường sự hài lòng nhạy cảm, trừu tượng, phụ thuộc nhiều vào sự hiểu biết, kinh nghiệm, quan điểm và nhu cầu của mỗi cá nhân. Do vậy, việc đo lường sự hài lòng là một việc khó, đòi hỏi không chỉ sự vào cuộc của người dân, tổ chức mà còn sự nỗ lực, đảm bảo các điều kiện liên quan từ các cơ quan hành chính các cấp. Điều kiện nguồn lực hạn chế nên phần nào gây khó khăn, ảnh hưởng đối với việc triển khai đo lường sự hài lòng, đặc biệt trong việc mở rộng quy mô điều tra, thực hiện đa dạng hóa phương thức điều tra, sử dụng dịch vụ điều tra xã hội học chuyên nghiệp, có năng lực cũng như gây khó khăn, ảnh hưởng đối với việc thông tin, tuyên truyền về chỉ số SIPAS rộng rãi, phù hợp tới từng nhóm đối tượng người dân, tổ chức khắp cả nước.

II. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đối với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ

- Chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương sử dụng hiệu quả kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018 để làm cơ sở xác định, thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ HCC, sự hài lòng của người dân, tổ chức. Trên cơ sở Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018, có hình thức biểu dương, khen thưởng, xử lý đối với các bộ, ngành, địa phương nhằm tạo sự lan tỏa, động lực thúc đẩy trong việc cung ứng dịch vụ hành chính công, phục vụ người dân, tổ chức tốt hơn.

- Chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương triển khai có hiệu quả các lĩnh vực, nội dung cải cách hành chính liên quan, tác động đến việc cung ứng dịch vụ

HCC, phục vụ người dân, tổ chức của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp, đặc biệt là các lĩnh vực, nội dung được người dân, tổ chức đánh giá chưa tốt, hài lòng thấp hay mong đợi cải thiện nhiều hơn, như: Chất lượng đội ngũ công chức; thủ tục hành chính; hiện đại hóa hành chính; việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị...

- Quan tâm chỉ đạo, 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 2019 - 2020 nhằm 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.

- Chỉ đạo các cơ quan thông tin truyền thông tích cực thực hiện thông tin, tuyên truyền đầy đủ, kịp thời, khách quan về kết quả cải cách hành chính nói chung, kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính nói riêng tới người dân, tổ chức nhằm góp phần nâng cao nhận thức của người dân, tổ chức về quyền lợi và trách nhiệm trong việc tham gia giám sát, phản hồi ý kiến về chất lượng cung ứng dịch vụ HCC, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

2. Đối với các Bộ, cơ quan ngang Bộ; Ủy ban nhân dân các tỉnh

- Sử dụng hiệu quả kết quả SIPAS 2018: Đánh giá, xác định nguyên nhân của các tồn tại; xây dựng, thực hiện kế hoạch hành động, giải pháp khắc phục tồn tại nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ HCC, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc ngành, lĩnh vực, địa phương. Đặc biệt chú trọng các khía cạnh, nội dung mà người dân, tổ chức đánh giá chưa cao thông qua tỷ lệ: Người dân, tổ chức tiếp cận thông tin về dịch vụ, về thủ tục hành chính qua mạng internet; người dân, tổ chức đi lại nhiều lần để giải quyết công việc; công chức gây phiền hà, sách nhiễu; công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí; cơ quan trả kết quả trễ hẹn; cơ quan không thông báo, không xin lỗi người dân, tổ chức về việc trễ hẹn trả kết quả; việc cơ quan tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức...Đồng thời, cũng cần quan tâm đến khía cạnh, nội dung mà người dân, tổ chức mong đợi cơ quan hành chính nhà nước tập trung cải thiện như: Mở rộng các hình thức thông tin tiếp cận dịch vụ hành chính công; đơn giản hóa thủ tục hành chính; rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

- Chỉ đạo, kiểm tra, đánh giá, khen thưởng, xử lý nghiêm túc, kịp thời đối với việc triển khai và kết quả triển khai các nội dung cải cách hành chính liên quan đến chất lượng cung ứng dịch vụ HCC, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, như: Nâng cao chất lượng đội ngũ công chức, viên chức; cải cách thủ tục hành chính, nhất là thủ tục hành chính về đất đai, xây dựng; xây dựng Chính phủ điện tử; ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan nhà nước; cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; ...

- Tăng cường thông tin, tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người dân, tổ chức về mục đích, ý nghĩa, nội dung của SIPAS giai đoạn 2017 - 2020 nói chung và kết quả SIPAS 2018 nói riêng. Hình thức, nội dung thông tin, tuyên truyền phải đa dạng, phù hợp, hiệu quả đối với từng nhóm đối tượng nhằm đảm bảo tất cả các đối tượng thuộc phạm vi quản lý của ngành, lĩnh vực, địa phương đều có thể dễ dàng tiếp cận, nắm bắt, sử dụng thông tin.

- Chỉ đạo, kiểm tra, đánh giá, xử lý nghiêm túc, kịp thời việc xây dựng, quản lý và khai thác cơ sở dữ liệu về thủ tục hành chính và giải quyết thủ tục hành chính tại các cấp chính quyền địa phương để đảm bảo dữ liệu được cập nhật kịp thời, đúng quy định và có thông tin đầy đủ, chính xác.

- Định kỳ đánh giá việc triển khai và kết quả triển khai thông tin, tuyên truyền, sử dụng các chỉ số SIPAS 2018 trong phạm vi ngành, lĩnh vực, địa phương và báo cáo kết quả đánh giá lồng ghép trong báo cáo cải cách hành chính gửi về Bộ Nội vụ để tổng hợp, trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

- Riêng đối với Ủy ban nhân dân 63 tỉnh, chỉ đạo, đôn đốc các cơ quan liên quan đến điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng ở địa phương phải đảm bảo nghiêm túc, trung thực, đúng quy định trong quá trình chọn mẫu điều tra xã hội học, phát, thu phiếu điều tra xã hội học, phúc tra kết quả điều tra xã hội học.

- Riêng đối với Bộ Tài nguyên và Môi trường phụ trách các dịch vụ HCC thuộc lĩnh vực đất đai và Ủy ban nhân dân của 22 tỉnh có Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2018 dưới mức mục tiêu đề ra tại Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 (Bắc Kạn, Khánh Hòa, Hòa Bình, Cần Thơ, Lào Cai, Yên Bái, Đắk Nông, Ninh Thuận, Long An, Tiền Giang, Tuyên Quang, Phú Thọ, Lạng Sơn, Lai Châu, Gia Lai, Vĩnh Long, Bình Thuận, Quảng Trị, Thành phố Hồ Chí Minh, Bình Định, Cao Bằng, Hà Giang), cần tập trung đẩy mạnh, thực hiện hiệu quả, thiết thực công tác cải cách hành chính, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ HCC, chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với người dân, tổ chức để đảm bảo đạt mục tiêu cải cách hành chính của Chính phủ là “Hơn 80% người dân, tổ chức hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước vào năm 2020”. Đối với các tỉnh còn lại, cần tiếp tục duy trì, phát huy và đảm bảo tính bền vững của các thành tích hiện nay.

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 và kết quả hàng năm của SIPAS giai đoạn 2018 - 2020 tới người dân, tổ chức nhằm nâng cao nhận thức về quyền lợi và trách nhiệm, tạo thói quen và thúc đẩy sự tham gia tích cực, khách quan của người dân, tổ chức trong việc giám sát, phản hồi ý kiến về chất lượng cung ứng dịch vụ HCC, chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

- 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 HCC; về phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức để 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.

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 2019; thực hiện giám sát, phúc tra kết quả điều tra xã hội học SIPAS 2019.

- Hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các tổ chức ngành dọc tại các địa phương trong cả nước thực hiện việc giám sát chọn mẫu điều tra xã hội học của Sở Nội vụ; việc giám sát, phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2019 của Bưu điện tỉnh nhằm đảm bảo việc chọn mẫu, phát, thu phiếu điều tra xã hội học đúng yêu cầu đặt ra và kết quả chọn mẫu, phát thu phiếu điều tra chính xác, khách quan.

- Tuyên truyền kết quả SIPAS 2018 và kế hoạch triển khai SIPAS 2019; vận động người dân, tổ chức tích cực tham gia giám sát quá trình cung ứng dịch vụ HCC, phục vụ người dân, tổ chức của cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương; tích cực tham gia phản hồi ý kiến về chất lượng cung ứng dịch vụ HCC, chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thông qua cung cấp thông tin cho điều tra xã hội học SIPAS 2019 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 2019 tại các địa phương trong cả nước. Bố trí đội ngũ điều tra viên có kỹ năng giao tiếp, đạo đức nghề nghiệp tốt để đảm bảo việc thực hiện phát, thu phiếu điều tra xã hội học đúng yêu cầu đặt ra và kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học khách quan, chính xác.

- Cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời và phối hợp chặt chẽ 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, phúc tra, xử lý vi phạm đối với việc triển khai điều tra xã hội học SIPAS 2019.

- Chỉ đạo các đơn vị thuộc, trực thuộc, các đơn vị ngành dọc, các cán bộ, nhân viên liên quan và đội ngũ điều tra viên thực hiện điều tra xã hội học SIPAS 2019 nghiêm túc, trung thực và tuân thủ đúng yêu cầu, hướng dẫn của Bộ Nội vụ. Tăng cường quản lý, kiểm tra chặt chẽ, xử lý nghiêm túc, kịp thời các vi

phạm đối với việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học để đảm bảo kết quả điều tra xã hội học SIPAS 2019 đầy đủ, chính xác, khách quan./.

PHỤ LỤC 1
CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA 63 TỈNH NĂM 2018
1. AN GIANG

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	39,66%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	43,07%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	15,57%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	7,89%
	Khác	0,21%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	29,85%
	Thông qua chính quyền cấp xã	49,25%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	14,71%
	Thông qua mạng Internet	5,97%
	Khác	5,76%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	79,96%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	18,98%
	Qua qua Internet	2,13%
	Qua qua người thân, bạn bè.	3,84%
	Khác	0,00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	79,78%
	3-4 lần	16,77%
	5-7 lần	1,51%
	Trên 7 lần	1,94%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,35%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,64%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	92,75%
	Sớm hẹn	2,77%
	Trễ hẹn	4,48%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	47,62%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	19,05%

1. AN GIANG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	92,75%	6,82%	0,43%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	88,91%	10,45%	0,64%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	81,45%	17,70%	0,85%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	86,35%	12,58%	1,07%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	87,37%	11,89%	0,75%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	89,77%	8,96%	1,28%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	88,49%	10,66%	0,85%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	88,70%	9,59%	1,71%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	88,70%	11,09%	0,21%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	89,98%	7,89%	2,13%
	Thủ tục hành chính nói chung	89,13%	9,64%	1,24%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	92,96%	6,61%	0,43%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	91,47%	7,89%	0,64%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	90,83%	8,32%	0,85%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	93,39%	6,18%	0,43%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	94,03%	5,54%	0,43%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	92,54%	6,40%	1,07%
	Công chức nói chung	92,54%	6,82%	0,64%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	92,75%	5,54%	1,71%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	93,60%	5,33%	1,07%
18	Kết quả có thông tin chính xác	93,60%	5,33%	1,07%
	Kết quả nói chung	93,32%	5,40%	1,28%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	89,66%	8,62%	1,72%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	84,48%	13,79%	1,72%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	82,76%	13,79%	3,45%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	84,48%	12,07%	3,45%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	85,34%	12,07%	2,59%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

89,62%

1. AN GIANG

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	66,10%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	18,76%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	17,70%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	29,85%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	11,51%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	54,80%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	46,70%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	21,96%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	8,32%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,20%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	8,10%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	6,61%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	8,10%
14	Khác	0,85%

2. BÀ RỊA - VŨNG TÀU

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	43,42%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	35,31%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	17,76%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	6,80%
	Khác	0,66%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	21,49%
	Thông qua chính quyền cấp xã	60,53%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	10,31%
	Thông qua mạng Internet	15,79%
	Khác	0,66%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	73,25%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	16,89%
	Qua qua Internet	11,18%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5,04%
	Khác	0,00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	77,14%
	3-4 lần	17,80%
	5-7 lần	1,98%
	Trên 7 lần	3,08%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	3,53%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,32%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	91,85%
	Sớm hẹn	1,76%
	Trễ hẹn	6,39%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	38,71%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	25,81%

2. BÀ RỊA - VŨNG TÀU

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	87,72%	10,96%	1,32%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	85,75%	13,82%	0,44%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	80,70%	18,42%	0,88%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	83,99%	15,35%	0,66%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	84,54%	14,64%	0,82%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	84,87%	13,38%	1,75%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	83,77%	14,69%	1,54%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	83,99%	15,35%	0,66%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	82,02%	17,11%	0,88%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	80,22%	16,48%	3,30%
	Thủ tục hành chính nói chung	82,97%	15,40%	1,62%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	86,84%	12,72%	0,44%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	85,96%	13,38%	0,66%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	86,40%	12,28%	1,32%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	86,40%	12,50%	1,10%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	86,18%	12,72%	1,10%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	85,96%	12,94%	1,10%
	Công chức nói chung	86,29%	12,76%	0,95%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	85,53%	11,40%	3,07%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	86,40%	10,75%	2,85%
18	Kết quả có thông tin chính xác	87,06%	10,09%	2,85%
	Kết quả nói chung	86,33%	10,75%	2,92%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	71,08%	18,07%	10,84%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	80,25%	9,88%	9,88%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	71,60%	14,81%	13,58%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	74,07%	12,35%	13,58%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	74,25%	13,78%	11,97%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

83,04%

2. BÀ RỊA - VŨNG TÀU

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	72,59%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	30,48%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	21,27%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	20,39%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	17,54%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	57,46%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	46,05%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	10,53%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	3,29%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,07%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	6,58%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	3,07%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	6,36%
14	Khác	0,22%

3. BẮC GIANG

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	42,92%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	38,33%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	11,67%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	10,00%
	Khác	0,21%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	15,42%
	Thông qua chính quyền cấp xã	57,50%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	23,13%
	Thông qua mạng Internet	5,42%
	Khác	1,46%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	61,88%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	37,29%
	Qua qua Internet	5,00%
	Qua qua người thân, bạn bè.	1,88%
	Khác	0,63%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	84,17%
	3-4 lần	11,04%
	5-7 lần	2,71%
	Trên 7 lần	2,08%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,25%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,25%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	96,88%
	Sớm hẹn	0,83%
	Trễ hẹn	2,29%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	9,09%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	18,18%

3. BẮC GIANG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	87,29%	10,83%	1,88%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	84,17%	14,58%	1,25%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	79,79%	18,54%	1,67%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	82,29%	16,04%	1,67%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	83,39%	15,00%	1,61%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	88,96%	10,21%	0,83%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	89,38%	9,79%	0,83%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	88,13%	11,46%	0,42%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	85,83%	13,54%	0,63%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	84,38%	14,17%	1,46%
	Thủ tục hành chính nói chung	87,33%	11,83%	0,83%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	84,38%	14,38%	1,25%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	84,17%	14,58%	1,25%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	85,21%	13,13%	1,67%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	88,75%	9,79%	1,46%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	88,75%	10,00%	1,25%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	86,25%	12,29%	1,46%
	Công chức nói chung	86,25%	12,36%	1,39%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	88,54%	10,21%	1,25%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	88,33%	10,42%	1,25%
18	Kết quả có thông tin chính xác	89,38%	9,58%	1,04%
	Kết quả nói chung	88,75%	10,07%	1,18%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	60,00%	22,86%	17,14%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	61,76%	14,71%	23,53%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	70,59%	8,82%	20,59%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	67,65%	8,82%	23,53%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	65,00%	13,80%	21,20%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

BÁO CÁO SIPAS 2018

82,45%

3. BẮC GIANG

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	60,33%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	29,85%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	21,92%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	41,54%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	7,52%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	51,57%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	40,50%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	12,11%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	3,34%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	2,71%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	8,98%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	5,43%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	12,11%
14	Khác	0,63%

4. BẮC KẠN

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	49,90%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	38,00%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	17,75%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	3,13%
	Khác	0,84%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	23,80%
	Thông qua chính quyền cấp xã	67,43%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	13,57%
	Thông qua mạng Internet	6,89%
	Khác	2,71%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	79,75%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	29,23%
	Qua qua Internet	5,43%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5,64%
	Khác	1,04%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	77,04%
	3-4 lần	17,75%
	5-7 lần	3,55%
	Trên 7 lần	1,67%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,71%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,25%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	93,53%
	Sớm hẹn	0,63%
	Trễ hẹn	5,85%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	35,71%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	14,29%

4. BẮC KẠN

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	83,30%	14,82%	1,88%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	80,38%	19,21%	0,42%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	62,21%	36,53%	1,25%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	71,61%	27,56%	0,84%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	74,37%	24,53%	1,10%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	85,59%	13,78%	0,63%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	86,85%	12,73%	0,42%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	90,40%	8,77%	0,84%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	88,94%	9,81%	1,25%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	84,97%	12,11%	2,92%
	Thủ tục hành chính nói chung	87,35%	11,44%	1,21%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	83,30%	15,66%	1,04%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	81,42%	17,75%	0,84%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	81,63%	16,70%	1,67%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	84,97%	13,57%	1,46%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	82,05%	16,70%	1,25%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	86,43%	12,11%	1,46%
	Công chức nói chung	83,30%	15,41%	1,29%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	87,89%	9,81%	2,30%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	87,89%	10,86%	1,25%
18	Kết quả có thông tin chính xác	88,31%	9,81%	1,88%
	Kết quả nói chung	88,03%	10,16%	1,81%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	68,18%	22,73%	9,09%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	63,64%	18,18%	18,18%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	63,64%	22,73%	13,64%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	63,64%	18,18%	18,18%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	64,77%	20,45%	14,77%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

79,87%

4. BẮC KẠN

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	66,60%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	26,93%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	23,80%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	32,36%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	11,69%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	44,05%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	39,46%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	8,77%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,22%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,80%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	11,27%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	13,99%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	10,44%
14	Khác	0,63%

5. BẠC LIÊU

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	42,20%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	30,77%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	23,49%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	2,91%
	Khác	0,62%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	20,37%
	Thông qua chính quyền cấp xã	53,64%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	13,10%
	Thông qua mạng Internet	5,61%
	Khác	8,94%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	76,83%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	16,28%
	Qua qua Internet	3,97%
	Qua qua người thân, bạn bè.	3,97%
	Khác	0,00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	81,63%
	3-4 lần	17,12%
	5-7 lần	0,63%
	Trên 7 lần	0,63%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,25%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,42%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	95,63%
	Sớm hẹn	1,67%
	Trễ hẹn	2,71%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	38,46%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	7,69%

5. BẠC LIÊU

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	88,98%	10,40%	0,62%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	87,94%	11,85%	0,21%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	82,95%	16,84%	0,21%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	85,24%	14,55%	0,21%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	86,28%	13,41%	0,31%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	91,06%	8,94%	0,00%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	90,44%	9,36%	0,21%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	91,48%	7,90%	0,62%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	89,60%	10,19%	0,21%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	90,23%	8,32%	1,46%
	Thủ tục hành chính nói chung	90,56%	8,94%	0,50%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	89,60%	10,40%	0,00%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	88,15%	11,85%	0,00%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	90,23%	9,77%	0,00%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	91,48%	8,11%	0,42%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	91,48%	7,90%	0,62%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	89,60%	9,98%	0,42%
	Công chức nói chung	90,09%	9,67%	0,24%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	92,50%	6,46%	1,04%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	93,13%	6,25%	0,63%
18	Kết quả có thông tin chính xác	92,71%	6,67%	0,63%
	Kết quả nói chung	92,78%	6,46%	0,76%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	80,56%	13,89%	5,56%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	86,11%	13,89%	0,00%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	86,11%	11,11%	2,78%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	86,11%	11,11%	2,78%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	84,72%	12,50%	2,78%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

88,89%

5. BẠC LIÊU

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	67,98%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	35,14%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	31,60%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	33,47%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	3,95%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	45,11%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	42,00%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	13,51%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	0,83%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	1,25%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	6,86%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	6,44%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	11,43%
14	Khác	0,42%

6. BẮC NINH

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	37,97%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	52,83%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	9,91%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	13,44%
	Khác	0,00%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	23,82%
	Thông qua chính quyền cấp xã	59,20%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	24,53%
	Thông qua mạng Internet	4,48%
	Khác	2,83%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	76,60%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	23,17%
	Qua qua Internet	2,60%
	Qua qua người thân, bạn bè.	4,73%
	Khác	0,24%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	82,45%
	3-4 lần	13,70%
	5-7 lần	2,40%
	Trên 7 lần	1,44%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	3,07%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,65%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	94,81%
	Sớm hẹn	0,71%
	Trễ hẹn	4,48%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	31,58%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	26,32%

6. BẮC NINH

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	90,57%	9,20%	0,24%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	82,78%	16,75%	0,47%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	75,71%	23,35%	0,94%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	78,77%	20,99%	0,24%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	81,96%	17,57%	0,47%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	87,97%	11,56%	0,47%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	87,03%	12,26%	0,71%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	86,56%	13,21%	0,24%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	82,31%	16,98%	0,71%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	82,31%	16,04%	1,65%
	Thủ tục hành chính nói chung	85,24%	14,01%	0,75%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	80,90%	17,92%	1,18%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	79,01%	19,81%	1,18%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	80,90%	18,16%	0,94%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	85,38%	13,92%	0,71%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	79,01%	20,28%	0,71%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	81,84%	17,45%	0,71%
	Công chức nói chung	81,17%	17,92%	0,90%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	86,32%	12,74%	0,94%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	89,39%	10,14%	0,47%
18	Kết quả có thông tin chính xác	88,68%	10,38%	0,94%
	Kết quả nói chung	88,13%	11,08%	0,79%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	75,26%	18,56%	6,19%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	74,23%	20,62%	5,15%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	72,16%	20,62%	7,22%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	75,26%	17,53%	7,22%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	74,23%	19,33%	6,44%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

81,92%

6. BẮC NINH

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	58,49%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	17,22%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	22,41%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	23,58%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	10,38%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	54,72%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	50,24%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	13,68%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4,72%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,77%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	9,20%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	13,44%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	15,09%
14	Khác	2,36%

7. BẾN TRE

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	47,71%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	34,17%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	19,79%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	3,75%
	Khác	0,63%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	20,21%
	Thông qua chính quyền cấp xã	63,13%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	9,79%
	Thông qua mạng Internet	5,00%
	Khác	6,25%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	80,00%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	16,04%
	Qua qua Internet	2,08%
	Qua qua người thân, bạn bè.	3,75%
	Khác	0,63%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	76,04%
	3-4 lần	20,42%
	5-7 lần	2,92%
	Trên 7 lần	0,63%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,71%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,67%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	97,08%
	Sớm hẹn	1,25%
	Trễ hẹn	1,67%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	25,00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	25,00%

7. BẾN TRE

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	89,38%	10,21%	0,42%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	86,88%	12,71%	0,42%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	76,46%	23,13%	0,42%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	82,29%	17,08%	0,63%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	83,75%	15,78%	0,47%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	89,38%	9,17%	1,46%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	89,38%	9,38%	1,25%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	88,75%	10,42%	0,83%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	87,71%	11,88%	0,42%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	89,58%	8,75%	1,67%
	Thủ tục hành chính nói chung	88,96%	9,92%	1,13%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	87,50%	11,25%	1,25%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	86,04%	12,08%	1,88%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	87,29%	11,04%	1,67%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	87,29%	11,46%	1,25%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	87,29%	10,83%	1,88%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	87,71%	11,46%	0,83%
	Công chức nói chung	87,19%	11,35%	1,46%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	91,02%	8,14%	0,84%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	91,02%	8,35%	0,63%
18	Kết quả có thông tin chính xác	90,81%	8,56%	0,63%
	Kết quả nói chung	90,95%	8,35%	0,70%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	87,76%	10,20%	2,04%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	79,59%	16,33%	4,08%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	79,59%	14,29%	6,12%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	81,63%	12,24%	6,12%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	82,14%	13,27%	4,59%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

86,56%

7. BẾN TRE

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	61,04%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	22,08%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	16,28%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	27,29%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	10,21%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	51,25%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	54,58%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	13,54%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6,04%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,58%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	7,71%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	9,17%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	11,46%
14	Khác	1,46%

8. BÌNH ĐỊNH

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	46,25%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	51,67%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	20,00%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	0,00%
	Khác	0,63%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	33,96%
	Thông qua chính quyền cấp xã	58,13%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	24,58%
	Thông qua mạng Internet	7,08%
	Khác	1,04%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	78,13%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	20,63%
	Qua qua Internet	6,46%
	Qua qua người thân, bạn bè.	14,17%
	Khác	0,42%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	68,27%
	3-4 lần	28,39%
	5-7 lần	2,51%
	Trên 7 lần	0,84%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	6,04%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	2,71%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	89,79%
	Sớm hẹn	1,88%
	Trễ hẹn	8,33%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	40,00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	10,00%

8. BÌNH ĐỊNH

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	70,00%	28,54%	1,46%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	68,96%	29,58%	1,46%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	58,75%	38,54%	2,71%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	64,79%	33,33%	1,88%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	65,63%	32,50%	1,88%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	75,42%	22,92%	1,67%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	73,75%	23,13%	3,13%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	77,08%	21,46%	1,46%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	75,63%	22,71%	1,67%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	74,17%	21,67%	4,17%
	Thủ tục hành chính nói chung	75,21%	22,38%	2,42%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	74,17%	24,58%	1,25%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	71,25%	27,08%	1,67%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	72,29%	25,83%	1,88%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	73,54%	24,79%	1,67%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	73,33%	25,00%	1,67%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	72,71%	25,42%	1,88%
	Công chức nói chung	72,88%	25,45%	1,67%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	76,04%	20,83%	3,13%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	78,13%	19,38%	2,50%
18	Kết quả có thông tin chính xác	77,29%	19,79%	2,92%
	Kết quả nói chung	77,15%	20,00%	2,85%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	68,63%	17,65%	13,73%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	68,63%	19,61%	11,76%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	68,63%	19,61%	11,76%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	66,67%	19,61%	13,73%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	68,14%	19,12%	12,75%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

71,81%

8. BÌNH ĐỊNH

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	57,92%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	34,79%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	34,38%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	21,04%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	4,17%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	47,29%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	45,63%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	12,29%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	7,92%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6,04%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	13,33%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	7,29%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	7,29%
14	Khác	0,00%

9. BÌNH DƯƠNG

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	43,31%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	33,89%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	7,74%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	17,36%
	Khác	0,21%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	17,99%
	Thông qua chính quyền cấp xã	59,21%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	11,72%
	Thông qua mạng Internet	11,92%
	Khác	2,09%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	74,27%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	23,43%
	Qua qua Internet	4,81%
	Qua qua người thân, bạn bè.	3,14%
	Khác	0,00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	79,71%
	3-4 lần	17,15%
	5-7 lần	0,42%
	Trên 7 lần	2,72%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,26%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,63%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	94,56%
	Sớm hẹn	0,42%
	Trễ hẹn	5,02%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	33,33%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	37,50%

9. BÌNH DƯƠNG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	86,82%	12,97%	0,21%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	83,68%	16,11%	0,21%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	77,20%	22,59%	0,21%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	80,75%	19,04%	0,21%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	82,11%	17,68%	0,21%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	83,26%	16,53%	0,21%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	83,26%	16,32%	0,42%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	83,89%	15,90%	0,21%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	81,17%	18,62%	0,21%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	80,75%	16,53%	2,72%
	Thủ tục hành chính nói chung	82,47%	16,78%	0,75%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	86,82%	12,76%	0,42%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	85,36%	13,60%	1,05%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	84,94%	14,64%	0,42%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	88,49%	10,88%	0,63%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	87,45%	11,72%	0,84%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	87,87%	11,92%	0,21%
	Công chức nói chung	86,82%	12,59%	0,59%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	87,45%	11,51%	1,05%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	88,49%	11,09%	0,42%
18	Kết quả có thông tin chính xác	88,70%	10,88%	0,42%
	Kết quả nói chung	88,21%	11,16%	0,63%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	86,75%	11,92%	1,32%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	84,77%	12,58%	2,65%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	85,43%	13,91%	0,66%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	87,42%	10,60%	1,99%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	86,09%	12,25%	1,66%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

85,03%

9. BÌNH DƯƠNG

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	53,35%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	30,75%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	21,13%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	30,33%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	24,48%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	50,21%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	50,00%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	11,09%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4,18%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	2,93%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	5,23%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	6,90%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	8,58%
14	Khác	0,84%

10. BÌNH PHƯỚC

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	40,68%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	37,29%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	10,17%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	13,56%
	Khác	0,85%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	23,73%
	Thông qua chính quyền cấp xã	54,45%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	17,80%
	Thông qua mạng Internet	4,45%
	Khác	3,60%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	66,10%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	29,03%
	Qua qua Internet	2,97%
	Qua qua người thân, bạn bè.	3,60%
	Khác	1,69%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	72,34%
	3-4 lần	21,28%
	5-7 lần	3,40%
	Trên 7 lần	2,98%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	3,60%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,27%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	87,92%
	Sớm hẹn	1,06%
	Trễ hẹn	11,02%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	46,15%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	21,15%

10. BÌNH PHƯỚC

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	81,36%	18,01%	0,64%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	80,08%	18,43%	1,48%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	69,28%	28,39%	2,33%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	73,73%	25,00%	1,27%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	76,11%	22,46%	1,43%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	81,99%	16,53%	1,48%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	83,69%	15,25%	1,06%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	83,26%	15,89%	0,85%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	81,36%	18,01%	0,64%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	79,24%	16,31%	4,45%
	Thủ tục hành chính nói chung	81,91%	16,40%	1,69%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	78,60%	20,34%	1,06%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	78,81%	20,55%	0,64%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	77,33%	21,40%	1,27%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	83,69%	15,25%	1,06%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	82,20%	16,53%	1,27%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	82,20%	15,89%	1,91%
	Công chức nói chung	80,47%	18,33%	1,20%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	83,26%	14,83%	1,91%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	85,59%	13,14%	1,27%
18	Kết quả có thông tin chính xác	84,96%	13,56%	1,48%
	Kết quả nói chung	84,60%	13,84%	1,55%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	77,95%	18,11%	3,94%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	77,95%	19,69%	2,36%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	79,53%	18,90%	1,57%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	79,53%	16,54%	3,94%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	78,74%	18,31%	2,95%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

80,25%

10. BÌNH PHƯỚC

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	53,39%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	26,48%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	23,31%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	35,38%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	13,77%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	43,01%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	45,55%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	15,89%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4,66%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,81%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	8,26%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	11,02%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	14,62%
14	Khác	0,85%

11. BÌNH THUẬN

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	53,75%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	29,58%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	8,96%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	15,63%
	Khác	1,04%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	22,29%
	Thông qua chính quyền cấp xã	60,21%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	16,25%
	Thông qua mạng Internet	7,08%
	Khác	2,29%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	75,21%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	25,00%
	Qua qua Internet	4,38%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5,00%
	Khác	0,63%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	77,78%
	3-4 lần	16,98%
	5-7 lần	3,14%
	Trên 7 lần	2,10%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	3,13%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,88%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	92,08%
	Sớm hẹn	2,50%
	Trễ hẹn	5,42%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	30,77%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	3,85%

11. BÌNH THUẬN

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	78,96%	20,63%	0,42%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	70,83%	28,33%	0,83%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	58,13%	40,42%	1,46%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	63,31%	35,22%	1,47%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	67,81%	31,15%	1,04%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	76,04%	22,50%	1,46%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	76,67%	22,29%	1,04%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	78,71%	20,04%	1,25%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	78,08%	20,88%	1,04%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	75,73%	20,50%	3,77%
	Thủ tục hành chính nói chung	77,05%	21,24%	1,71%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	77,71%	20,00%	2,29%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	75,83%	21,88%	2,29%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	74,38%	23,13%	2,50%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	79,58%	17,92%	2,50%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	76,67%	20,83%	2,50%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	77,92%	19,58%	2,50%
	Công chức nói chung	77,01%	20,56%	2,43%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	80,21%	17,50%	2,29%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	80,21%	17,92%	1,88%
18	Kết quả có thông tin chính xác	80,21%	17,71%	2,08%
	Kết quả nói chung	80,21%	17,71%	2,08%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	61,86%	31,36%	6,78%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	63,25%	31,62%	5,13%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	64,10%	31,62%	4,27%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	64,96%	29,06%	5,98%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	63,54%	30,92%	5,54%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

73,33%

11. BÌNH THUẬN

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	62,29%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	25,42%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	24,58%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	20,21%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	7,71%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	46,25%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	51,04%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	17,92%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	7,29%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	7,50%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	8,96%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	9,79%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	10,00%
14	Khác	0,83%

12. CÀ MAU

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	36,85%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	45,04%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	12,50%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	17,67%
	Khác	1,72%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	30,17%
	Thông qua chính quyền cấp xã	52,59%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	17,89%
	Thông qua mạng Internet	9,91%
	Khác	2,16%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	82,54%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	15,09%
	Qua qua Internet	3,02%
	Qua qua người thân, bạn bè.	2,16%
	Khác	0,22%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	79,70%
	3-4 lần	19,01%
	5-7 lần	1,08%
	Trên 7 lần	0,22%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,94%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	3,45%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	96,77%
	Sớm hẹn	1,94%
	Trễ hẹn	1,29%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	16,67%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	16,67%

12. CÀ MAU

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	92,67%	6,47%	0,86%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	89,87%	9,05%	1,08%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	85,34%	13,15%	1,51%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	87,72%	11,64%	0,65%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	88,90%	10,08%	1,02%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	94,18%	5,39%	0,43%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	93,97%	5,60%	0,43%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	95,25%	4,75%	0,00%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	94,83%	4,96%	0,22%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	95,69%	3,88%	0,43%
	Thủ tục hành chính nói chung	94,78%	4,92%	0,30%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	95,90%	4,10%	0,00%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	95,47%	4,31%	0,22%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	95,69%	4,09%	0,22%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	95,69%	3,88%	0,43%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	95,04%	4,31%	0,65%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	95,26%	4,53%	0,22%
	Công chức nói chung	95,51%	4,20%	0,29%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	96,34%	3,23%	0,43%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	96,55%	3,45%	0,00%
18	Kết quả có thông tin chính xác	96,12%	3,66%	0,22%
	Kết quả nói chung	96,34%	3,45%	0,22%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	77,97%	22,03%	0,00%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	77,97%	20,34%	1,69%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	79,66%	20,34%	0,00%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	77,97%	20,34%	1,69%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	78,39%	20,76%	0,85%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

91,14%

12. CÀ MAU

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	63,15%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	24,78%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	17,24%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	30,17%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	10,15%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	37,80%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	40,26%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	12,12%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	1,73%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	1,08%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	3,90%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	6,06%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	8,44%
14	Khác	1,73%

13. CẢN THỞ

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	39,66%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	43,07%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	15,57%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	7,89%
	Khác	0,21%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	29,85%
	Thông qua chính quyền cấp xã	49,25%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	14,71%
	Thông qua mạng Internet	5,97%
	Khác	5,76%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	79,96%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	18,98%
	Qua qua Internet	2,13%
	Qua qua người thân, bạn bè.	3,84%
	Khác	0,00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	79,78%
	3-4 lần	16,77%
	5-7 lần	1,51%
	Trên 7 lần	1,94%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,35%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,64%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	92,75%
	Sớm hẹn	2,77%
	Trễ hẹn	4,48%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	47,62%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	19,05%

13. CẦN THƠ

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	82,80%	16,74%	0,46%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	78,80%	20,28%	0,92%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	70,81%	28,42%	0,77%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	72,04%	27,34%	0,61%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	76,11%	23,20%	0,69%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	82,95%	16,44%	0,61%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	80,95%	18,13%	0,92%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	81,57%	17,67%	0,77%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	77,42%	21,66%	0,92%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	79,11%	18,13%	2,76%
	Thủ tục hành chính nói chung	80,40%	18,40%	1,20%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	79,88%	18,28%	1,84%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	79,57%	19,20%	1,23%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	78,65%	19,82%	1,54%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	81,11%	17,97%	0,92%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	78,19%	20,43%	1,38%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	79,72%	19,35%	0,92%
	Công chức nói chung	79,52%	19,18%	1,31%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	81,11%	16,44%	2,46%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	83,41%	15,51%	1,08%
18	Kết quả có thông tin chính xác	83,10%	15,67%	1,23%
	Kết quả nói chung	82,54%	15,87%	1,59%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	81,44%	11,34%	7,22%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	82,47%	9,28%	8,25%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	79,38%	15,46%	5,15%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	78,35%	15,46%	6,19%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	80,41%	12,89%	6,70%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

79,67%

13. CẦN THƠ

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	50,84%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	25,04%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	21,66%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	25,19%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	12,14%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	50,69%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	47,61%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	15,10%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	7,55%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	7,55%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	11,71%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	10,17%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	14,48%
14	Khác	0,62%

14. CAO BẰNG

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	52,46%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	33,40%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	20,34%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	2,36%
	Khác	0,00%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	26,12%
	Thông qua chính quyền cấp xã	65,10%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	18,20%
	Thông qua mạng Internet	4,07%
	Khác	1,71%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	76,02%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	25,70%
	Qua qua Internet	3,21%
	Qua qua người thân, bạn bè.	7,92%
	Khác	0,00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	67,45%
	3-4 lần	20,77%
	5-7 lần	9,64%
	Trên 7 lần	2,14%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	6,21%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	4,93%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	89,51%
	Sớm hẹn	0,64%
	Trễ hẹn	9,85%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	15,22%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	2,17%

14. CAO BẰNG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	81,58%	17,56%	0,86%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	73,66%	24,84%	1,50%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	55,89%	41,54%	2,57%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	66,81%	31,48%	1,71%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	69,49%	28,85%	1,66%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	77,30%	19,49%	3,21%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	78,16%	19,06%	2,78%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	83,08%	14,56%	2,36%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	82,44%	15,85%	1,71%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	74,09%	18,63%	7,28%
	Thủ tục hành chính nói chung	79,01%	17,52%	3,47%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	77,52%	20,77%	1,71%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	76,87%	21,20%	1,93%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	76,23%	20,34%	3,43%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	80,51%	16,70%	2,78%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	76,45%	20,77%	2,78%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	76,82%	19,10%	4,08%
	Công chức nói chung	77,40%	19,81%	2,79%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	79,01%	18,20%	2,78%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	83,51%	14,35%	2,14%
18	Kết quả có thông tin chính xác	82,66%	16,06%	1,28%
	Kết quả nói chung	81,73%	16,20%	2,07%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	43,24%	43,24%	13,51%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	48,65%	40,54%	10,81%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	40,54%	43,24%	16,22%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	35,14%	43,24%	21,62%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	41,89%	42,57%	15,54%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

70,46%

14. CAO BẰNG

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	67,02%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	29,98%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	32,55%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	21,84%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	5,14%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	34,69%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	34,05%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	13,49%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6,42%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,07%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	9,85%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	16,06%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	23,34%
14	Khác	0,43%

15. ĐẶC LẮK

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	49,85%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	32,42%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	23,79%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	3,79%
	Khác	0,45%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	23,64%
	Thông qua chính quyền cấp xã	52,12%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	18,03%
	Thông qua mạng Internet	8,18%
	Khác	3,03%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	77,88%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	18,48%
	Qua qua Internet	5,76%
	Qua qua người thân, bạn bè.	2,58%
	Khác	0,91%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	74,70%
	3-4 lần	20,00%
	5-7 lần	3,79%
	Trên 7 lần	1,52%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	4,10%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	2,58%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	91,36%
	Sớm hẹn	1,52%
	Trễ hẹn	7,12%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	31,91%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	10,64%

15. ĐẶC LẮK

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	84,70%	14,24%	1,06%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	80,91%	17,58%	1,52%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	73,79%	23,79%	2,42%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	79,55%	19,24%	1,21%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	79,73%	18,71%	1,55%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	89,24%	8,48%	2,27%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	87,58%	10,61%	1,82%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	88,94%	9,85%	1,21%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	88,33%	10,61%	1,06%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	84,24%	11,97%	3,79%
	Thủ tục hành chính nói chung	87,67%	10,30%	2,03%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	79,39%	19,09%	1,52%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	79,70%	18,18%	2,12%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	78,18%	19,09%	2,73%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	83,64%	15,00%	1,36%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	82,42%	15,45%	2,12%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	82,73%	15,61%	1,67%
	Công chức nói chung	81,01%	17,07%	1,92%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	86,52%	11,52%	1,97%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	87,73%	10,91%	1,36%
18	Kết quả có thông tin chính xác	86,67%	11,52%	1,82%
	Kết quả nói chung	86,97%	11,31%	1,72%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	62,96%	25,93%	11,11%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	66,67%	22,22%	11,11%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	70,37%	14,81%	14,81%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	62,96%	25,93%	11,11%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	65,74%	22,22%	12,04%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

80,33%

15. ĐẶC LẮK

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	48,33%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	23,94%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	13,48%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	25,91%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	12,12%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	53,79%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	57,88%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	14,85%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6,82%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6,36%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	12,27%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	12,58%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	10,45%
14	Khác	0,00%

16. ĐÁK NÔNG

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	47,19%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	33,47%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	9,15%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	15,80%
	Khác	0,00%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	18,54%
	Thông qua chính quyền cấp xã	63,13%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	13,96%
	Thông qua mạng Internet	3,13%
	Khác	3,33%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	76,67%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	19,38%
	Qua qua Internet	2,29%
	Qua qua người thân, bạn bè.	2,29%
	Khác	0,63%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	78,96%
	3-4 lần	16,04%
	5-7 lần	3,13%
	Trên 7 lần	1,88%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,88%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,21%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	94,17%
	Sớm hẹn	2,29%
	Trễ hẹn	3,54%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	17,65%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	5,88%

16. ĐÁK NÔNG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	81,25%	18,33%	0,42%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	77,08%	22,71%	0,21%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	62,92%	36,88%	0,21%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	72,50%	27,29%	0,21%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	73,44%	26,30%	0,26%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	82,29%	16,46%	1,25%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	80,83%	17,92%	1,25%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	84,38%	14,79%	0,83%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	86,04%	12,50%	1,46%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	83,54%	13,96%	2,50%
	Thủ tục hành chính nói chung	83,42%	15,13%	1,46%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	82,08%	17,08%	0,83%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	81,04%	18,13%	0,83%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	82,50%	15,83%	1,67%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	83,75%	15,00%	1,25%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	81,42%	17,33%	1,25%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	83,33%	14,79%	1,88%
	Công chức nói chung	82,35%	16,36%	1,29%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	89,17%	10,21%	0,63%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	88,94%	10,65%	0,42%
18	Kết quả có thông tin chính xác	88,73%	10,44%	0,84%
	Kết quả nói chung	88,94%	10,43%	0,63%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	58,33%	25,00%	16,67%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	62,50%	20,83%	16,67%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	54,17%	25,00%	20,83%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	58,33%	16,67%	25,00%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	58,33%	21,88%	19,79%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

77,51%

16. ĐÁK NÔNG

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	59,17%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	22,50%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	16,67%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	24,58%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	10,63%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	52,92%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	47,92%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	15,42%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6,88%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6,88%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	13,33%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	9,79%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	11,06%
14	Khác	0,42%

17. ĐÀ NẴNG

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	39,75%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	35,37%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	5,01%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	18,94%
	Khác	3,13%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	19,72%
	Thông qua chính quyền cấp xã	45,07%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	25,35%
	Thông qua mạng Internet	12,21%
	Khác	5,16%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	76,68%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	16,12%
	Qua qua Internet	8,76%
	Qua qua người thân, bạn bè.	4,69%
	Khác	0,47%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	77,88%
	3-4 lần	18,96%
	5-7 lần	1,58%
	Trên 7 lần	1,58%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,66%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,88%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	89,80%
	Sớm hẹn	3,45%
	Trễ hẹn	6,75%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	34,09%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	27,27%

17. ĐÀ NẴNG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	90,77%	8,45%	0,78%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	87,48%	12,05%	0,47%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	80,28%	18,47%	1,25%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	83,10%	16,59%	0,31%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	85,41%	13,89%	0,70%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	89,98%	8,92%	1,10%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	87,79%	10,95%	1,25%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	91,39%	7,98%	0,63%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	89,83%	10,17%	0,00%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	87,32%	10,49%	2,19%
	Thủ tục hành chính nói chung	89,26%	9,70%	1,03%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	87,64%	11,27%	1,10%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	87,01%	11,42%	1,56%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	87,48%	10,95%	1,56%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	88,89%	10,02%	1,10%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	88,42%	10,80%	0,78%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	88,42%	10,49%	1,10%
	Công chức nói chung	87,98%	10,82%	1,20%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	89,67%	9,23%	1,10%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	90,45%	8,76%	0,78%
18	Kết quả có thông tin chính xác	89,83%	9,23%	0,94%
	Kết quả nói chung	89,98%	9,08%	0,94%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	85,96%	11,40%	2,63%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	78,95%	17,54%	3,51%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	87,72%	8,77%	3,51%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	85,09%	11,40%	3,51%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	84,43%	12,28%	3,29%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

87,43%

17. ĐÀ NẴNG

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	53,52%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	28,64%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	22,22%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	29,89%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	16,90%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	47,42%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	47,73%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	19,09%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	12,52%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	8,29%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	12,05%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	14,55%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	16,28%
14	Khác	3,45%

18. ĐIỆN BIÊN

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	40,51%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	45,15%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	20,89%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	2,32%
	Khác	0,00%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	25,74%
	Thông qua chính quyền cấp xã	64,98%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	25,74%
	Thông qua mạng Internet	3,38%
	Khác	2,95%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	77,22%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	34,18%
	Qua qua Internet	2,95%
	Qua qua người thân, bạn bè.	2,74%
	Khác	0,84%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	81,14%
	3-4 lần	16,10%
	5-7 lần	2,54%
	Trên 7 lần	0,21%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,33%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,63%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	95,99%
	Sớm hẹn	1,69%
	Trễ hẹn	2,32%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	54,55%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	9,09%

18. ĐIỆN BIÊN

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	85,65%	13,50%	0,84%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	85,44%	13,92%	0,63%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	75,53%	23,42%	1,05%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	80,59%	18,99%	0,42%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	81,80%	17,46%	0,74%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	86,71%	12,66%	0,63%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	88,19%	11,39%	0,42%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	89,66%	9,92%	0,42%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	86,71%	13,29%	0,00%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	87,76%	11,18%	1,05%
	Thủ tục hành chính nói chung	87,81%	11,69%	0,51%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	87,97%	11,39%	0,63%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	87,34%	12,45%	0,21%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	87,34%	12,03%	0,63%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	87,76%	11,81%	0,42%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	85,65%	13,92%	0,42%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	86,50%	13,08%	0,42%
	Công chức nói chung	87,10%	12,45%	0,46%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	90,51%	8,86%	0,63%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	91,35%	8,44%	0,21%
18	Kết quả có thông tin chính xác	91,98%	7,81%	0,21%
	Kết quả nói chung	91,28%	8,37%	0,35%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	78,69%	11,48%	9,84%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	81,97%	6,56%	11,48%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	83,61%	6,56%	9,84%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	85,25%	4,92%	9,84%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	82,38%	7,38%	10,25%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

86,01%

18. ĐIỆN BIÊN

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	50,42%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	30,59%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	29,96%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	21,73%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	4,85%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	51,90%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	49,37%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	21,94%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4,64%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	1,69%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	8,44%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	10,34%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	12,03%
14	Khác	0,21%

19. ĐỒNG NAI

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	43,91%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	36,99%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	4,66%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	15,19%
	Khác	0,15%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	24,06%
	Thông qua chính quyền cấp xã	55,19%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	14,29%
	Thông qua mạng Internet	6,02%
	Khác	2,41%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	79,70%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	12,93%
	Qua qua Internet	3,76%
	Qua qua người thân, bạn bè.	4,96%
	Khác	0,30%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	88,84%
	3-4 lần	9,20%
	5-7 lần	0,60%
	Trên 7 lần	1,36%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,21%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,05%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	93,38%
	Sớm hẹn	2,11%
	Trễ hẹn	4,51%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	70,00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	50,00%

19. ĐỒNG NAI

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	90,38%	8,72%	0,90%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	86,77%	12,78%	0,45%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	82,11%	17,59%	0,30%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	83,16%	16,54%	0,30%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	85,60%	13,91%	0,49%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	89,02%	9,62%	1,35%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	89,47%	9,17%	1,35%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	88,12%	11,43%	0,45%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	88,12%	11,28%	0,60%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	90,53%	7,37%	2,11%
	Thủ tục hành chính nói chung	89,05%	9,77%	1,17%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	92,63%	7,07%	0,30%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	91,43%	7,97%	0,60%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	91,28%	8,12%	0,60%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	89,47%	10,08%	0,45%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	89,32%	10,08%	0,60%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	89,47%	10,08%	0,45%
	Công chức nói chung	90,60%	8,90%	0,50%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	91,58%	6,92%	1,50%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	90,83%	8,42%	0,75%
18	Kết quả có thông tin chính xác	90,53%	8,42%	1,05%
	Kết quả nói chung	90,98%	7,92%	1,10%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	82,22%	8,89%	8,89%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	79,78%	14,61%	5,62%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	79,78%	11,24%	8,99%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	78,65%	14,61%	6,74%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	80,11%	12,33%	7,56%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

87,48%

19. ĐỒNG NAI

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	73,08%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	20,75%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	27,22%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	25,11%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	6,62%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	54,59%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	46,77%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	12,93%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	3,31%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	2,26%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	5,41%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	4,96%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	14,44%
14	Khác	1,20%

20. ĐỒNG THÁP

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	43,13%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	34,17%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	11,67%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	17,08%
	Khác	0,00%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	27,71%
	Thông qua chính quyền cấp xã	55,21%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	24,17%
	Thông qua mạng Internet	5,21%
	Khác	2,29%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	77,71%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	20,63%
	Qua qua Internet	6,67%
	Qua qua người thân, bạn bè.	7,08%
	Khác	1,67%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	84,48%
	3-4 lần	13,15%
	5-7 lần	1,29%
	Trên 7 lần	1,08%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,50%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,63%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	94,57%
	Sớm hẹn	2,71%
	Trễ hẹn	2,71%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	53,85%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	23,08%

20. ĐỒNG THÁP

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	92,29%	7,29%	0,42%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	89,38%	10,00%	0,63%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	77,71%	21,25%	1,04%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	85,42%	14,58%	0,00%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	86,20%	13,28%	0,52%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	90,00%	9,58%	0,42%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	89,58%	10,00%	0,42%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	91,67%	8,33%	0,00%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	88,75%	10,83%	0,42%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	89,79%	8,75%	1,46%
	Thủ tục hành chính nói chung	89,96%	9,50%	0,54%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	90,83%	8,96%	0,21%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	89,79%	9,58%	0,63%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	90,42%	8,75%	0,83%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	90,42%	9,17%	0,42%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	89,38%	10,42%	0,21%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	90,42%	9,38%	0,21%
	Công chức nói chung	90,21%	9,38%	0,42%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	91,25%	7,92%	0,83%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	91,04%	8,75%	0,21%
18	Kết quả có thông tin chính xác	92,29%	7,50%	0,21%
	Kết quả nói chung	91,53%	8,06%	0,42%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	89,57%	9,57%	0,87%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	87,83%	10,43%	1,74%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	88,70%	10,43%	0,87%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	89,57%	9,57%	0,87%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	88,91%	10,00%	1,09%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

89,37%

20. ĐỒNG THÁP

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	62,71%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	28,54%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	24,38%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	35,63%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	12,71%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	49,79%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	51,67%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	22,92%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6,88%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	7,29%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	7,92%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	7,71%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	7,10%
14	Khác	0,63%

21. GIA LAI

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	44,64%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	35,51%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	20,14%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	4,35%
	Khác	1,01%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	14,49%
	Thông qua chính quyền cấp xã	67,25%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	14,93%
	Thông qua mạng Internet	7,25%
	Khác	1,45%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	73,91%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	27,54%
	Qua qua Internet	3,04%
	Qua qua người thân, bạn bè.	2,90%
	Khác	0,58%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	73,40%
	3-4 lần	19,91%
	5-7 lần	4,51%
	Trên 7 lần	2,18%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	4,21%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	2,75%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	84,49%
	Sớm hẹn	3,62%
	Trễ hẹn	11,88%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	39,02%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	23,17%

21. GIA LAI

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	78,70%	19,86%	1,45%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	75,80%	23,62%	0,58%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	68,12%	30,87%	1,01%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	71,16%	27,83%	1,01%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	73,44%	25,54%	1,01%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	79,57%	20,14%	0,29%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	79,97%	19,01%	1,02%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	80,12%	18,87%	1,02%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	81,30%	16,67%	2,03%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	75,65%	19,57%	4,78%
	Thủ tục hành chính nói chung	79,32%	18,85%	1,83%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	75,80%	22,46%	1,74%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	73,88%	23,51%	2,61%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	74,20%	23,04%	2,75%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	75,47%	22,93%	1,60%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	74,78%	23,19%	2,03%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	74,20%	23,91%	1,88%
	Công chức nói chung	74,72%	23,18%	2,10%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	78,08%	19,59%	2,32%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	80,72%	18,12%	1,16%
18	Kết quả có thông tin chính xác	81,45%	17,25%	1,30%
	Kết quả nói chung	80,09%	18,32%	1,60%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	65,06%	31,93%	3,01%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	63,25%	32,53%	4,22%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	62,05%	33,13%	4,82%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	63,25%	32,53%	4,22%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	63,40%	32,53%	4,07%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

74,21%

21. GIA LAI

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	53,04%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	26,09%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	17,68%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	45,65%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	7,54%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	51,45%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	51,01%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	11,01%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	8,70%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6,09%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	6,52%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	7,39%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	8,70%
14	Khác	0,14%

22. HÀ GIANG

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	44,92%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	36,86%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	14,41%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	14,83%
	Khác	0,21%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	24,58%
	Thông qua chính quyền cấp xã	55,72%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	35,38%
	Thông qua mạng Internet	15,47%
	Khác	0,21%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	61,86%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	38,77%
	Qua qua Internet	15,04%
	Qua qua người thân, bạn bè.	10,59%
	Khác	0,42%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	66,74%
	3-4 lần	29,45%
	5-7 lần	3,18%
	Trên 7 lần	0,64%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,76%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	2,97%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	91,95%
	Sớm hẹn	2,54%
	Trễ hẹn	5,51%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	19,23%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	11,54%

22. HÀ GIANG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	78,18%	20,13%	1,69%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	72,25%	26,91%	0,85%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	61,44%	37,50%	1,06%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	66,10%	33,05%	0,85%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	69,49%	29,40%	1,11%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	78,60%	19,70%	1,69%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	75,85%	22,88%	1,27%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	78,81%	19,70%	1,48%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	74,15%	22,88%	2,97%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	72,67%	23,94%	3,39%
	Thủ tục hành chính nói chung	76,02%	21,82%	2,16%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	71,82%	25,85%	2,33%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	69,28%	28,81%	1,91%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	66,74%	30,30%	2,97%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	79,03%	18,22%	2,75%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	68,86%	29,03%	2,12%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	72,03%	25,21%	2,75%
	Công chức nói chung	71,29%	26,24%	2,47%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	74,15%	23,09%	2,75%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	72,88%	26,48%	0,64%
18	Kết quả có thông tin chính xác	74,58%	24,58%	0,85%
	Kết quả nói chung	73,87%	24,72%	1,41%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	61,61%	30,36%	8,04%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	54,46%	39,29%	6,25%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	58,04%	33,93%	8,04%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	58,04%	32,14%	9,82%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	58,04%	33,93%	8,04%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

69,98%

22. HÀ GIANG

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	64,41%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	28,18%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	17,16%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	19,92%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	7,63%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	34,32%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	44,49%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	20,34%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	11,86%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	10,81%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	12,29%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	12,50%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	13,98%
14	Khác	0,21%

23. HÀ NAM

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	43,31%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	41,00%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	11,72%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	15,48%
	Khác	0,00%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	19,04%
	Thông qua chính quyền cấp xã	59,00%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	28,03%
	Thông qua mạng Internet	4,60%
	Khác	1,05%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	73,43%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	29,08%
	Qua qua Internet	2,93%
	Qua qua người thân, bạn bè.	4,60%
	Khác	0,63%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	83,26%
	3-4 lần	13,60%
	5-7 lần	2,51%
	Trên 7 lần	0,63%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,26%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,00%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	94,56%
	Sớm hẹn	1,05%
	Trễ hẹn	4,39%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	23,81%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	14,29%

23. HÀ NAM

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	93,51%	5,65%	0,84%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	89,33%	9,83%	0,84%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	72,59%	26,78%	0,63%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	79,92%	19,46%	0,63%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	83,84%	15,43%	0,73%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	90,17%	9,21%	0,63%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	91,63%	7,95%	0,42%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	91,84%	8,16%	0,00%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	93,10%	6,49%	0,42%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	88,70%	9,83%	1,46%
	Thủ tục hành chính nói chung	91,09%	8,33%	0,59%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	85,56%	13,39%	1,05%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	86,40%	12,13%	1,46%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	86,40%	12,34%	1,26%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	88,70%	10,46%	0,84%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	87,45%	11,72%	0,84%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	87,03%	11,92%	1,05%
	Công chức nói chung	86,92%	11,99%	1,08%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	91,84%	7,32%	0,84%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	93,51%	5,86%	0,63%
18	Kết quả có thông tin chính xác	94,14%	5,23%	0,63%
	Kết quả nói chung	93,17%	6,14%	0,70%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	83,87%	12,90%	3,23%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	93,33%	6,67%	0,00%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	80,00%	20,00%	0,00%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	86,67%	10,00%	3,33%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	85,97%	12,39%	1,64%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

87,99%

23. HÀ NAM

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	66,95%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	28,66%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	36,82%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	18,62%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	8,37%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	46,23%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	38,91%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	14,85%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	3,97%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,56%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	8,16%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	11,30%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	13,18%
14	Khác	0,00%

24. HÀ NỘI

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	57,41%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	31,31%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	18,55%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	6,71%
	Khác	1,49%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	21,44%
	Thông qua chính quyền cấp xã	60,67%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	23,11%
	Thông qua mạng Internet	16,03%
	Khác	2,14%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	72,60%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	34,76%
	Qua qua Internet	12,49%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5,68%
	Khác	0,56%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	78,20%
	3-4 lần	16,09%
	5-7 lần	4,02%
	Trên 7 lần	1,68%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,24%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,30%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	94,22%
	Sớm hẹn	1,30%
	Trễ hẹn	4,47%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	29,17%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	14,58%

24. HÀ NỘI

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	88,07%	11,37%	0,56%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	85,18%	14,35%	0,47%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	76,89%	22,46%	0,65%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	80,11%	19,42%	0,47%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	82,56%	16,90%	0,54%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	88,82%	10,25%	0,93%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	86,86%	11,65%	1,49%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	88,63%	10,25%	1,12%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	87,84%	11,23%	0,94%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	84,33%	12,78%	2,89%
	Thủ tục hành chính nói chung	87,29%	11,23%	1,47%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	85,45%	13,71%	0,84%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	84,05%	14,93%	1,03%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	84,33%	14,27%	1,40%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	85,09%	13,89%	1,03%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	83,88%	15,19%	0,93%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	84,62%	14,45%	0,93%
	Công chức nói chung	84,57%	14,41%	1,03%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	89,19%	9,32%	1,49%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	90,30%	8,96%	0,75%
18	Kết quả có thông tin chính xác	89,56%	9,41%	1,03%
	Kết quả nói chung	89,68%	9,23%	1,09%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	72,66%	15,11%	12,23%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	72,46%	15,22%	12,32%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	70,29%	18,12%	11,59%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	67,39%	19,57%	13,04%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	70,70%	17,00%	12,30%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

83,00%

24. HÀ NỘI

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	61,32%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	24,88%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	26,56%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	28,98%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	19,85%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	47,81%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	46,13%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	9,13%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6,34%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,38%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	5,87%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	8,57%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	7,92%
14	Khác	0,19%

25. HÀ TĨNH

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	49,25%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	25,37%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	7,46%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	17,48%
	Khác	4,69%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	15,14%
	Thông qua chính quyền cấp xã	54,37%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	25,59%
	Thông qua mạng Internet	7,68%
	Khác	2,35%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	79,74%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	17,27%
	Qua qua Internet	5,33%
	Qua qua người thân, bạn bè.	2,35%
	Khác	0,21%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	90,83%
	3-4 lần	8,32%
	5-7 lần	0,21%
	Trên 7 lần	0,00%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,24%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,30%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	97,23%
	Sớm hẹn	1,71%
	Trễ hẹn	1,07%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	0,00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	0,00%

25. HÀ TĨNH

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	95,31%	4,26%	0,43%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	92,75%	6,40%	0,85%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	86,99%	12,37%	0,64%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	90,60%	9,19%	0,21%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	91,41%	8,05%	0,53%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	95,31%	4,26%	0,43%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	95,09%	4,49%	0,43%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	97,01%	2,77%	0,21%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	95,51%	4,27%	0,21%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	96,16%	2,77%	1,07%
	Thủ tục hành chính nói chung	95,82%	3,71%	0,47%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	94,88%	4,48%	0,64%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	92,96%	6,40%	0,64%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	93,39%	5,76%	0,85%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	94,46%	5,12%	0,43%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	93,39%	6,18%	0,43%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	94,88%	4,48%	0,64%
	Công chức nói chung	93,99%	5,40%	0,60%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	94,86%	4,71%	0,43%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	95,95%	3,62%	0,43%
18	Kết quả có thông tin chính xác	95,52%	4,05%	0,43%
	Kết quả nói chung	95,44%	4,13%	0,43%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	81,97%	14,75%	3,28%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	83,61%	13,11%	3,28%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	83,61%	13,11%	3,28%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	83,61%	12,30%	4,10%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	83,20%	13,32%	3,48%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

92,17%

25. HÀ TĨNH

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	56,50%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	30,49%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	16,63%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	36,89%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	15,78%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	43,50%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	41,79%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	10,87%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	2,13%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	2,56%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	13,65%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	15,57%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	12,58%
14	Khác	0,21%

26. HẢI DƯƠNG

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	45,21%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	39,17%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	22,50%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	1,88%
	Khác	1,46%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	23,13%
	Thông qua chính quyền cấp xã	65,42%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	14,17%
	Thông qua mạng Internet	8,54%
	Khác	1,46%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	74,58%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	26,88%
	Qua qua Internet	3,96%
	Qua qua người thân, bạn bè.	3,96%
	Khác	0,83%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	87,71%
	3-4 lần	10,83%
	5-7 lần	1,25%
	Trên 7 lần	0,21%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0,21%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,21%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	99,17%
	Sớm hẹn	0,42%
	Trễ hẹn	0,42%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	100,00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	100,00%

26. HẢI DƯƠNG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	93,75%	6,04%	0,21%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	92,08%	7,92%	0,00%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	82,88%	16,49%	0,63%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	89,96%	9,83%	0,21%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	89,67%	10,07%	0,26%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	95,40%	4,39%	0,21%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	93,72%	6,07%	0,21%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	94,99%	5,01%	0,00%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	94,35%	5,44%	0,21%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	94,15%	5,64%	0,21%
	Thủ tục hành chính nói chung	94,52%	5,31%	0,17%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	94,17%	5,83%	0,00%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	92,92%	7,08%	0,00%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	92,29%	7,50%	0,21%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	94,79%	5,00%	0,21%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	93,74%	6,05%	0,21%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	92,26%	7,32%	0,42%
	Công chức nói chung	93,36%	6,47%	0,17%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	94,35%	5,65%	0,00%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	94,79%	5,00%	0,21%
18	Kết quả có thông tin chính xác	93,96%	5,42%	0,63%
	Kết quả nói chung	94,37%	5,36%	0,28%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	86,75%	7,23%	6,02%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	85,54%	8,43%	6,02%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	86,75%	7,23%	6,02%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	86,75%	7,23%	6,02%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	86,45%	7,53%	6,02%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

91,83%

26. HẢI DƯƠNG

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	63,13%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	32,71%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	32,08%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	30,42%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	10,21%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	44,79%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	41,04%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	12,92%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	2,92%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	2,92%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	7,92%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	5,21%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	11,25%
14	Khác	0,00%

27. HẢI PHÒNG

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	44,56%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	39,04%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	29,17%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	1,74%
	Khác	0,73%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	16,84%
	Thông qua chính quyền cấp xã	46,15%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	27,00%
	Thông qua mạng Internet	9,58%
	Khác	2,76%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	60,64%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	29,45%
	Qua qua Internet	10,79%
	Qua qua người thân, bạn bè.	2,04%
	Khác	0,00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	83,53%
	3-4 lần	15,29%
	5-7 lần	0,44%
	Trên 7 lần	0,74%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,16%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,15%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	98,11%
	Sớm hẹn	0,29%
	Trễ hẹn	1,60%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	36,36%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	18,18%

27. HẢI PHÒNG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	92,89%	6,82%	0,29%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	92,74%	7,11%	0,15%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	89,23%	10,48%	0,29%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	91,29%	8,56%	0,15%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	91,54%	8,24%	0,22%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	94,63%	5,22%	0,15%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	94,61%	5,24%	0,15%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	94,47%	5,39%	0,15%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	94,16%	5,69%	0,15%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	93,61%	5,37%	1,02%
	Thủ tục hành chính nói chung	94,30%	5,38%	0,32%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	92,02%	7,84%	0,15%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	92,45%	7,55%	0,00%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	93,32%	6,39%	0,29%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	93,76%	5,66%	0,58%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	93,18%	6,24%	0,58%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	92,89%	6,68%	0,44%
	Công chức nói chung	92,94%	6,72%	0,34%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	94,78%	4,79%	0,44%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	94,92%	4,79%	0,29%
18	Kết quả có thông tin chính xác	95,21%	4,35%	0,44%
	Kết quả nói chung	94,97%	4,64%	0,39%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	81,16%	18,84%	0,00%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	79,71%	20,29%	0,00%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	78,26%	20,29%	1,45%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	79,71%	20,29%	0,00%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	79,71%	19,93%	0,36%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

90,86%

27. HẢI PHÒNG

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	52,83%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	22,93%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	25,40%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	31,49%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	15,09%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	51,96%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	47,02%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	12,65%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,68%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5,68%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	7,42%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	8,88%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	13,54%
14	Khác	0,00%

28. HẬU GIANG

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	43,33%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	34,79%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	15,83%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	8,33%
	Khác	0,00%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	18,13%
	Thông qua chính quyền cấp xã	59,79%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	17,92%
	Thông qua mạng Internet	5,42%
	Khác	2,92%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	73,28%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	21,09%
	Qua qua Internet	2,51%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5,22%
	Khác	1,04%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	79,62%
	3-4 lần	16,35%
	5-7 lần	1,70%
	Trên 7 lần	2,34%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,88%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,04%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	94,34%
	Sớm hẹn	3,14%
	Trễ hẹn	2,52%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	25,00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	10,00%

28. HẬU GIANG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	90,81%	8,35%	0,84%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	86,04%	13,33%	0,63%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	79,12%	19,42%	1,46%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	81,80%	17,15%	1,05%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	84,44%	14,56%	0,99%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	87,06%	12,32%	0,63%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	86,22%	13,36%	0,42%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	88,94%	10,23%	0,84%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	89,31%	10,48%	0,21%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	87,27%	11,06%	1,67%
	Thủ tục hành chính nói chung	87,76%	11,49%	0,75%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	89,75%	9,41%	0,84%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	91,25%	7,71%	1,04%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	91,04%	7,92%	1,04%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	92,08%	7,08%	0,83%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	90,42%	8,75%	0,83%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	88,54%	10,63%	0,83%
	Công chức nói chung	90,51%	8,58%	0,90%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	87,82%	11,34%	0,84%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	89,92%	9,45%	0,63%
18	Kết quả có thông tin chính xác	88,63%	10,53%	0,84%
	Kết quả nói chung	88,79%	10,44%	0,77%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	81,36%	16,10%	2,54%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	76,79%	19,64%	3,57%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	79,65%	15,04%	5,31%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	76,58%	17,12%	6,31%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	78,59%	16,98%	4,43%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

86,38%

28. HẬU GIANG

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	54,58%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	18,96%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	21,25%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	32,08%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	10,00%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	48,13%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	50,42%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	17,29%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6,67%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,17%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	10,83%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	11,88%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	12,29%
14	Khác	0,42%

29. HÒA BÌNH

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	49,90%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	35,28%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	9,60%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	11,27%
	Khác	0,21%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	22,34%
	Thông qua chính quyền cấp xã	63,26%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	16,08%
	Thông qua mạng Internet	3,76%
	Khác	2,92%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	72,44%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	27,35%
	Qua qua Internet	2,09%
	Qua qua người thân, bạn bè.	4,18%
	Khác	0,42%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	81,63%
	3-4 lần	14,41%
	5-7 lần	2,51%
	Trên 7 lần	1,46%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	3,14%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	3,34%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	90,81%
	Sớm hẹn	1,88%
	Trễ hẹn	7,31%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	14,29%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	11,43%

29. HÒA BÌNH

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	81,42%	17,54%	1,04%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	76,62%	22,13%	1,25%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	62,89%	34,38%	2,73%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	73,43%	26,36%	0,21%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	73,59%	25,10%	1,31%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	86,19%	11,51%	2,30%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	84,55%	13,15%	2,30%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	84,76%	14,41%	0,84%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	83,72%	14,20%	2,09%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	79,54%	16,70%	3,76%
	Thủ tục hành chính nói chung	83,75%	13,99%	2,26%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	79,54%	19,83%	0,63%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	79,12%	19,21%	1,67%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	79,54%	17,33%	3,13%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	86,01%	12,11%	1,88%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	82,25%	15,03%	2,71%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	81,63%	16,49%	1,88%
	Công chức nói chung	81,35%	16,67%	1,98%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	83,92%	14,20%	1,88%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	84,76%	14,20%	1,04%
18	Kết quả có thông tin chính xác	84,52%	14,23%	1,26%
	Kết quả nói chung	84,40%	14,21%	1,39%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	76,29%	21,65%	2,06%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	74,23%	21,65%	4,12%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	72,92%	23,96%	3,13%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	76,04%	20,83%	3,13%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	74,87%	22,02%	3,11%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

79,72%

29. HÒA BÌNH

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	62,21%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	30,90%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	26,51%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	32,78%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	6,89%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	45,30%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	39,87%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	17,54%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4,38%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5,01%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	6,68%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	8,35%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	12,11%
14	Khác	0,21%

30. THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	45,90%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	43,71%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	10,54%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	5,17%
	Khác	3,12%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	20,20%
	Thông qua chính quyền cấp xã	61,27%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	11,80%
	Thông qua mạng Internet	8,49%
	Khác	6,63%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	70,93%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	24,78%
	Qua qua Internet	6,34%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5,17%
	Khác	2,05%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	73,24%
	3-4 lần	17,84%
	5-7 lần	4,61%
	Trên 7 lần	4,31%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	4,60%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,86%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	85,95%
	Sớm hẹn	2,24%
	Trễ hẹn	11,80%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	30,33%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	35,54%

30. THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	79,43%	18,90%	1,67%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	76,59%	21,37%	2,05%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	67,12%	30,43%	2,45%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	68,78%	29,27%	1,95%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	72,98%	24,99%	2,03%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	77,76%	19,41%	2,83%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	75,98%	21,39%	2,64%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	77,81%	20,14%	2,05%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	77,10%	21,04%	1,86%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	72,24%	21,31%	6,45%
	Thủ tục hành chính nói chung	76,18%	20,66%	3,17%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	75,71%	20,78%	3,51%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	75,80%	21,17%	3,02%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	73,27%	21,76%	4,98%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	76,10%	20,37%	3,53%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	75,22%	20,96%	3,82%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	71,96%	24,71%	3,33%
	Công chức nói chung	74,68%	21,62%	3,70%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	76,94%	18,74%	4,32%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	79,24%	19,00%	1,76%
18	Kết quả có thông tin chính xác	79,43%	18,41%	2,17%
	Kết quả nói chung	78,53%	18,72%	2,75%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	55,80%	31,88%	12,32%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	57,25%	32,61%	10,14%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	54,01%	30,66%	15,33%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	58,39%	27,01%	14,60%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	56,36%	30,54%	13,10%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

71,91%

30. THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	53,17%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	25,24%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	22,61%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	25,63%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	14,91%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	48,15%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	51,66%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	16,37%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	8,67%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6,04%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	5,95%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	7,70%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	11,89%
14	Khác	2,14%

31. HƯNG YÊN

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	42,77%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	38,16%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	23,48%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	1,05%
	Khác	2,10%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	18,66%
	Thông qua chính quyền cấp xã	65,83%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	41,51%
	Thông qua mạng Internet	7,55%
	Khác	2,52%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	75,68%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	47,80%
	Qua qua Internet	5,24%
	Qua qua người thân, bạn bè.	3,35%
	Khác	1,05%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	92,03%
	3-4 lần	7,13%
	5-7 lần	0,42%
	Trên 7 lần	0,42%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0,21%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,00%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	86,79%
	Sớm hẹn	12,79%
	Trễ hẹn	0,42%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	50,00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	0,00%

31. HƯNG YÊN

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	97,06%	2,73%	0,21%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	97,48%	2,52%	0,00%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	91,61%	8,39%	0,00%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	96,02%	3,98%	0,00%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	95,55%	4,40%	0,05%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	98,32%	1,68%	0,00%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	97,06%	2,94%	0,00%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	97,27%	2,73%	0,00%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	97,27%	2,73%	0,00%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	96,02%	3,98%	0,00%
	Thủ tục hành chính nói chung	97,19%	2,81%	0,00%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	98,11%	1,89%	0,00%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	96,86%	3,14%	0,00%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	97,27%	2,73%	0,00%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	97,90%	2,10%	0,00%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	96,02%	3,98%	0,00%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	98,11%	1,89%	0,00%
	Công chức nói chung	97,38%	2,62%	0,00%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	99,15%	0,85%	0,00%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	99,16%	0,84%	0,00%
18	Kết quả có thông tin chính xác	99,16%	0,84%	0,00%
	Kết quả nói chung	99,16%	0,84%	0,00%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	84,21%	5,26%	10,53%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	80,56%	13,89%	5,56%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	88,89%	5,56%	5,56%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	91,67%	2,78%	5,56%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	86,33%	6,87%	6,80%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

95,24%

31. HƯNG YÊN

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	72,12%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	49,48%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	26,62%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	43,61%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	16,77%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	44,03%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	20,75%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	9,85%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	2,31%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	1,89%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	2,31%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	6,08%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	3,35%
14	Khác	0,42%

32. KHÁNH HÒA

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	35,00%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	43,96%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	21,25%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	2,71%
	Khác	0,42%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	27,29%
	Thông qua chính quyền cấp xã	59,58%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	23,13%
	Thông qua mạng Internet	8,96%
	Khác	3,13%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	72,08%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	31,67%
	Qua qua Internet	5,83%
	Qua qua người thân, bạn bè.	7,92%
	Khác	0,83%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	80,92%
	3-4 lần	14,88%
	5-7 lần	1,26%
	Trên 7 lần	2,94%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,25%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,25%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	92,92%
	Sớm hẹn	3,13%
	Trễ hẹn	3,96%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	31,58%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	5,26%

32. KHÁNH HÒA

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	85,00%	14,17%	0,83%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	78,50%	20,88%	0,63%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	66,60%	31,73%	1,67%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	70,35%	29,02%	0,63%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	75,11%	23,95%	0,94%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	82,08%	17,29%	0,63%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	79,79%	19,58%	0,63%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	82,50%	16,88%	0,63%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	78,33%	21,25%	0,42%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	79,58%	18,75%	1,67%
	Thủ tục hành chính nói chung	80,46%	18,75%	0,79%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	83,54%	15,00%	1,46%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	80,21%	18,75%	1,04%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	80,21%	18,33%	1,46%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	84,38%	14,58%	1,04%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	80,63%	17,71%	1,67%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	82,67%	16,08%	1,25%
	Công chức nói chung	81,94%	16,74%	1,32%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	84,31%	14,44%	1,26%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	88,28%	10,67%	1,05%
18	Kết quả có thông tin chính xác	88,45%	9,87%	1,68%
	Kết quả nói chung	87,01%	11,66%	1,33%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	74,47%	17,02%	8,51%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	72,34%	19,15%	8,51%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	76,60%	14,89%	8,51%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	76,60%	14,89%	8,51%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	75,00%	16,49%	8,51%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

79,79%

32. KHÁNH HÒA

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	52,92%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	32,08%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	19,58%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	31,67%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	15,21%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	47,29%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	43,96%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	11,88%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,42%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6,25%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	10,83%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	8,13%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	13,33%
14	Khác	0,63%

33. KIÊN GIANG

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	36,32%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	40,92%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	22,30%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	0,23%
	Khác	0,23%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	21,15%
	Thông qua chính quyền cấp xã	58,62%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	14,25%
	Thông qua mạng Internet	3,45%
	Khác	2,76%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	72,64%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	22,99%
	Qua qua Internet	1,38%
	Qua qua người thân, bạn bè.	2,99%
	Khác	0,23%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	69,43%
	3-4 lần	22,53%
	5-7 lần	6,90%
	Trên 7 lần	1,15%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,61%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,23%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	91,94%
	Sớm hẹn	0,46%
	Trễ hẹn	7,60%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	18,18%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	9,38%

33. KIÊN GIANG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	84,60%	14,71%	0,69%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	85,25%	14,29%	0,46%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	80,18%	19,12%	0,69%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	82,49%	16,82%	0,69%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	83,13%	16,24%	0,63%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	84,14%	15,40%	0,46%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	83,41%	15,67%	0,92%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	82,72%	16,82%	0,46%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	82,72%	16,82%	0,46%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	82,72%	14,29%	3,00%
	Thủ tục hành chính nói chung	83,14%	15,80%	1,06%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	82,30%	17,24%	0,46%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	80,92%	17,93%	1,15%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	81,34%	17,51%	1,15%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	83,18%	16,13%	0,69%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	82,49%	16,82%	0,69%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	84,56%	14,98%	0,46%
	Công chức nói chung	82,46%	16,77%	0,77%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	86,41%	12,67%	0,92%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	87,59%	11,26%	1,15%
18	Kết quả có thông tin chính xác	84,10%	14,75%	1,15%
	Kết quả nói chung	86,03%	12,89%	1,07%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	63,44%	33,33%	3,23%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	68,28%	29,03%	2,69%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	67,20%	30,65%	2,15%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	67,74%	29,03%	3,23%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	66,67%	30,51%	2,82%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

80,35%

33. KIÊN GIANG

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	56,78%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	25,75%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	14,48%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	32,87%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	5,29%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	52,18%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	57,47%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	17,70%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	7,36%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5,06%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	6,67%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	5,75%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	12,41%
14	Khác	0,00%

34. KON TUM

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	49,17%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	30,63%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	20,21%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	0,42%
	Khác	0,00%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	6,88%
	Thông qua chính quyền cấp xã	78,54%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	10,00%
	Thông qua mạng Internet	4,17%
	Khác	1,88%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	56,46%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	41,25%
	Qua qua Internet	2,50%
	Qua qua người thân, bạn bè.	0,83%
	Khác	0,42%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	85,98%
	3-4 lần	12,13%
	5-7 lần	1,67%
	Trên 7 lần	0,21%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,92%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,04%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	92,29%
	Sớm hẹn	2,92%
	Trễ hẹn	4,79%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	47,83%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	21,74%

34. KON TUM

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	81,17%	18,41%	0,42%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	76,83%	21,92%	1,25%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	67,01%	31,11%	1,88%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	71,64%	27,94%	0,42%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	74,16%	24,84%	0,99%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	90,59%	9,00%	0,42%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	89,14%	10,65%	0,21%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	87,47%	12,53%	0,00%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	83,30%	15,66%	1,04%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	82,43%	15,69%	1,88%
	Thủ tục hành chính nói chung	86,59%	12,70%	0,71%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	84,70%	14,47%	0,84%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	83,51%	15,87%	0,63%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	83,09%	16,28%	0,63%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	87,68%	11,90%	0,42%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	82,67%	16,91%	0,42%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	81,93%	17,65%	0,42%
	Công chức nói chung	83,93%	15,51%	0,56%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	83,97%	15,61%	0,42%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	85,53%	13,84%	0,63%
18	Kết quả có thông tin chính xác	84,87%	14,29%	0,84%
	Kết quả nói chung	84,79%	14,58%	0,63%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	78,95%	12,28%	8,77%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	77,19%	15,79%	7,02%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	78,95%	15,79%	5,26%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	77,19%	14,04%	8,77%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	78,07%	14,47%	7,46%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

81,81%

34. KON TUM

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	65,97%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	30,06%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	16,28%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	45,93%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	22,55%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	35,91%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	35,49%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	11,48%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	3,76%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,38%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	5,85%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	8,56%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	11,06%
14	Khác	0,21%

35. LAI CHÂU

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	44,44%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	39,56%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	17,78%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	2,00%
	Khác	0,89%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	19,78%
	Thông qua chính quyền cấp xã	59,11%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	22,44%
	Thông qua mạng Internet	5,56%
	Khác	3,33%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	67,11%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	32,89%
	Qua qua Internet	4,44%
	Qua qua người thân, bạn bè.	2,44%
	Khác	0,44%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	79,11%
	3-4 lần	17,33%
	5-7 lần	2,00%
	Trên 7 lần	1,56%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	3,33%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	2,22%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	94,44%
	Sớm hẹn	2,00%
	Trễ hẹn	3,56%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	25,00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	12,50%

35. LAI CHÂU

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	77,33%	22,00%	0,67%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	71,56%	28,22%	0,22%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	63,11%	35,56%	1,33%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	68,00%	31,11%	0,89%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	70,00%	29,22%	0,78%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	76,67%	22,44%	0,89%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	77,11%	21,78%	1,11%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	81,11%	17,33%	1,56%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	80,44%	18,22%	1,33%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	77,11%	19,78%	3,11%
	Thủ tục hành chính nói chung	78,49%	19,91%	1,60%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	73,11%	25,56%	1,33%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	74,22%	23,11%	2,67%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	73,78%	24,44%	1,78%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	77,33%	21,11%	1,56%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	73,33%	24,22%	2,44%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	76,44%	21,78%	1,78%
	Công chức nói chung	74,70%	23,37%	1,93%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	83,11%	15,33%	1,56%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	80,89%	18,22%	0,89%
18	Kết quả có thông tin chính xác	80,67%	18,44%	0,89%
	Kết quả nói chung	81,56%	17,33%	1,11%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	71,43%	20,88%	7,69%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	69,23%	20,88%	9,89%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	72,53%	17,58%	9,89%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	70,33%	18,68%	10,99%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	70,88%	19,51%	9,62%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

74,95%

35. LAI CHÂU

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	64,89%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	24,89%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	30,67%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	20,89%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	11,33%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	42,89%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	40,22%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	19,56%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,78%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,00%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	11,78%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	10,67%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	10,22%
14	Khác	0,22%

36. LẠNG SƠN

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	40,34%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	43,49%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	16,81%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	1,89%
	Khác	1,47%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	21,64%
	Thông qua chính quyền cấp xã	49,16%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	26,47%
	Thông qua mạng Internet	3,36%
	Khác	2,73%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	79,20%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	18,28%
	Qua qua Internet	1,68%
	Qua qua người thân, bạn bè.	4,20%
	Khác	0,84%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	64,29%
	3-4 lần	24,37%
	5-7 lần	5,25%
	Trên 7 lần	6,09%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	4,41%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	2,94%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	89,71%
	Sớm hẹn	1,26%
	Trễ hẹn	9,03%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	27,91%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	13,95%

36. LẠNG SƠN

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	81,93%	17,23%	0,84%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	77,94%	20,80%	1,26%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	66,60%	31,30%	2,10%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	74,37%	24,79%	0,84%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	75,21%	23,53%	1,26%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	85,29%	13,24%	1,47%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	83,40%	15,34%	1,26%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	84,66%	13,87%	1,47%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	85,08%	13,87%	1,05%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	75,84%	19,12%	5,04%
	Thủ tục hành chính nói chung	82,86%	15,08%	2,06%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	80,04%	18,28%	1,68%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	79,20%	18,49%	2,31%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	76,68%	20,38%	2,94%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	82,35%	15,34%	2,31%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	81,30%	16,81%	1,89%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	77,52%	19,33%	3,15%
	Công chức nói chung	79,52%	18,10%	2,38%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	82,14%	14,92%	2,94%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	83,19%	14,92%	1,89%
18	Kết quả có thông tin chính xác	82,56%	15,13%	2,31%
	Kết quả nói chung	82,63%	14,99%	2,38%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	57,14%	39,56%	3,30%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	53,85%	40,66%	5,49%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	57,14%	38,46%	4,40%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	57,14%	36,26%	6,59%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	56,32%	38,74%	4,95%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

75,70%

36. LẠNG SƠN

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	64,92%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	28,36%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	21,43%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	24,16%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	6,30%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	41,60%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	46,22%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	16,18%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,88%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5,25%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	10,50%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	12,39%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	14,29%
14	Khác	1,05%

37. LÀO CAI

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	42,29%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	36,04%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	21,04%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	3,13%
	Khác	0,83%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	24,79%
	Thông qua chính quyền cấp xã	51,67%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	24,17%
	Thông qua mạng Internet	6,88%
	Khác	2,92%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	70,42%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	27,92%
	Qua qua Internet	5,21%
	Qua qua người thân, bạn bè.	6,04%
	Khác	0,83%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	80,38%
	3-4 lần	15,87%
	5-7 lần	2,71%
	Trên 7 lần	1,04%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,08%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,63%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	94,17%
	Sớm hẹn	1,67%
	Trễ hẹn	4,17%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	40,00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	5,00%

37. LÀO CAI

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	87,29%	12,50%	0,21%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	80,00%	18,96%	1,04%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	61,46%	37,29%	1,25%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	69,38%	30,00%	0,63%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	74,53%	24,69%	0,78%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	88,33%	11,04%	0,63%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	87,92%	11,25%	0,83%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	90,83%	8,54%	0,63%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	88,33%	11,25%	0,42%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	83,13%	15,00%	1,88%
	Thủ tục hành chính nói chung	87,71%	11,42%	0,88%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	85,21%	13,54%	1,25%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	81,88%	17,50%	0,63%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	83,75%	15,00%	1,25%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	86,88%	11,46%	1,67%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	81,67%	16,88%	1,46%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	83,96%	15,00%	1,04%
	Công chức nói chung	83,89%	14,90%	1,22%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	88,54%	10,00%	1,46%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	90,42%	8,13%	1,46%
18	Kết quả có thông tin chính xác	91,46%	6,88%	1,67%
	Kết quả nói chung	90,14%	8,33%	1,53%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	60,94%	26,56%	12,50%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	56,25%	28,13%	15,63%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	59,38%	23,44%	17,19%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	60,94%	26,56%	12,50%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	59,38%	26,17%	14,45%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

79,45%

37. LÀO CAI

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	63,33%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	37,08%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	22,92%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	38,54%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	6,46%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	48,13%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	40,00%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	10,00%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,21%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,38%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	8,33%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	6,88%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	7,50%
14	Khác	0,83%

38. LÂM ĐỒNG

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	45,21%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	34,58%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	11,04%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	9,38%
	Khác	3,33%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	20,83%
	Thông qua chính quyền cấp xã	56,88%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	21,46%
	Thông qua mạng Internet	6,25%
	Khác	4,79%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	76,46%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	22,29%
	Qua qua Internet	3,13%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5,42%
	Khác	1,04%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	79,96%
	3-4 lần	12,94%
	5-7 lần	2,92%
	Trên 7 lần	4,18%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,88%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,25%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	95,00%
	Sớm hẹn	0,21%
	Trễ hẹn	4,79%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	26,09%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	13,04%

38. LÂM ĐỒNG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	81,46%	17,29%	1,25%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	77,50%	21,88%	0,63%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	69,38%	29,17%	1,46%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	73,75%	25,42%	0,83%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	75,52%	23,44%	1,04%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	82,50%	16,88%	0,63%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	81,25%	17,92%	0,83%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	81,67%	17,92%	0,42%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	80,83%	18,33%	0,83%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	77,08%	21,46%	1,46%
	Thủ tục hành chính nói chung	80,67%	18,50%	0,83%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	78,13%	21,46%	0,42%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	76,25%	23,33%	0,42%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	76,25%	22,71%	1,04%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	79,38%	20,00%	0,63%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	76,88%	22,50%	0,63%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	79,58%	19,58%	0,83%
	Công chức nói chung	77,74%	21,60%	0,66%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	86,04%	12,71%	1,25%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	86,25%	12,92%	0,83%
18	Kết quả có thông tin chính xác	86,88%	12,08%	1,04%
	Kết quả nói chung	86,39%	12,57%	1,04%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	84,00%	10,67%	5,33%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	83,78%	12,16%	4,05%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	83,78%	13,51%	2,70%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	78,38%	17,57%	4,05%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	82,49%	13,48%	4,04%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

80,04%

38. LÂM ĐỒNG

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	61,17%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	26,88%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	17,92%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	30,00%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	9,79%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	44,58%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	45,42%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	17,08%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6,04%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6,25%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	10,42%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	8,75%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	8,75%
14	Khác	0,83%

39. LONG AN

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	42,29%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	34,79%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	8,75%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	16,67%
	Khác	1,67%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	24,58%
	Thông qua chính quyền cấp xã	51,88%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	10,63%
	Thông qua mạng Internet	10,63%
	Khác	5,21%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	80,00%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	8,33%
	Qua qua Internet	6,25%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5,83%
	Khác	1,88%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	75,00%
	3-4 lần	21,04%
	5-7 lần	2,29%
	Trên 7 lần	1,67%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,26%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,25%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	93,33%
	Sớm hẹn	2,71%
	Trễ hẹn	3,96%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	42,86%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	28,57%

39. LONG AN

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	83,51%	16,08%	0,42%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	83,13%	16,67%	0,21%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	75,83%	23,96%	0,21%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	79,79%	20,21%	0,00%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	80,56%	19,23%	0,21%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	83,96%	16,04%	0,00%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	83,33%	16,67%	0,00%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	84,17%	15,42%	0,42%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	82,08%	17,71%	0,21%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	83,96%	15,21%	0,83%
	Thủ tục hành chính nói chung	83,50%	16,21%	0,29%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	86,46%	12,92%	0,63%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	84,38%	15,00%	0,63%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	84,38%	15,21%	0,42%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	85,42%	13,96%	0,63%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	85,63%	13,96%	0,42%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	86,04%	13,54%	0,42%
	Công chức nói chung	85,38%	14,10%	0,52%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	87,50%	11,67%	0,83%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	89,38%	10,00%	0,63%
18	Kết quả có thông tin chính xác	88,33%	10,83%	0,83%
	Kết quả nói chung	88,40%	10,83%	0,76%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	45,83%	27,08%	27,08%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	43,48%	32,61%	23,91%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	39,13%	39,13%	21,74%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	41,30%	36,96%	21,74%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	42,44%	33,94%	23,62%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

76,68%

39. LONG AN

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	67,50%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	22,71%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	20,63%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	30,63%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	5,21%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	50,83%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	53,13%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	6,67%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,63%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,96%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	8,13%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	6,46%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	5,63%
14	Khác	0,42%

40. NAM ĐỊNH

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	44,79%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	40,21%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	13,33%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	8,54%
	Khác	2,50%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	10,42%
	Thông qua chính quyền cấp xã	65,83%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	25,83%
	Thông qua mạng Internet	6,04%
	Khác	1,46%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	57,29%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	36,67%
	Qua qua Internet	12,08%
	Qua qua người thân, bạn bè.	4,38%
	Khác	0,42%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	83,44%
	3-4 lần	13,63%
	5-7 lần	1,05%
	Trên 7 lần	1,89%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0,84%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,63%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	94,17%
	Sớm hẹn	1,04%
	Trễ hẹn	4,79%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	43,48%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	26,09%

40. NAM ĐỊNH

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	88,33%	11,46%	0,21%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	85,83%	13,75%	0,42%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	77,50%	22,50%	0,00%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	83,75%	16,04%	0,21%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	83,85%	15,94%	0,21%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	91,46%	8,33%	0,21%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	90,42%	9,58%	0,00%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	88,96%	11,04%	0,00%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	89,79%	10,00%	0,21%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	87,29%	12,50%	0,21%
	Thủ tục hành chính nói chung	89,58%	10,29%	0,13%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	86,88%	12,71%	0,42%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	85,63%	13,54%	0,83%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	86,46%	12,71%	0,83%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	88,75%	11,04%	0,21%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	85,83%	13,96%	0,21%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	87,92%	12,08%	0,00%
	Công chức nói chung	86,91%	12,67%	0,42%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	90,00%	10,00%	0,00%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	90,00%	10,00%	0,00%
18	Kết quả có thông tin chính xác	91,46%	8,54%	0,00%
	Kết quả nói chung	90,49%	9,51%	0,00%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	91,52%	7,88%	0,61%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	89,70%	9,70%	0,61%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	89,09%	10,30%	0,61%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	87,27%	12,12%	0,61%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	89,39%	10,00%	0,61%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

87,90%

40. NAM ĐỊNH

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	70,21%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	36,67%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	22,76%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	22,96%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	11,27%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	41,34%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	38,41%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	12,11%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	7,72%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,80%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	7,10%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	7,10%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	18,37%
14	Khác	2,09%

41. NGHỆ AN

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	48,48%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	32,17%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	22,32%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	4,93%
	Khác	1,30%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	16,38%
	Thông qua chính quyền cấp xã	66,81%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	16,96%
	Thông qua mạng Internet	7,68%
	Khác	3,33%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	65,94%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	34,06%
	Qua qua Internet	2,90%
	Qua qua người thân, bạn bè.	4,78%
	Khác	0,43%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	82,12%
	3-4 lần	12,50%
	5-7 lần	2,76%
	Trên 7 lần	2,62%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	4,06%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	2,92%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	91,74%
	Sớm hẹn	1,45%
	Trễ hẹn	6,81%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	48,94%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	29,79%

41. NGHỆ AN

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	85,49%	13,06%	1,45%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	79,71%	18,70%	1,59%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	66,81%	30,87%	2,32%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	74,64%	24,06%	1,30%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	76,66%	21,67%	1,67%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	88,55%	10,58%	0,87%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	86,52%	12,17%	1,30%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	90,14%	9,13%	0,72%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	87,37%	11,76%	0,87%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	85,36%	12,46%	2,17%
	Thủ tục hành chính nói chung	87,59%	11,22%	1,19%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	85,65%	12,75%	1,59%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	85,36%	12,46%	2,17%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	85,65%	12,17%	2,17%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	86,81%	11,88%	1,30%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	85,65%	13,19%	1,16%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	84,78%	13,48%	1,74%
	Công chức nói chung	85,65%	12,66%	1,69%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	87,95%	11,47%	0,58%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	89,55%	9,72%	0,73%
18	Kết quả có thông tin chính xác	90,13%	8,85%	1,02%
	Kết quả nói chung	89,21%	10,01%	0,77%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	72,92%	21,88%	5,21%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	65,26%	28,42%	6,32%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	68,42%	24,21%	7,37%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	68,42%	24,21%	7,37%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	68,76%	24,68%	6,57%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

81,87%%

41. NGHỆ AN

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	60,00%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	33,62%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	28,12%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	27,10%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	7,10%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	43,48%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	44,93%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	13,91%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6,52%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	7,10%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	9,86%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	8,55%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	9,86%
14	Khác	0,72%

42. NINH BÌNH

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	50,00%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	32,29%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	17,29%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	1,25%
	Khác	0,00%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	18,54%
	Thông qua chính quyền cấp xã	65,00%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	14,38%
	Thông qua mạng Internet	3,13%
	Khác	0,83%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	76,04%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	19,58%
	Qua qua Internet	2,92%
	Qua qua người thân, bạn bè.	2,71%
	Khác	0,00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	90,21%
	3-4 lần	7,92%
	5-7 lần	0,83%
	Trên 7 lần	1,04%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0,00%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,00%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	98,96%
	Sớm hẹn	0,63%
	Trễ hẹn	0,42%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	0,00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	0,00%

42. NINH BÌNH

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	97,29%	2,08%	0,63%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	96,88%	3,13%	0,00%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	93,96%	5,83%	0,21%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	93,96%	6,04%	0,00%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	95,52%	4,27%	0,21%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	97,71%	2,29%	0,00%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	98,96%	1,04%	0,00%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	99,17%	0,83%	0,00%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	99,58%	0,42%	0,00%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	98,13%	1,46%	0,42%
	Thủ tục hành chính nói chung	98,71%	1,21%	0,08%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	97,50%	2,08%	0,42%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	97,50%	2,08%	0,42%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	97,29%	2,50%	0,21%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	96,67%	3,33%	0,00%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	97,29%	2,71%	0,00%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	97,50%	2,08%	0,42%
	Công chức nói chung	97,29%	2,47%	0,24%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	98,33%	1,67%	0,00%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	98,96%	1,04%	0,00%
18	Kết quả có thông tin chính xác	99,17%	0,63%	0,21%
	Kết quả nói chung	98,82%	1,11%	0,07%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	91,67%	2,78%	5,56%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	93,06%	1,39%	5,56%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	91,67%	2,78%	5,56%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	93,06%	1,39%	5,56%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	92,36%	2,08%	5,56%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

96,60%

42. NINH BÌNH

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	62,50%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	37,50%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	28,54%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	19,58%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	9,38%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	47,92%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	39,58%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	12,71%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,83%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,38%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	6,67%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	9,17%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	13,96%
14	Khác	0,21%

43. NINH THUẬN

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	46,12%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	29,77%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	19,08%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	4,61%
	Khác	3,35%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	16,56%
	Thông qua chính quyền cấp xã	66,04%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	13,84%
	Thông qua mạng Internet	4,82%
	Khác	3,14%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	77,36%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	20,55%
	Qua qua Internet	0,63%
	Qua qua người thân, bạn bè.	2,73%
	Khác	0,63%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	69,12%
	3-4 lần	26,05%
	5-7 lần	3,57%
	Trên 7 lần	1,26%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	3,14%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,05%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	93,92%
	Sớm hẹn	1,26%
	Trễ hẹn	4,82%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	17,39%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	8,70%

43. NINH THUẬN

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	85,12%	12,58%	2,31%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	76,73%	22,01%	1,26%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	68,97%	29,35%	1,68%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	70,02%	27,88%	2,10%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	75,21%	22,96%	1,83%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	82,18%	16,98%	0,84%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	81,13%	18,03%	0,84%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	83,44%	16,14%	0,42%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	79,45%	19,29%	1,26%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	78,62%	16,98%	4,40%
	Thủ tục hành chính nói chung	80,96%	17,48%	1,55%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	79,87%	18,24%	1,89%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	79,04%	19,71%	1,26%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	79,66%	18,66%	1,68%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	83,86%	15,30%	0,84%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	81,34%	17,40%	1,26%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	79,45%	18,66%	1,89%
	Công chức nói chung	80,54%	17,99%	1,47%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	81,97%	16,56%	1,47%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	83,44%	15,09%	1,47%
18	Kết quả có thông tin chính xác	83,86%	14,88%	1,26%
	Kết quả nói chung	83,09%	15,51%	1,40%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	70,83%	21,88%	7,29%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	64,58%	30,21%	5,21%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	65,63%	29,17%	5,21%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	63,54%	28,13%	8,33%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	66,15%	27,34%	6,51%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

77,40%

43. NINH THUẬN

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	53,46%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	34,59%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	26,00%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	31,87%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	8,81%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	37,74%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	44,65%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	16,98%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	8,18%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	7,13%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	11,11%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	8,81%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	10,06%
14	Khác	0,42%

44. PHÚ THỌ

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	45,63%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	35,21%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	22,50%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	2,08%
	Khác	0,21%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	19,58%
	Thông qua chính quyền cấp xã	64,58%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	15,42%
	Thông qua mạng Internet	5,42%
	Khác	0,21%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	69,17%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	28,54%
	Qua qua Internet	3,33%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5,00%
	Khác	0,00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	92,50%
	3-4 lần	6,25%
	5-7 lần	0,83%
	Trên 7 lần	0,42%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,25%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,42%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	95,63%
	Sớm hẹn	1,46%
	Trễ hẹn	2,92%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	35,71%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	0,00%

44. PHÚ THỌ

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	90,63%	8,96%	0,42%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	86,46%	13,33%	0,21%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	74,38%	24,58%	1,04%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	80,83%	18,33%	0,83%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	83,07%	16,30%	0,63%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	92,71%	6,25%	1,04%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	92,50%	6,46%	1,04%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	92,71%	6,25%	1,04%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	93,54%	6,04%	0,42%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	90,00%	8,13%	1,88%
	Thủ tục hành chính nói chung	92,29%	6,63%	1,08%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	91,04%	8,54%	0,42%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	90,63%	8,75%	0,63%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	90,42%	8,54%	1,04%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	91,25%	7,71%	1,04%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	91,04%	8,33%	0,63%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	91,67%	7,29%	1,04%
	Công chức nói chung	91,01%	8,19%	0,80%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	93,54%	5,63%	0,83%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	94,38%	5,00%	0,63%
18	Kết quả có thông tin chính xác	93,96%	4,79%	1,25%
	Kết quả nói chung	93,96%	5,14%	0,90%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	10,00%	10,00%	80,00%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	12,50%	0,00%	87,50%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	12,50%	12,50%	75,00%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	12,50%	12,50%	75,00%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	11,88%	8,75%	79,38%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

75,87%

44. PHÚ THỌ

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	62,92%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	30,00%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	28,33%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	30,21%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	10,83%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	42,71%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	41,25%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	12,29%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,42%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,54%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	7,29%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	8,54%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	13,13%
14	Khác	0,21%

45. PHÚ YÊN

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	49,57%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	30,04%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	15,02%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	6,65%
	Khác	0,86%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	16,74%
	Thông qua chính quyền cấp xã	62,66%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	17,38%
	Thông qua mạng Internet	6,01%
	Khác	1,72%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	80,26%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	15,67%
	Qua qua Internet	2,15%
	Qua qua người thân, bạn bè.	3,65%
	Khác	0,64%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	79,40%
	3-4 lần	16,31%
	5-7 lần	2,36%
	Trên 7 lần	1,93%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,36%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	2,15%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	93,78%
	Sớm hẹn	1,29%
	Trễ hẹn	4,94%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	34,78%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	21,74%

45. PHÚ YÊN

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	83,44%	15,91%	0,65%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	78,92%	20,43%	0,65%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	68,60%	30,32%	1,08%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	75,05%	24,30%	0,65%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	76,51%	22,74%	0,75%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	85,81%	12,90%	1,29%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	85,16%	13,98%	0,86%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	86,45%	13,55%	0,00%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	85,16%	13,76%	1,08%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	84,30%	13,12%	2,58%
	Thủ tục hành chính nói chung	85,38%	13,46%	1,16%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	87,10%	12,26%	0,65%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	84,30%	14,62%	1,08%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	85,38%	13,55%	1,08%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	87,31%	11,61%	1,08%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	87,10%	11,61%	1,29%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	84,52%	13,98%	1,51%
	Công chức nói chung	85,95%	12,94%	1,11%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	87,74%	10,97%	1,29%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	88,53%	10,17%	1,30%
18	Kết quả có thông tin chính xác	87,45%	11,26%	1,30%
	Kết quả nói chung	87,91%	10,80%	1,30%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	74,74%	17,89%	7,37%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	72,63%	21,05%	6,32%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	74,74%	18,95%	6,32%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	70,53%	22,11%	7,37%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	73,16%	20,00%	6,84%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

82,04%

45. PHÚ YÊN

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	60,86%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	27,96%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	18,49%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	31,61%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	7,31%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	46,45%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	48,82%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	18,92%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	7,10%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,09%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	5,81%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	10,97%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	10,75%
14	Khác	0,43%

46. QUẢNG BÌNH

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	47,29%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	34,27%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	10,41%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	9,98%
	Khác	0,22%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	25,81%
	Thông qua chính quyền cấp xã	60,09%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	15,18%
	Thông qua mạng Internet	7,81%
	Khác	0,65%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	71,15%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	27,11%
	Qua qua Internet	3,90%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5,86%
	Khác	0,00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	77,44%
	3-4 lần	18,44%
	5-7 lần	2,17%
	Trên 7 lần	1,95%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	3,04%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,30%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	88,94%
	Sớm hẹn	1,52%
	Trễ hẹn	9,54%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	36,36%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	37,78%

46. QUẢNG BÌNH

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	87,42%	11,71%	0,87%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	85,25%	13,88%	0,87%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	75,49%	22,56%	1,95%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	79,39%	19,52%	1,08%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	81,89%	16,92%	1,19%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	86,98%	11,71%	1,30%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	85,90%	12,36%	1,74%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	88,72%	11,06%	0,22%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	85,90%	13,67%	0,43%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	83,73%	13,45%	2,82%
	Thủ tục hành chính nói chung	86,25%	12,45%	1,30%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	86,77%	12,58%	0,65%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	85,03%	14,10%	0,87%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	84,38%	13,02%	2,60%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	87,42%	11,28%	1,30%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	85,68%	13,45%	0,87%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	85,90%	12,58%	1,52%
	Công chức nói chung	85,86%	12,83%	1,30%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	87,20%	10,85%	1,95%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	88,50%	10,20%	1,30%
18	Kết quả có thông tin chính xác	86,98%	11,28%	1,74%
	Kết quả nói chung	87,56%	10,77%	1,66%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	83,94%	11,68%	4,38%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	81,75%	13,14%	5,11%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	81,75%	13,14%	5,11%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	81,02%	11,68%	7,30%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	82,12%	12,41%	5,47%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

84,78%

46. QUẢNG BÌNH

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	64,21%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	21,91%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	18,00%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	32,97%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	3,25%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	49,02%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	50,11%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	21,48%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	10,85%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,99%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	7,16%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	6,72%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	6,07%
14	Khác	0,22%

47. QUẢNG NAM

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	44,55%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	32,01%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	5,78%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	21,29%
	Khác	0,00%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	16,17%
	Thông qua chính quyền cấp xã	63,20%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	17,49%
	Thông qua mạng Internet	4,95%
	Khác	2,31%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	79,70%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	16,67%
	Qua qua Internet	3,96%
	Qua qua người thân, bạn bè.	3,14%
	Khác	0,50%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	76,24%
	3-4 lần	16,17%
	5-7 lần	4,13%
	Trên 7 lần	3,47%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,98%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,82%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	91,58%
	Sớm hẹn	1,65%
	Trễ hẹn	6,77%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	24,39%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	2,44%

47. QUẢNG NAM

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	89,11%	10,56%	0,33%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	87,79%	11,88%	0,33%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	75,41%	23,76%	0,83%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	79,21%	20,30%	0,50%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	82,88%	16,63%	0,50%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	86,14%	12,71%	1,16%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	84,82%	13,53%	1,65%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	88,45%	10,56%	0,99%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	86,96%	11,88%	1,16%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	83,17%	11,72%	5,12%
	Thủ tục hành chính nói chung	85,91%	12,08%	2,01%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	87,29%	12,05%	0,66%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	85,48%	13,70%	0,83%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	85,64%	13,20%	1,16%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	85,31%	13,04%	1,65%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	84,98%	13,37%	1,65%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	86,14%	12,71%	1,16%
	Công chức nói chung	85,81%	13,01%	1,18%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	87,46%	10,07%	2,48%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	87,29%	11,55%	1,16%
18	Kết quả có thông tin chính xác	86,80%	11,39%	1,82%
	Kết quả nói chung	87,18%	11,00%	1,82%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	77,17%	12,60%	10,24%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	73,23%	14,96%	11,81%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	73,23%	11,02%	15,75%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	71,65%	11,81%	16,54%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	73,82%	12,60%	13,58%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

83,31%

47. QUẢNG NAM

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	51,98%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	26,07%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	22,11%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	21,78%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	7,10%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	51,16%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	55,12%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	18,32%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	2,97%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,79%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	11,22%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	8,25%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	12,87%
14	Khác	1,82%

48. QUẢNG NGÃI

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	35,99%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	37,26%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	13,69%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	13,69%
	Khác	0,00%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	20,06%
	Thông qua chính quyền cấp xã	56,69%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	20,38%
	Thông qua mạng Internet	2,55%
	Khác	0,64%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	73,89%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	17,52%
	Qua qua Internet	2,55%
	Qua qua người thân, bạn bè.	6,69%
	Khác	0,00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	78,98%
	3-4 lần	14,97%
	5-7 lần	2,55%
	Trên 7 lần	3,50%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	4,78%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,32%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	92,36%
	Sớm hẹn	3,18%
	Trễ hẹn	4,46%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	57,14%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	26,67%

48. QUẢNG NGÃI

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	81,53%	16,24%	2,23%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	78,66%	19,75%	1,59%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	64,65%	33,76%	1,59%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	71,97%	25,80%	2,23%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	74,20%	23,89%	1,91%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	83,76%	15,29%	0,96%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	85,03%	13,69%	1,27%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	86,94%	10,19%	2,87%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	86,94%	12,10%	0,96%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	81,53%	13,38%	5,10%
	Thủ tục hành chính nói chung	84,84%	12,93%	2,23%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	81,21%	17,20%	1,59%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	81,85%	14,97%	3,18%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	83,12%	15,61%	1,27%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	81,53%	17,20%	1,27%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	80,57%	18,47%	0,96%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	79,62%	17,52%	2,87%
	Công chức nói chung	81,32%	16,83%	1,86%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	83,12%	15,61%	1,27%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	84,08%	15,29%	0,64%
18	Kết quả có thông tin chính xác	83,12%	15,29%	1,59%
	Kết quả nói chung	83,44%	15,39%	1,17%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	78,38%	16,22%	5,41%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	86,49%	8,11%	5,41%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	78,38%	13,51%	8,11%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	81,08%	10,81%	8,11%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	81,08%	12,16%	6,76%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

81,07%

48. QUẢNG NGÃI

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	62,42%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	31,53%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	23,89%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	29,62%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	6,69%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	35,99%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	34,39%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	15,29%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	13,38%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	9,24%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	9,87%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	13,06%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	12,74%
14	Khác	0,32%

49. QUẢNG NINH

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	36,23%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	39,48%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	5,64%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	19,96%
	Khác	4,56%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	16,49%
	Thông qua chính quyền cấp xã	60,30%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	28,42%
	Thông qua mạng Internet	6,51%
	Khác	3,69%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	70,28%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	34,71%
	Qua qua Internet	6,07%
	Qua qua người thân, bạn bè.	2,82%
	Khác	0,00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	86,53%
	3-4 lần	11,48%
	5-7 lần	1,77%
	Trên 7 lần	0,22%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,95%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,52%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	95,44%
	Sớm hẹn	3,25%
	Trễ hẹn	1,30%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	50,00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	16,67%

49. QUẢNG NINH

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	94,36%	4,99%	0,65%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	92,62%	6,72%	0,65%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	89,80%	9,54%	0,65%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	89,80%	9,76%	0,43%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	91,65%	7,75%	0,60%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	93,28%	6,29%	0,43%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	93,49%	6,29%	0,22%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	94,14%	5,64%	0,22%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	93,28%	6,51%	0,22%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	91,97%	7,38%	0,65%
	Thủ tục hành chính nói chung	93,23%	6,42%	0,35%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	91,11%	8,46%	0,43%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	90,24%	9,33%	0,43%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	90,02%	9,54%	0,43%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	92,41%	7,38%	0,22%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	90,67%	9,11%	0,22%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	92,19%	7,38%	0,43%
	Công chức nói chung	91,11%	8,53%	0,36%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	93,49%	6,07%	0,43%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	94,36%	5,21%	0,43%
18	Kết quả có thông tin chính xác	94,36%	5,21%	0,43%
	Kết quả nói chung	94,07%	5,50%	0,43%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	86,73%	13,27%	0,00%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	80,61%	18,37%	1,02%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	87,63%	12,37%	0,00%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	88,66%	10,31%	1,03%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	85,91%	13,58%	0,51%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

91,15%

49. QUẢNG NINH

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	62,26%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	25,16%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	17,79%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	39,70%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	19,09%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	56,83%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	40,78%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	11,50%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4,56%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,69%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	12,36%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	8,03%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	10,41%
14	Khác	0,00%

50. QUẢNG TRỊ

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	45,83%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	35,00%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	22,08%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	1,88%
	Khác	0,21%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	25,21%
	Thông qua chính quyền cấp xã	55,21%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	21,46%
	Thông qua mạng Internet	6,67%
	Khác	0,21%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	77,08%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	23,13%
	Qua qua Internet	4,38%
	Qua qua người thân, bạn bè.	3,54%
	Khác	0,21%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	86,25%
	3-4 lần	11,46%
	5-7 lần	0,83%
	Trên 7 lần	1,46%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,08%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,42%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	95,42%
	Sớm hẹn	1,04%
	Trễ hẹn	3,54%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	29,41%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	11,76%

50. QUẢNG TRỊ

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	81,25%	17,08%	1,67%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	74,79%	23,96%	1,25%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	61,04%	37,50%	1,46%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	70,00%	29,58%	0,42%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	71,77%	27,03%	1,20%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	85,00%	14,38%	0,63%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	83,96%	15,63%	0,42%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	87,50%	11,46%	1,04%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	83,13%	16,25%	0,63%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	83,33%	13,75%	2,92%
	Thủ tục hành chính nói chung	84,58%	14,29%	1,13%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	80,38%	18,79%	0,84%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	79,17%	20,00%	0,83%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	79,79%	18,33%	1,88%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	83,75%	15,00%	1,25%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	80,00%	18,96%	1,04%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	79,79%	19,38%	0,83%
	Công chức nói chung	80,48%	18,41%	1,11%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	82,92%	16,04%	1,04%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	84,38%	14,79%	0,83%
18	Kết quả có thông tin chính xác	84,17%	14,17%	1,67%
	Kết quả nói chung	83,82%	15,00%	1,18%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	44,74%	39,47%	15,79%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	42,11%	36,84%	21,05%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	42,11%	34,21%	23,68%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	39,47%	39,47%	21,05%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	42,11%	37,50%	20,39%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

73.31%

50. QUẢNG TRỊ

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	69,38%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	30,42%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	20,83%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	72,29%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	7,29%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	37,08%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	27,08%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	11,46%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	2,92%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,13%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	4,38%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	4,38%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	9,17%
14	Khác	0,21%

51. SÓC TRĂNG

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	39,58%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	34,79%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	19,79%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	6,25%
	Khác	0,42%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	26,46%
	Thông qua chính quyền cấp xã	56,67%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	13,33%
	Thông qua mạng Internet	5,21%
	Khác	1,25%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	80,63%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	13,54%
	Qua qua Internet	2,50%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5,21%
	Khác	0,63%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	75,00%
	3-4 lần	20,63%
	5-7 lần	2,92%
	Trên 7 lần	1,46%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,08%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,83%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	92,92%
	Sớm hẹn	1,25%
	Trễ hẹn	5,83%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	10,71%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	7,14%

51. SÓC TRĂNG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	90,00%	9,38%	0,63%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	85,63%	14,17%	0,21%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	79,38%	20,42%	0,21%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	81,04%	18,33%	0,63%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	84,01%	15,57%	0,42%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	88,13%	10,83%	1,04%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	87,50%	11,67%	0,83%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	88,33%	11,46%	0,21%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	87,08%	11,88%	1,04%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	86,25%	11,04%	2,71%
	Thủ tục hành chính nói chung	87,46%	11,38%	1,17%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	88,75%	10,21%	1,04%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	87,08%	12,29%	0,63%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	86,88%	12,29%	0,83%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	89,38%	10,00%	0,63%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	89,38%	9,58%	1,04%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	86,43%	11,90%	1,67%
	Công chức nói chung	87,98%	11,05%	0,97%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	89,17%	9,58%	1,25%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	90,21%	9,17%	0,63%
18	Kết quả có thông tin chính xác	90,63%	8,13%	1,25%
	Kết quả nói chung	90,00%	8,96%	1,04%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	73,20%	21,65%	5,15%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	68,04%	25,77%	6,19%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	71,13%	22,68%	6,19%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	73,20%	21,65%	5,15%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	71,39%	22,94%	5,67%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

84,40%

51. SÓC TRĂNG

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	57,08%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	27,29%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	23,54%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	23,13%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	5,63%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	48,96%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	48,33%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	21,88%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6,25%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6,04%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	10,00%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	9,38%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	9,38%
14	Khác	0,63%

52. SƠN LA

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	46,16%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	36,18%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	7,09%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	16,35%
	Khác	0,58%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	23,01%
	Thông qua chính quyền cấp xã	40,38%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	42,26%
	Thông qua mạng Internet	7,24%
	Khác	0,29%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	59,19%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	40,67%
	Qua qua Internet	6,95%
	Qua qua người thân, bạn bè.	4,92%
	Khác	0,00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	86,96%
	3-4 lần	11,45%
	5-7 lần	1,30%
	Trên 7 lần	0,29%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0,00%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,14%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	97,83%
	Sớm hẹn	0,72%
	Trễ hẹn	1,45%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	40,00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	40,00%

52. SƠN LA

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	97,97%	2,03%	0,00%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	97,83%	2,17%	0,00%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	93,49%	6,51%	0,00%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	96,24%	3,76%	0,00%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	96,38%	3,62%	0,00%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	99,13%	0,87%	0,00%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	99,13%	0,87%	0,00%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	99,42%	0,58%	0,00%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	99,13%	0,87%	0,00%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	97,68%	2,03%	0,29%
	Thủ tục hành chính nói chung	98,90%	1,04%	0,06%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	96,82%	3,18%	0,00%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	96,96%	3,04%	0,00%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	96,96%	3,04%	0,00%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	98,41%	1,59%	0,00%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	98,12%	1,88%	0,00%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	98,41%	1,59%	0,00%
	Công chức nói chung	97,61%	2,39%	0,00%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	98,55%	1,45%	0,00%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	98,99%	1,01%	0,00%
18	Kết quả có thông tin chính xác	98,26%	1,59%	0,14%
	Kết quả nói chung	98,60%	1,35%	0,05%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	100,00%	0,00%	0,00%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	97,96%	2,04%	0,00%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	97,96%	0,00%	2,04%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	95,92%	2,04%	2,04%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	97,96%	1,02%	1,02%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

97,88%

52. SƠN LA

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	65,27%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	31,26%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	27,06%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	45,01%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	13,17%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	48,91%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	39,22%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	10,27%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	1,59%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	2,46%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	3,91%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	4,49%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	7,38%
14	Khác	0,00%

53. TÂY NINH

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	52,74%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	38,13%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	10,27%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	11,19%
	Khác	0,00%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	18,04%
	Thông qua chính quyền cấp xã	68,49%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	12,56%
	Thông qua mạng Internet	7,53%
	Khác	1,60%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	83,11%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	14,84%
	Qua qua Internet	4,57%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5,02%
	Khác	0,23%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	71,46%
	3-4 lần	20,55%
	5-7 lần	5,94%
	Trên 7 lần	2,05%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,97%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,60%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	92,92%
	Sớm hẹn	0,68%
	Trễ hẹn	6,39%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	35,71%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	10,71%

53. TÂY NINH

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	87,44%	11,64%	0,91%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	86,07%	13,70%	0,23%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	75,11%	23,52%	1,37%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	78,77%	20,32%	0,91%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	81,85%	17,29%	0,86%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	86,30%	12,10%	1,60%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	86,07%	12,56%	1,37%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	89,27%	9,82%	0,91%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	85,62%	13,47%	0,91%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	82,42%	11,64%	5,94%
	Thủ tục hành chính nói chung	85,94%	11,92%	2,15%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	85,62%	13,01%	1,37%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	84,47%	13,70%	1,83%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	85,62%	13,01%	1,37%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	85,84%	12,79%	1,37%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	86,53%	11,87%	1,60%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	84,47%	13,24%	2,28%
	Công chức nói chung	85,43%	12,94%	1,64%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	87,44%	10,27%	2,28%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	90,64%	8,90%	0,46%
18	Kết quả có thông tin chính xác	89,50%	9,82%	0,68%
	Kết quả nói chung	89,19%	9,67%	1,14%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	65,00%	35,00%	0,00%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	65,00%	35,00%	0,00%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	60,00%	35,00%	5,00%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	60,00%	25,00%	15,00%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	62,50%	32,50%	5,00%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

81,24%

53. TÂY NINH

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	61,42%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	18,04%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	15,98%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	25,80%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	7,99%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	42,92%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	56,62%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	16,21%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	10,05%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	7,31%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	10,73%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	12,33%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	14,38%
14	Khác	1,60%

54. THÁI BÌNH

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	50,63%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	29,38%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	6,25%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	19,58%
	Khác	0,83%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	13,54%
	Thông qua chính quyền cấp xã	62,08%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	21,04%
	Thông qua mạng Internet	5,83%
	Khác	2,08%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	66,25%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	29,38%
	Qua qua Internet	4,17%
	Qua qua người thân, bạn bè.	4,17%
	Khác	0,63%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	88,75%
	3-4 lần	9,38%
	5-7 lần	1,25%
	Trên 7 lần	0,63%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0,42%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,00%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	98,13%
	Sớm hẹn	1,67%
	Trễ hẹn	0,21%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	100,00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	0,00%

54. THÁI BÌNH

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	92,08%	7,92%	0,00%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	91,67%	8,33%	0,00%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	87,50%	12,29%	0,21%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	90,42%	9,38%	0,21%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	90,42%	9,48%	0,10%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	93,13%	6,88%	0,00%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	94,38%	5,42%	0,21%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	95,63%	4,17%	0,21%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	94,17%	5,83%	0,00%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	93,33%	6,25%	0,42%
	Thủ tục hành chính nói chung	94,13%	5,71%	0,17%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	93,13%	6,67%	0,21%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	93,33%	6,46%	0,21%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	92,08%	7,71%	0,21%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	94,58%	5,00%	0,42%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	94,58%	5,42%	0,00%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	94,17%	5,83%	0,00%
	Công chức nói chung	93,65%	6,18%	0,17%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	93,96%	6,04%	0,00%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	95,21%	4,79%	0,00%
18	Kết quả có thông tin chính xác	94,79%	5,00%	0,21%
	Kết quả nói chung	94,65%	5,28%	0,07%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	87,50%	8,33%	4,17%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	83,33%	16,67%	0,00%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	87,50%	12,50%	0,00%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	79,17%	16,67%	4,17%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	84,38%	13,54%	2,08%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

91,62%

54. THÁI BÌNH

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	55,63%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	25,00%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	22,92%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	37,92%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	8,75%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	53,33%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	45,21%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	14,58%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4,79%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,54%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	8,13%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	10,42%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	9,38%
14	Khác	0,21%

55. THÁI NGUYÊN

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	50,83%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	33,82%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	18,26%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	7,88%
	Khác	0,83%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	23,65%
	Thông qua chính quyền cấp xã	67,22%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	19,50%
	Thông qua mạng Internet	9,54%
	Khác	4,99%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	80,29%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	30,08%
	Qua qua Internet	4,77%
	Qua qua người thân, bạn bè.	3,94%
	Khác	1,04%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	69,50%
	3-4 lần	25,31%
	5-7 lần	2,49%
	Trên 7 lần	2,70%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,46%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,83%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	94,61%
	Sớm hẹn	1,66%
	Trễ hẹn	3,73%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	55,56%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	22,22%

55. THÁI NGUYÊN

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	89,21%	9,75%	1,04%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	88,59%	9,96%	1,45%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	71,37%	27,39%	1,24%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	83,20%	16,18%	0,62%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	83,09%	15,82%	1,09%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	92,95%	5,81%	1,24%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	93,78%	4,77%	1,45%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	94,40%	5,19%	0,41%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	94,19%	4,98%	0,83%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	89,63%	8,09%	2,28%
	Thủ tục hành chính nói chung	92,99%	5,77%	1,24%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	86,72%	12,03%	1,24%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	89,83%	8,92%	1,24%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	89,83%	8,92%	1,24%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	90,04%	8,71%	1,24%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	87,76%	11,00%	1,24%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	88,17%	10,37%	1,45%
	Công chức nói chung	88,73%	9,99%	1,28%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	90,66%	7,68%	1,66%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	93,36%	5,60%	1,04%
18	Kết quả có thông tin chính xác	92,95%	5,60%	1,45%
	Kết quả nói chung	92,32%	6,29%	1,38%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	74,29%	17,14%	8,57%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	71,43%	20,00%	8,57%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	71,43%	17,14%	11,43%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	68,57%	17,14%	14,29%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	71,43%	17,86%	10,71%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

86,02%

55. THÁI NGUYÊN

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	63,20%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	21,21%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	26,40%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	28,48%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	16,63%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	47,40%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	38,88%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	10,81%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6,86%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,95%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	9,36%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	11,02%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	13,93%
14	Khác	1,66%

56. THANH HÓA

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	50,36%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	35,85%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	10,89%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	18,00%
	Khác	2,18%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	22,64%
	Thông qua chính quyền cấp xã	65,89%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	23,95%
	Thông qua mạng Internet	12,34%
	Khác	2,90%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	71,55%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	32,80%
	Qua qua Internet	9,58%
	Qua qua người thân, bạn bè.	7,11%
	Khác	0,44%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	86,07%
	3-4 lần	11,18%
	5-7 lần	1,89%
	Trên 7 lần	0,87%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2,61%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,74%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	95,07%
	Sớm hẹn	1,31%
	Trễ hẹn	3,63%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	24,00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	8,00%

56. THANH HÓA

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	89,70%	9,29%	1,02%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	87,52%	11,76%	0,73%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	75,33%	23,66%	1,02%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	80,41%	19,16%	0,44%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	83,24%	15,97%	0,80%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	88,68%	10,16%	1,16%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	87,95%	10,89%	1,16%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	89,55%	9,72%	0,73%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	87,95%	11,61%	0,44%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	88,53%	8,56%	2,90%
	Thủ tục hành chính nói chung	88,53%	10,19%	1,28%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	86,94%	12,77%	0,29%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	87,08%	12,63%	0,29%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	87,52%	12,05%	0,44%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	90,71%	8,85%	0,44%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	87,08%	12,48%	0,44%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	88,24%	11,32%	0,44%
	Công chức nói chung	87,93%	11,68%	0,39%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	89,11%	9,14%	1,74%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	91,44%	7,55%	1,02%
18	Kết quả có thông tin chính xác	91,15%	7,84%	1,02%
	Kết quả nói chung	90,57%	8,18%	1,26%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	83,62%	12,93%	3,45%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	85,34%	12,07%	2,59%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	81,03%	12,93%	6,03%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	83,62%	11,21%	5,17%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	83,41%	12,28%	4,31%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

86,75%

56. THANH HÓA

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	76,92%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	26,56%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	36,43%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	40,49%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	5,22%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	41,22%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	33,82%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	7,98%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	3,19%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	2,32%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	8,71%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	5,37%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	11,03%
14	Khác	0,58%

57. THỪA THIÊN - HUẾ

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	42,50%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	32,08%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	11,67%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	19,17%
	Khác	1,25%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	13,54%
	Thông qua chính quyền cấp xã	56,88%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	24,79%
	Thông qua mạng Internet	8,96%
	Khác	3,33%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	72,92%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	25,42%
	Qua qua Internet	4,17%
	Qua qua người thân, bạn bè.	3,13%
	Khác	0,21%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	84,17%
	3-4 lần	13,13%
	5-7 lần	2,08%
	Trên 7 lần	0,63%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,88%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,63%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	93,96%
	Sớm hẹn	1,46%
	Trễ hẹn	4,58%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	36,36%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	18,18%

57. THỪA THIÊN - HUẾ

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	90,42%	8,75%	0,83%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	89,58%	9,38%	1,04%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	81,67%	17,50%	0,83%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	84,17%	15,42%	0,42%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	86,46%	12,76%	0,78%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	89,38%	9,38%	1,25%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	89,58%	8,96%	1,46%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	92,08%	7,29%	0,63%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	90,21%	9,38%	0,42%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	87,50%	9,58%	2,92%
	Thủ tục hành chính nói chung	89,75%	8,92%	1,33%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	91,46%	7,92%	0,63%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	89,79%	9,38%	0,83%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	88,54%	9,38%	2,08%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	88,54%	10,00%	1,46%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	86,88%	12,08%	1,04%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	87,29%	11,67%	1,04%
	Công chức nói chung	88,75%	10,07%	1,18%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	89,79%	8,33%	1,88%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	90,42%	8,13%	1,46%
18	Kết quả có thông tin chính xác	91,04%	7,50%	1,46%
	Kết quả nói chung	90,42%	7,99%	1,60%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	61,11%	22,22%	16,67%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	50,00%	22,22%	27,78%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	50,00%	27,78%	22,22%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	50,00%	22,22%	27,78%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	52,78%	23,61%	23,61%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

82,25%

57. THỪA THIÊN - HUẾ

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	59,58%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	28,75%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	26,88%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	27,08%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	15,00%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	49,38%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	43,96%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	10,42%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,21%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5,21%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	5,83%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	10,21%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	11,46%
14	Khác	1,04%

58. TIỀN GIANG

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	41,88%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	42,08%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	17,08%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	1,67%
	Khác	1,88%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	20,83%
	Thông qua chính quyền cấp xã	61,25%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	7,71%
	Thông qua mạng Internet	4,58%
	Khác	7,71%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	80,21%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	10,63%
	Qua qua Internet	3,33%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5,63%
	Khác	1,67%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	67,50%
	3-4 lần	23,13%
	5-7 lần	5,83%
	Trên 7 lần	3,54%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,67%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0,83%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	91,88%
	Sớm hẹn	1,88%
	Trễ hẹn	6,25%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	40,00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	13,33%

58. TIỀN GIANG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	76,67%	20,00%	3,33%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	75,21%	22,71%	2,08%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	66,67%	30,83%	2,50%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	69,58%	27,50%	2,92%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	72,03%	25,26%	2,71%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	79,38%	19,38%	1,25%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	79,38%	19,38%	1,25%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	82,71%	16,46%	0,83%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	80,83%	17,92%	1,25%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	80,42%	16,88%	2,71%
	Thủ tục hành chính nói chung	80,54%	18,00%	1,46%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	81,67%	16,46%	1,88%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	81,46%	16,88%	1,67%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	80,21%	18,13%	1,67%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	81,67%	16,88%	1,46%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	80,00%	17,92%	2,08%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	79,79%	18,13%	2,08%
	Công chức nói chung	80,80%	17,40%	1,81%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	83,33%	14,38%	2,29%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	83,75%	15,00%	1,25%
18	Kết quả có thông tin chính xác	84,17%	14,58%	1,25%
	Kết quả nói chung	83,75%	14,65%	1,60%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	61,39%	31,68%	6,93%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	60,40%	33,66%	5,94%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	65,35%	27,72%	6,93%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	67,33%	25,74%	6,93%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	63,61%	29,70%	6,68%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

76,42%

58. TIỀN GIANG

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	59,58%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	37,08%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	22,08%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	21,25%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	8,54%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	41,88%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	49,38%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	13,96%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	7,29%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6,04%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	8,13%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	12,92%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	11,67%
14	Khác	1,67%

59. TRÀ VINH

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	46,54%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	37,74%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	15,30%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	10,69%
	Khác	1,26%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	20,75%
	Thông qua chính quyền cấp xã	62,26%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	12,79%
	Thông qua mạng Internet	3,14%
	Khác	5,87%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	77,57%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	17,82%
	Qua qua Internet	3,56%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5,45%
	Khác	2,10%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	80,50%
	3-4 lần	15,51%
	5-7 lần	3,14%
	Trên 7 lần	0,84%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,68%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,26%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	92,66%
	Sớm hẹn	2,10%
	Trễ hẹn	5,24%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	52,00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	28,00%

59. TRÀ VINH

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	88,26%	11,32%	0,42%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	83,86%	15,51%	0,63%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	76,52%	22,43%	1,05%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	76,10%	23,27%	0,63%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	81,18%	18,13%	0,68%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	87,21%	11,74%	1,05%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	85,53%	13,63%	0,84%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	87,42%	11,32%	1,26%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	83,86%	15,72%	0,42%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	85,74%	11,74%	2,52%
	Thủ tục hành chính nói chung	85,95%	12,83%	1,22%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	87,84%	11,53%	0,63%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	86,58%	11,74%	1,68%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	85,74%	12,37%	1,89%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	85,74%	13,42%	0,84%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	83,44%	16,14%	0,42%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	81,76%	17,19%	1,05%
	Công chức nói chung	85,19%	13,73%	1,08%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	86,58%	12,16%	1,26%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	85,32%	14,05%	0,63%
18	Kết quả có thông tin chính xác	85,95%	13,00%	1,05%
	Kết quả nói chung	85,95%	13,07%	0,98%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	83,75%	15,00%	1,25%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	81,25%	18,75%	0,00%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	80,00%	16,25%	3,75%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	77,50%	16,25%	6,25%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	80,63%	16,56%	2,81%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

83,91%

59. TRÀ VINH

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	62,26%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	31,66%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	19,08%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	32,49%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	6,50%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	46,75%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	46,54%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	11,11%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	8,39%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5,24%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	10,27%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	7,34%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	11,11%
14	Khác	1,26%

60. TUYÊN QUANG

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	43,28%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	41,46%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	15,26%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	6,15%
	Khác	0,68%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	22,10%
	Thông qua chính quyền cấp xã	69,70%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	18,91%
	Thông qua mạng Internet	7,29%
	Khác	1,37%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	77,45%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	28,93%
	Qua qua Internet	7,29%
	Qua qua người thân, bạn bè.	6,15%
	Khác	0,00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	74,94%
	3-4 lần	16,86%
	5-7 lần	5,47%
	Trên 7 lần	2,73%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	4,78%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	5,01%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	89,52%
	Sớm hẹn	0,91%
	Trễ hẹn	9,57%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	19,05%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	19,05%

60. TUYÊN QUANG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	77,22%	20,27%	2,51%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	69,93%	27,33%	2,73%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	59,23%	37,59%	3,19%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	68,11%	30,07%	1,82%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	68,62%	28,82%	2,56%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	79,27%	17,77%	2,96%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	79,27%	17,08%	3,64%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	85,19%	13,21%	1,59%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	84,51%	13,44%	2,05%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	75,40%	19,13%	5,47%
	Thủ tục hành chính nói chung	80,73%	16,13%	3,14%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	80,87%	16,86%	2,28%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	78,36%	19,82%	1,82%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	77,45%	19,82%	2,73%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	83,37%	13,44%	3,19%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	80,18%	17,77%	2,05%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	79,04%	16,86%	4,10%
	Công chức nói chung	79,88%	17,43%	2,70%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	81,55%	14,58%	3,87%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	82,46%	14,58%	2,96%
18	Kết quả có thông tin chính xác	83,37%	13,67%	2,96%
	Kết quả nói chung	82,46%	14,27%	3,26%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	74,14%	22,41%	3,45%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	72,41%	22,41%	5,17%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	68,97%	22,41%	8,62%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	58,62%	27,59%	13,79%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	68,53%	23,71%	7,76%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

76,31%

60. TUYÊN QUANG

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	66,06%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	31,21%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	33,03%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	30,75%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	9,57%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	34,85%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	35,76%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	10,93%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5,92%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,19%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	5,69%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	14,81%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	17,77%
14	Khác	0,23%

61. VĨNH LONG

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	49,26%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	38,11%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	16,63%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	2,11%
	Khác	0,42%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	16,21%
	Thông qua chính quyền cấp xã	66,53%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	13,89%
	Thông qua mạng Internet	4,63%
	Khác	2,53%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	65,05%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	31,16%
	Qua qua Internet	1,89%
	Qua qua người thân, bạn bè.	4,21%
	Khác	0,42%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	84,21%
	3-4 lần	13,05%
	5-7 lần	1,68%
	Trên 7 lần	1,05%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,68%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	2,32%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	93,89%
	Sớm hẹn	1,05%
	Trễ hẹn	5,05%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	37,50%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	16,67%

61. VĨNH LONG

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	81,68%	17,05%	1,26%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	76,42%	23,37%	0,21%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	65,05%	33,89%	1,05%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	70,95%	28,63%	0,42%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	73,53%	25,74%	0,74%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	83,37%	16,00%	0,63%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	82,11%	17,47%	0,42%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	81,68%	18,11%	0,21%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	79,58%	19,58%	0,84%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	76,63%	21,26%	2,11%
	Thủ tục hành chính nói chung	80,67%	18,48%	0,84%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	79,58%	19,79%	0,63%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	77,89%	20,84%	1,26%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	77,26%	21,47%	1,26%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	79,79%	19,79%	0,42%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	76,84%	22,11%	1,05%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	77,47%	21,68%	0,84%
	Công chức nói chung	78,14%	20,95%	0,91%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	79,58%	19,37%	1,05%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	82,53%	17,05%	0,42%
18	Kết quả có thông tin chính xác	80,42%	18,95%	0,63%
	Kết quả nói chung	80,84%	18,46%	0,70%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	58,33%	37,50%	4,17%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	59,38%	39,58%	1,04%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	54,17%	42,71%	3,13%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	45,83%	50,00%	4,17%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	54,43%	42,45%	3,13%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

73,93%

61. VĨNH LONG

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	65,05%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	28,84%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	17,68%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	35,58%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	14,53%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	31,58%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	42,74%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	16,63%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	12,21%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,21%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	12,63%
12	Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	7,58%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	10,74%
14	Khác	0,63%

62. VĨNH PHÚC

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	48,85%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	28,81%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	11,69%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	12,53%
	Khác	1,04%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	21,29%
	Thông qua chính quyền cấp xã	58,87%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	16,70%
	Thông qua mạng Internet	4,38%
	Khác	3,55%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	72,86%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	26,51%
	Qua qua Internet	1,88%
	Qua qua người thân, bạn bè.	2,51%
	Khác	0,00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	75,89%
	3-4 lần	16,98%
	5-7 lần	4,19%
	Trên 7 lần	2,94%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	5,01%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1,67%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	84,34%
	Sớm hẹn	2,09%
	Trễ hẹn	13,57%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	36,92%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	21,54%

62. VĨNH PHÚC

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	92,48%	6,89%	0,63%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	89,98%	9,81%	0,21%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	78,91%	20,46%	0,63%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	83,92%	16,08%	0,00%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	86,33%	13,31%	0,37%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	91,44%	7,52%	1,04%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	89,35%	8,98%	1,67%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	92,69%	6,89%	0,42%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	93,53%	6,05%	0,42%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	85,08%	9,66%	5,25%
	Thủ tục hành chính nói chung	90,42%	7,82%	1,76%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	91,42%	7,74%	0,84%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	88,31%	10,65%	1,04%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	89,14%	9,60%	1,25%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	90,19%	8,35%	1,46%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	91,02%	7,52%	1,46%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	89,75%	9,41%	0,84%
	Công chức nói chung	89,97%	8,88%	1,15%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	91,44%	6,68%	1,88%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	93,74%	5,43%	0,84%
18	Kết quả có thông tin chính xác	92,90%	6,26%	0,84%
	Kết quả nói chung	92,69%	6,12%	1,18%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	84,00%	14,00%	2,00%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	80,00%	19,00%	1,00%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	83,00%	11,00%	6,00%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	78,00%	20,00%	2,00%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	81,25%	16,00%	2,75%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

88,20%

62. VĨNH PHÚC

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	59,29%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	33,19%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	29,02%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	39,87%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	10,23%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	52,61%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	38,41%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	7,31%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4,59%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4,80%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	9,19%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	3,97%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	7,31%
14	Khác	0,21%

63. YÊN BÁI

NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
Cơ quan giải quyết công việc	Tại Bộ phận Một cửa cấp xã	47,71%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện	38,54%
	Tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh	14,58%
	Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh	9,17%
	Khác	0,63%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc	Thông qua người thân, bạn bè	14,38%
	Thông qua chính quyền cấp xã	65,42%
	Thông qua phương tiện thông tin đại chúng	23,75%
	Thông qua mạng Internet	4,38%
	Khác	1,88%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định thủ tục hành chính	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	80,21%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	21,46%
	Qua qua Internet	2,29%
	Qua qua người thân, bạn bè.	2,08%
	Khác	0,21%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1-2 lần	83,05%
	3-4 lần	11,92%
	5-7 lần	2,72%
	Trên 7 lần	2,30%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1,89%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	2,08%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	93,75%
	Sớm hẹn	2,08%
	Trễ hẹn	4,17%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	23,81%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	9,52%

63. YÊN BÁI

TT	HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
	TIẾP CẬN DỊCH VỤ			
1	Nơi ngồi chờ có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	82,92%	15,42%	1,67%
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	79,17%	20,00%	0,83%
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	65,21%	32,71%	2,08%
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	74,38%	25,00%	0,63%
	Tiếp cận dịch vụ nói chung	75,42%	23,28%	1,30%
	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
5	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	84,79%	14,17%	1,04%
6	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	82,50%	16,25%	1,25%
7	Thành phần hồ sơ phải nộp đúng quy định	83,13%	16,46%	0,42%
8	Mức phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	82,92%	16,04%	1,04%
9	Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	81,25%	15,00%	3,75%
	Thủ tục hành chính nói chung	82,92%	15,58%	1,50%
	CÔNG CHỨC			
10	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	83,75%	15,00%	1,25%
11	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến	82,08%	16,67%	1,25%
12	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	82,29%	16,67%	1,04%
13	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	83,75%	15,83%	0,42%
14	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	82,71%	16,88%	0,42%
15	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	82,29%	16,25%	1,46%
	Công chức nói chung	82,81%	16,22%	0,97%
	KẾT QUẢ			
16	Kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định	83,13%	15,42%	1,46%
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	85,63%	13,33%	1,04%
18	Kết quả có thông tin chính xác	85,00%	13,75%	1,25%
	Kết quả nói chung	84,58%	14,17%	1,25%
	TIẾP NHẬN, XỬ LÝ Ý KIẾN GYPAKN			
19	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	69,81%	28,30%	1,89%
20	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	69,81%	28,30%	1,89%
21	Cơ quan tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	69,81%	28,30%	1,89%
22	Cơ quan thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	69,81%	26,42%	3,77%
	Tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung	69,81%	27,83%	2,36%

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tỉnh

79,37%

63. YÊN BÁI

MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC		
1	Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng	55,00%
2	Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức	27,29%
3	Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính	22,71%
4	Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện	30,63%
5	Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	6,88%
6	Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính	53,96%
7	Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính	45,83%
8	Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính	18,33%
9	Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6,04%
10	Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3,96%
11	Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	9,38%
12	Bổ trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện	10,42%
13	Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực	9,38%
14	Khác	0,00%

PHỤ LỤC 2
MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC NĂM 2018

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

Dịch vụ hành chính công:

.....
.....

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 sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thông qua việc cung ứng dịch vụ hành chính công.

Bộ Nội vụ kính mong Ông/Bà trả lời đầy đủ, chính xác, 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

Đề nghị Ông/Bà chỉ trả lời các câu hỏi ở 1 hộp trong 2 hộp này.

HỘP 1

Dành cho người giải quyết công việc cho cá nhân mình.

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)
- 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):
.....

HỘP 2

Dành cho người giải quyết công việc cho cơ quan/tổ chức nơi đang làm việc.

1. Loại hình cơ quan/tổ chức nơi đang làm việc:

- 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. Vị trí công việc:

- 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):
.....

3. Giới tính:

- Nam
- Nữ

4. Trình độ học vấn:

- Tiểu học (cấp I)
- Trung học cơ sở (cấp II)
- Trung học phổ thông (cấp III)
- Đại học
- Trên Đại học
- Khác (xin viết cụ thể):
.....

B. PHẦN CÂU HỎI

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

- Tại Bộ phận Một cửa cấp xã.
- Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện.
- Tại Bộ phận Một cửa của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh.
- Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh.
- Khác (*xin viết cụ thể*):

Câu 2. Ông/Bà biết về Bộ phận Một cửa/Trung tâm Phục vụ hành chính công/cơ quan nơi Ông/Bà nộp hồ sơ và nhận kết quả (bao gồm các thông tin về tên cơ quan, địa điểm của cơ quan; ngày, giờ làm việc của cơ quan, ...) **thông qua hình thức nào?**

- Thông qua người thân, bạn bè.
- Thông qua chính quyền cấp xã.
- Thông qua phương tiện thông tin đại chúng (tivi, đài, báo...).
- Thông qua mạng Internet.
- Khác (*xin viết cụ thể*):

Câu 3. Ông/Bà biết về quy định thành phần hồ sơ, trình tự giải quyết công việc, thời hạn giải quyết công việc, mức phí/lệ phí thông qua hình thức nào?

- Thông qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả.
- Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả.
- Thông qua mạng Internet.
- Thông qua người thân, bạn bè.
- Khác (*xin viết cụ thể*):

Câu 4. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần để giải quyết công việc, tính từ lần đầu tiên Ông/Bà đến cơ quan cho đến lần nhận kết quả?
..... lần.

Câu 5. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc không?

- Không Có

Câu 6. Công chức có gợi ý Ông/Bà nộp thêm tiền ngoài khoản phí/lệ phí không (*khoản phí/lệ phí là khoản tiền phải đóng theo quy định*)?

- Không Có

Câu 7. Cơ quan trả kết quả giải quyết công việc 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 8. 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 01 mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó:
 Điểm 5 tương ứng “Rất hài lòng”, 4 tương ứng “Hài lòng”, 3 tương ứng “Bình thường”, 2 tương ứng “Không hài lòng”; 1 tương ứng “Rất không hài lòng”.

Nhận định	Rất hài lòng = 5	Hài lòng = 4	Bình thường = 3	Không hài lòng = 2	Rất không hài lòng = 1
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
1. Nơi ngồi chờ giải quyết công việc có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	5	4	3	2	1
2. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hiện đại	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	5	4	3	2	1
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
5. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	5	4	3	2	1
6. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
9. Thời hạn giải quyết công việc của Ông/Bà là đúng quy định (tính từ ngày Ông/Bà nộp hồ sơ đến ngày nhận kết quả)	5	4	3	2	1
III. CÔNG CHỨC					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	5	4	3	2	1
11. Công chức chú ý lắng nghe câu hỏi, ý kiến	5	4	3	2	1
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến	5	4	3	2	1
Nhận định	Rất hài lòng = 5	Hài lòng = 4	Bình thường = 3	Không hài lòng = 2	Rất không hài lòng = 1
13. Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, đầy đủ	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

IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ					
16. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà 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 có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
18. Kết quả có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
<p>- Nếu Ông/Bà <u>đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị</u> đối với cơ quan, xin Ông/Bà tiếp tục trả lời các ý từ số 19 đến số 22 trong câu hỏi số 8 này.</p> <p>- Nếu Ông/Bà <u>chưa từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị</u> đối với cơ quan, xin Ông/Bà bỏ qua các ý từ số 19 đến số 22 trong câu hỏi số 8 này.</p>					
V. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ CÁC Ý KIẾN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ					
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 có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1

Câu 9. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, Ông/Bà muốn cơ quan hành chính nhà nước ưu tiên cải cách 03 nội dung nào trong số các nội dung dưới đây?

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cách dễ dàng, nhanh chóng.
- Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức.
- Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính.
- Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện.
- Đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.
- Tiếp tục đơn giản hóa 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.
- Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn.

- Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực.
- Khác (*xin viết cụ thể*):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ !