

**BÁO CÁO TÓM TẮT**

**Kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS 2023)**  
(Tài liệu Hội nghị công bố Chỉ số SIPAS 2023 và Chỉ số PAR INDEX 2023)

**I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN**

- Thực hiện nhiệm vụ được giao tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2021 - 2030, Bộ Nội vụ đã ban hành Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11 tháng 12 năm 2023 ban hành Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026. Mục đích của đo lường, xác định Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính nhằm đánh giá khách quan chất lượng phục vụ người dân của cơ quan hành chính nhà nước, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm, công khai, minh bạch, nâng cao trách nhiệm giải trình theo các mục tiêu của của Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 của Chính phủ.

- Bộ Nội vụ và Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam ký Chương trình phối hợp số 01/CTPH-BNV-TWMTTQVN-TWHCCBVN ngày 17 tháng 4 năm 2023 về Triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023 - 2026; Bộ Nội vụ và Tổng công ty Bưu điện Việt Nam ký Chương trình phối hợp số 02/CTPH-BNV-TCTBĐVN ngày 22 tháng 11 năm 2023 về Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2023.

- Đo lường sự hài lòng của người dân năm 2023 được thực hiện với sự tham gia của nhiều cơ quan từ Trung ương tới địa phương. Bộ Nội vụ là cơ quan chủ trì; Ban Thường trực UBR Việt Nam, Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam phối hợp thực hiện đo lường hài lòng và chủ trì công tác thông tin tuyên truyền về việc triển khai và kết quả đo lường sự hài lòng. Ủy ban nhân dân 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phối hợp, hỗ trợ khảo sát thông qua việc chỉ đạo Sở Nội vụ và các cơ quan liên quan chọn mẫu khảo sát. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam là đơn vị thực hiện việc phát, thu phiếu khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân năm 2023 trong cả nước. Tổng số phiếu khảo sát phát ra trong cả nước là **40.230** phiếu, tổng số phiếu thu về hợp lệ được đưa vào tổng hợp, phân tích, xây dựng chỉ số là **39.765** phiếu, đạt **98,84%**.

**II. KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH**

**1. Nhận định, đánh giá của người dân**

**1.1. Mức độ quan tâm của người dân đối với chính sách của chính quyền**

- Năm 2023, 09 nhóm chính sách được lựa chọn để người dân đánh giá<sup>1</sup>. Kết khảo sát cho thấy mức độ quan tâm của người dân đến 09 nhóm chính sách trên khá cao, nằm trong khoảng từ 76,06% - 81,19%. Chính sách về điện sinh hoạt; trật tự, an toàn xã hội là hai chính sách được quan tâm nhiều nhất; chính sách về cải cách hành chính; phát triển kinh tế là hai chính sách được quan tâm ít nhất.

- Mức độ quan tâm của người dân đối với 09 nhóm chính sách có sự chênh lệch tương đối lớn giữa 63 tỉnh, thành phố năm 2023, với mức chênh lệch giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất nằm trong khoảng từ 17% - 22%. Một số người dân tham gia khảo sát trả lời họ không quan tâm đối với chính sách, chiếm từ 1,73% - 4,42% số người tham gia khảo sát.

### **1.2. Các kênh thông tin người dân sử dụng để theo dõi chính sách của cơ quan nhà nước ở địa phương**

- Trong các kênh thông tin phổ biến hiện nay, nhóm các kênh được người dân sử dụng nhiều nhất để tiếp cận thông tin chính sách qua đài, ti vi, báo chí (thông tin đại chúng), với tỷ lệ người dân tham gia khảo sát sử dụng là 48,16%, tiếp đến và chênh lệch không đáng kể là qua kênh hội, họp, sinh hoạt, thông báo tại khu dân cư, với 47,55%. Kênh thông tin qua mạng internet được 38,70% người dân tham gia khảo sát sử dụng để tiếp cận chính sách.

- 63 tỉnh, thành phố có sự khác biệt lớn về việc sử dụng các kênh thông tin để tiếp cận chính sách của người dân. Tỷ lệ người dân sử dụng kênh thông tin để tiếp cận chính sách ở 63 tỉnh, thành phố chênh lệch rất lớn, với mức chênh lệch từ khoảng 62% - 82%, trong đó kênh thông tin qua loa phát thanh xã, phường là kênh có sự chênh lệch lớn nhất, đó là 82%.

- Kết quả khảo sát năm 2023 so với năm 2022 cho thấy sự lựa chọn kênh thông tin để tiếp cận chính sách của người dân tương đồng nhau. Tỷ lệ người dân sử dụng kênh thông tin qua đài, ti vi, báo chí là cao nhất, tiếp đến lần lượt là qua hội, họp, sinh hoạt tại tổ dân phố; qua loa phát thanh xã, phường; qua mạng internet; qua chính quyền, công chức và người thân, bạn bè.

### **1.3. Sự tham gia góp ý kiến của người đối với chính sách của cơ quan nhà nước**

- Qua kết quả khảo sát cho thấy, số người dân sẵn sàng tham gia góp ý theo bất kỳ hình thức nào chiếm tỷ lệ 42,78%, theo hình thức xin ý kiến tại cuộc họp cư dân là 38,53%, theo hình thức gửi phiếu là 19,60% và theo hình thức trực tuyến là 5,95%.

- Sự sẵn sàng tham gia góp ý của người dân đối với chính sách theo bất kỳ hình thức nào và theo hình thức tại cuộc họp cư dân có sự chênh lệch lớn giữa 63 tỉnh, thành phố, với mức chênh lệch giữa tỉnh, thành phố có tỷ lệ cao nhất và tỉnh, thành phố có tỷ lệ thấp nhất lên đến 64% và 46%. Sự sẵn sàng tham gia góp ý của người dân đối với chính sách theo hình thức qua mạng internet có sự chênh lệch nhỏ

<sup>1</sup> 9 Chính sách ở địa phương được khảo sát: phát triển kinh tế; khám, chữa bệnh; giáo dục phổ thông; nước sinh hoạt; điện sinh hoạt; trật tự, an toàn xã hội; giao thông đường bộ; an sinh, xã hội; cải cách hành chính.

giữa 63 tỉnh, thành phố chỉ là trên 15%, với tỉnh có tỷ lệ cao nhất là 16,76% và tỉnh có tỷ lệ thấp nhất là 1,08%.

- Khi so sánh sự sẵn sàng tham gia góp ý kiến đối với chính sách của người dân giữa các nhóm thành phần nhân khẩu học, có thể thấy người dân thuộc nhóm học vấn đại học/trên đại học, nhóm làm việc trong lĩnh vực công, nhóm làm việc trong lĩnh vực tư lựa chọn góp ý theo hình thức qua mạng internet cao hơn các nhóm còn lại, tuy nhiên cũng chỉ đạt tỷ lệ 11% - 12% số người được khảo sát.

#### **1.4. Tình trạng tiêu cực trong giải quyết công việc cho người dân**

- Trong số người dân được khảo sát, 88,88% cho rằng không có công chức gây phiền hà, sách nhiễu; 9,97% cho rằng có một số công chức gây phiền hà sách nhiễu và 1,15% cho rằng có nhiều công chức gây phiền hà sách nhiễu.

- Trong khi đó, 90,00% người dân được khảo sát cho rằng không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết; 8,28% cho rằng có một số người dân phải đưa tiền và 1,73% cho rằng có nhiều người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để công việc được giải quyết.

- Trong 63 tỉnh, thành phố có tỉnh, thành phố được 100% người dân tham gia khảo sát cho rằng không có công chức nào gây phiền hà, sách nhiễu, không có người dân nào phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức để được giải quyết công việc; tuy nhiên cũng có tỉnh, thành phố chỉ được 67,03% và 72,46% người dân tham gia khảo sát có đánh giá như vậy. Điều này đồng nghĩa với việc bên cạnh các tỉnh, thành phố được người dân tham gia khảo sát cho rằng không có tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu thì vẫn còn một số tỉnh, thành phố có người dân cho rằng vẫn còn tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu, trong đó tỉnh, thành phố có tỷ lệ người dân có nhận định này lên đến 29,30%.

- So sánh cảm nhận của người dân tham gia khảo sát thuộc nhóm đã trải nghiệm DVHCC và nhóm chưa trải nghiệm DVHCC về việc tiêu cực của công chức, kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ người dân thuộc nhóm đã trải nghiệm DVHCC cho rằng có công chức gây phiền hà, sách nhiễu và cho rằng có người dân phải đưa tiền ngoài quy định cho công chức cao hơn so với tỷ lệ người dân thuộc nhóm chưa trải nghiệm DVHCC.

#### **1.5. Hình thức tiếp cận thông tin chính sách, giải quyết thủ tục hành chính phù hợp với người dân**

- Người dân tham gia khảo sát đánh giá hình thức giải quyết TTHC trực tiếp là phù hợp nhất trong 03 hình thức, với mức độ phù hợp là 77,54%; tiếp đến là hình thức trực tuyến một phần, với 75,50% và cuối cùng là hình thức trực tuyến toàn trình, với 73,54%.

- Đối với hình thức cung cấp thông tin chính sách, người dân tham gia khảo sát đánh giá hình thức cung cấp thông tin chính sách qua đài, ti vi, báo chí là phù hợp nhất, với mức độ phù hợp là 80,35%; tiếp đến là qua mạng internet, 78,63%... và cuối cùng là qua người thân, bạn bè, 73,47%.

- Người tham gia khảo sát ở 63 tỉnh, thành phố đánh giá mức độ phù hợp của hình thức giải quyết TTHC và hình thức cung cấp thông tin chính sách có sự chênh

lệch lớn. Mức độ phù hợp của 03 hình thức giải quyết TTHC có sự chênh lệch trong khoảng từ 27% - 37% giữa 63 tỉnh, thành phố, trong đó hình thức giải quyết TTHC toàn trình có mức chênh lệch lớn nhất. Mức độ phù hợp của 06 hình thức cung cấp thông tin chính sách có sự chênh lệch trong khoảng 24% - 38% giữa 63 tỉnh, thành phố, trong đó hình thức cung cấp thông tin qua loa phát thanh phường, xã có sự chênh lệch lớn nhất.

## **2. Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước**

### **2.1. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách tại địa phương**

#### ***a) Mức độ hài lòng của người dân đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền***

- Mức độ hài lòng của người dân (MĐHL) đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền được đo lường trên 02 tiêu chí: (1) Chính quyền cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy; (2) Chính quyền cung cấp thông tin, giải thích về các chính sách đầy đủ, dễ hiểu đối với người dân.

- Kết quả khảo sát năm 2023 cho thấy MĐHL của người dân về việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy là 81,57%; MĐHL của người dân về việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách đầy đủ, dễ hiểu là 82,29%. MĐHL của người dân đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền nói chung trong cả nước là 81,93%.

- MĐHL đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền ở 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng 74,77% - 90,08%, trong đó MĐHL về việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách theo nhiều hình thức, giúp mọi người dân dễ tìm, dễ thấy nằm trong khoảng 73,91% - 90,02% và MĐHL về việc chính quyền cung cấp thông tin, giải thích chính sách đầy đủ, dễ hiểu nằm trong khoảng 75,44% - 90,14%.

- Chỉ số hài lòng đối với trách nhiệm giải trình của chính quyền và các chỉ số hài lòng thành phần năm 2023 tăng so với năm 2022, với mức tăng từ 2,10% - 2,28%.

#### ***b) Mức độ hài lòng của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách***

MĐHL của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách được đo lường trên 02 tiêu chí: (1) Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng chính sách; (2) Chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng nêu ý kiến đánh giá về tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương.

MĐHL của người dân về việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng chính sách là 81,82%; MĐHL về việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng nêu ý kiến đánh giá về tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương là 81,84%. MĐHL đối cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung trong cả nước là 81,83%.

MĐHL của người dân đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách ở 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng 74,65% - 90,13%, trong đó MĐHL về việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng tham gia góp ý kiến xây dựng chính sách nằm trong khoảng 74,52% - 90,10% và MĐHL về việc chính quyền tổ chức nhiều hình thức để người dân dễ dàng nêu ý kiến đánh giá về tình hình triển khai và kết quả, tác động của các chính sách ở địa phương nằm trong khoảng 74,77% - 90,16%.

Chỉ số hài lòng đối với cơ hội tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và các chỉ số hài lòng thành phần năm 2023 tăng so với năm 2022, từ 2,17% - 2,20%.

***c) Mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách***

- MĐHL của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách được đo lường trên 09 tiêu chí: (1) Tổ chức thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế; (2) Tổ chức thực hiện tốt sách khám, chữa bệnh; (3) Tổ chức thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông; (4) Tổ chức thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt; (5) Tổ chức thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt; (6) Tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội; (7) Tổ chức thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ; (8) Tổ chức thực hiện tốt chính sách an sinh, xã hội; (9) Tổ chức thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính.

- MĐHL của người dân về việc tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội cao nhất, đạt 83,32%; tiếp đến là MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội, đạt 83,02%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông đạt 82,91%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh đạt 82,63%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt đạt 82,53%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt đạt 82,20%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính đạt 82,10%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ đạt 81,90%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế đạt 82,91% . MĐHL đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách nói chung trong cả nước là 82,49%.

- MĐHL của người dân đối với chất lượng tổ chức thực hiện chính sách ở 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng 75,41% - 90,61%, trong đó MĐHL về việc tổ chức thực hiện tốt chính sách trật tự, an toàn xã hội nằm trong khoảng 76,16% - 91,08%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội nằm trong khoảng 75,73% - 91,37%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách giáo dục phổ thông nằm trong khoảng 76,09% - 91,05%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách khám chữa bệnh nằm trong khoảng 75,63% - 90,96%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách điện sinh hoạt nằm trong khoảng 75,27% - 90,45%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách nước sinh hoạt nằm trong khoảng 74,52% - 89,94%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách cải cách hành chính nằm trong khoảng 74,04% - 90,65%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách giao thông đường bộ nằm trong khoảng 74,77% - 90,13%; MĐHL về việc thực hiện tốt chính sách phát triển kinh tế nằm trong khoảng 73,41% - 90,54% .

***d) Mức độ hài lòng của người dân đối kết quả, tác động của chính sách***

- MĐHL của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách được đo lường trên 10 tiêu chí: (1) Kinh tế gia đình của người dân tốt hơn; (2) Kinh tế xã hội của địa phương tốt hơn; (3) Bệnh viện công lập khám chữa bệnh tốt hơn; (4) Trường phổ thông công lập dạy học tốt hơn; (5) Trật tự, an toàn xã hội tốt hơn; (6) Đường bộ, giao thông tốt hơn; (7) Điện sinh hoạt tốt hơn; (8) Nước sinh hoạt tốt hơn; (9) An sinh xã hội tốt hơn; (10) CQHCCN, CBCCVC có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn.

- MĐHL của người dân về điện sinh hoạt tốt hơn cao nhất, đạt 83,32%; tiếp đến là MĐHL về việc trật tự, an toàn xã hội tốt hơn, đạt 83,23%; MĐHL về việc an sinh xã hội tốt hơn, đạt 83,10%; MĐHL về việc trường phổ thông công lập dạy học tốt hơn, đạt 82,94%; MĐHL về việc đường bộ, giao thông tốt hơn, đạt 82,91%; MĐHL về việc CQHCCN, CBCCVC có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn, đạt 82,83%; MĐHL về việc nước sinh hoạt tốt hơn, đạt 82,78%; MĐHL về việc kinh tế xã hội của địa phương tốt hơn, đạt 82,19%; MĐHL về việc bệnh viện công lập khám, chữa bệnh tốt hơn, đạt 82,16% và MĐHL về việc kinh tế gia đình của người dân tốt hơn, đạt 81,97. MĐHL đối với kết quả, tác động của chính sách nói chung trong cả nước là 82,74%.

- MĐHL của người dân đối với kết quả, tác động của chính sách ở 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng 74,96% - 90,49%, trong đó MĐHL về việc kinh tế gia đình của người dân tốt hơn nằm trong khoảng 73,76% - 90,13%; MĐHL về việc kinh tế xã hội của địa phương tốt hơn nằm trong khoảng 74,4% - 90,16%; MĐHL về việc bệnh viện công lập khám, chữa bệnh tốt hơn nằm trong khoảng 73,41% - 90,03%; MĐHL về việc trường phổ thông công lập dạy học tốt hơn nằm trong khoảng 75,37% - 90,89%; MĐHL về việc trật tự, an toàn xã hội tốt hơn nằm trong khoảng 75,56% - 90,94%; MĐHL về việc đường bộ, giao thông tốt hơn nằm trong khoảng 75,95% - 90,45%; MĐHL về điện sinh hoạt tốt hơn nằm trong khoảng 76,70% - 90,64%; MĐHL về việc nước sinh hoạt tốt hơn nằm trong khoảng 74,94% - 90,32%; MĐHL về việc an sinh xã hội tốt hơn nằm trong khoảng 75,23% - 91,62%; MĐHL về việc CQHCCN, CBCCVC có năng lực và thực thi công vụ tốt hơn nằm trong khoảng 73,91% - 91,26%.

***đ) Mức độ hài lòng của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung***

- MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung được tổng hợp từ MĐHL trên 23 tiêu chí của 04 yếu tố của nội dung này. Kết quả tổng hợp cho thấy MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung trong cả nước là 82,49%; MĐHL đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách của 63 tỉnh nằm trong khoảng 75,14 - 90,47%.

- MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách nói chung trong cả nước và của 63 tỉnh năm 2023 tăng so với năm 2022.

**2.2. Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công**

***a) Mức độ hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ***

- Mức độ hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ được đo lường trên 03 tiêu chí: (1) Trung tâm Phục vụ hành chính công/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (Bộ phận Một cửa) có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy; (2) Bộ phận Một cửa có đủ ghế ngồi chờ, ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân; (3) Bộ phận Một cửa có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn.

- Kết quả khảo sát cho thấy MĐHL của người dân về việc Bộ phận Một cửa có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy là 82,61%; MĐHL về việc Bộ phận Một cửa có đủ ghế ngồi chờ, ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân là 83,35% và MĐHL về việc Bộ phận Một cửa có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn là 83,04. MĐHL đối với việc tiếp cận dịch vụ nói chung là 83,00%.

- MĐHL của người dân đối với việc tiếp cận dịch vụ nói chung ở 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng 75,59% - 91,82%, trong đó MĐHL về việc Bộ phận Một cửa có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, giúp người dân dễ tìm, dễ thấy nằm trong khoảng 73,98% - 91,76%; MĐHL về việc Bộ phận Một cửa có đủ ghế ngồi chờ, ngồi giải quyết công việc và bàn viết cho người dân nằm trong khoảng 76,31% - 91,83% và MĐHL về việc Bộ phận Một cửa có trang thiết bị phục vụ người dân đầy đủ, chất lượng tốt, giúp người dân giải quyết công việc dễ dàng hơn nằm trong khoảng 74,97% - 92,407%.

- Chỉ số hài lòng đối với việc tiếp cận dịch vụ nói chung và các chỉ số hài lòng thành phần năm 2023 tăng so với năm 2022, từ 1,70% - 2,39%.

#### ***b) Mức độ hài lòng của người dân đối với thủ tục hành chính***

- Mức độ hài lòng của người dân đối với TTHC được đo lường trên 04 tiêu chí: 1) Quy định thủ TTHC được niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa dễ thấy, dễ hiểu; (2) Người dân được yêu cầu nộp hồ sơ giải quyết TTHC đúng theo quy định; (3) Người dân được yêu cầu nộp phí/lệ phí giải quyết TTHC đúng theo quy định; (4) Thời hạn giải quyết TTHC cho người dân đúng theo quy định.

- Kết quả khảo sát cho thấy MĐHL của người dân về việc quy định TTHC được niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa dễ thấy, dễ hiểu là 83,25%; MĐHL về việc người dân được yêu cầu nộp hồ sơ giải quyết TTHC đúng theo quy định là 83,07%; MĐHL về việc người dân được yêu cầu nộp phí/lệ phí giải quyết TTHC đúng theo quy định là 82,95%; và MĐHL về việc thời hạn giải quyết TTHC cho người dân đúng theo quy định là 82,89%. MĐHL đối với TTHC nói chung là 83,02%.

- MĐHL của người dân đối với TTHC nói chung ở 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng 74,90% - 92,86%, trong đó MĐHL về việc quy định TTHC được niêm yết công khai tại Bộ phận Một cửa dễ thấy, dễ hiểu nằm trong khoảng 75,91% - 92,72%; MĐHL về việc người dân được yêu cầu nộp hồ sơ giải quyết TTHC đúng theo quy định nằm trong khoảng 75,27% - 92,76%; MĐHL về việc người dân được yêu cầu nộp phí/lệ phí giải quyết TTHC đúng theo quy định nằm trong khoảng 74,42% - 92,76%; và MĐHL về việc thời hạn giải quyết TTHC cho người dân đúng theo quy định nằm trong khoảng 73,661% - 93,19%.

- Chỉ số hài lòng đối với TTHC nói chung trong cả nước và các chỉ số hài

lòng thành phần năm 2023 tăng so với năm 2022, từ 2,29% - 2,41%.

***c) Mức độ hài lòng của người dân đối với công chức***

- MĐHL của người dân đối với công chức trực tiếp giải quyết công việc cho người dân được đo lường trên 03 tiêu chí: 1) Công chức Bộ phận Một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân; (2) Công chức Bộ phận Một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn; (3) Công chức Bộ phận Một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC cho người dân.

- Kết quả khảo sát cho thấy MĐHL của người dân về việc công chức Bộ phận Một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân là 83,19%; MĐHL về việc công chức Bộ phận Một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn là 83,07%; MĐHL về việc công chức Bộ phận Một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC cho người dân là 83,11%. MĐHL đối với công chức Bộ phận Một cửa nói chung là 83,12%.

- MĐHL của người dân đối với công chức Bộ phận Một cửa nói chung ở 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng 75,30% - 94,06%, trong đó MĐHL về việc công chức Bộ phận Một cửa có thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng đối với người dân nằm trong khoảng 75,99% - 94,01%; MĐHL về việc công chức Bộ phận Một cửa hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu, đầy đủ, giúp người dân có thể hoàn thiện hồ sơ sau một lần hướng dẫn nằm trong khoảng 75,05% - 93,94%; MĐHL về việc công chức Bộ phận Một cửa tuân thủ đúng quy định trong giải quyết TTHC cho người dân nằm trong khoảng 74,87% - 94,23% .

- Chỉ số hài lòng đối với công chức Bộ phận Một cửa nói chung trong cả nước và các chỉ số hài lòng thành phần năm 2023 tăng so với năm 2022, từ 2,60% - 2,80%.

***d) Mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả giải quyết TTHC***

- MĐHL của người dân đối với kết quả dịch vụ được đo lường trên 03 tiêu chí: 1) Kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn; (2) Kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác; (3) Kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng.

- Kết quả khảo sát cho thấy MĐHL của người dân về việc kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn là 83,10%; MĐHL về việc kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác là 83,57%; MĐHL về việc kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng là 82,43%. MĐHL của người dân đối với kết quả giải quyết TTHC nói chung là 83,03%.

- MĐHL của người dân đối với kết quả giải quyết TTHC nói chung ở 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng 74,48% - 93,93%, trong đó MĐHL về việc kết quả giải quyết TTHC được trả đúng hạn nằm trong khoảng 73,57% - 93,94%; MĐHL về việc kết quả giải quyết TTHC có thông tin đầy đủ, chính xác nằm trong khoảng 75,70% - 93,19%; MĐHL về việc kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tính công bằng nằm trong khoảng 74,17% - 93,66%.

- Chỉ số hài lòng đối với kết quả giải quyết TTHC nói chung trong cả nước và các chỉ số hài lòng thành phần năm 2023 tăng so với năm 2022, từ 1,93% - 2,72%.

***đ) Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý***



### ***phản ánh, kiến nghị***

- MĐHL của người dân đối với việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân được đo lường trên 03 tiêu chí: (1) Cơ quan bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng; (2) Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định; (3) Cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời.

- Kết quả khảo sát cho thấy MĐHL của người dân về việc cơ quan bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng là 82,05%; MĐHL về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định là 82,38%; MĐHL về việc cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời là 82,38%. MĐHL của người dân đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị nói chung là 82,27%.

- MĐHL của người dân đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị nói chung ở 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng 73,86% - 93,25%, trong đó MĐHL về việc cơ quan bố trí hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, giúp người dân phản ánh, kiến nghị dễ dàng nằm trong khoảng 73,62% - 93,33%; MĐHL về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân đúng quy định nằm trong khoảng 74,49% - 93,33%; MĐHL về việc cơ quan thông báo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị cho người dân kịp thời nằm trong khoảng 73,87% - 93,08%.

- Chỉ số hài lòng đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị nói chung trong cả nước và các chỉ số hài lòng thành phần năm 2023 tăng so với năm 2022, từ 2,38% - 2,76%.

### ***e) Mức độ hài lòng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công nói chung***

MĐHL của người dân đối với việc cung ứng DVHCC nói chung được tổng hợp từ MĐHL trên 16 tiêu chí của 05 yếu tố của nội dung này. Kết quả tổng hợp cho thấy MĐHL của người dân đối với việc cung ứng DVHCC nói chung trong cả nước là 82,90%; MĐHL đối với việc cung ứng DVHCC của 63 tỉnh nằm trong khoảng 74,87 - 93,16%. MĐHL của người dân đối với việc cung ứng DVHCC nói chung trong cả nước và của 63 tỉnh năm 2023 tăng so với năm 2022.

### **2.3. Mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS 2023)**

- MĐHL của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước được tổng hợp từ MĐHL của người dân đối với việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và MĐHL của người dân đối với việc cung ứng DVHCC trên 39 tiêu chí.

- Kết quả tổng hợp cho thấy MĐHL của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCNN nói chung trong cả nước năm 2023 là 82,66%. MĐHL của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCNN của 63 tỉnh, thành phố nằm trong khoảng 75,03% - 90,61%. 05 tỉnh, thành phố có MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCCNN cao nhất là Quảng Ninh, Thái Nguyên, Hải Dương, Hà Tĩnh và Hải Phòng; 05 tỉnh có MĐHL đối với sự phục vụ của CQHCCNN thấp nhất là Bắc Kạn, Bình Phước, Cao Bằng, Bắc Ninh, Quảng Nam.

- So sánh MĐHL của người dân đối với sự phục vụ của CQHCCN của các tỉnh, thành phố theo nhóm đơn vị hành chính cấp tỉnh và nhóm vùng miền; kết quả cho thấy MĐHL của người dân của các tỉnh, thành phố trong hầu hết các nhóm đều có các mức từ cao đến thấp. Riêng nhóm các tỉnh Tây Nguyên, nhóm các tỉnh Đồng bằng Sông Cửu Long và nhóm 02 thành phố TW đặc biệt là không có tỉnh nào có MĐHL của người dân ở mức cao của cả nước.

- Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành chính của cả nước nói chung và của 63 tỉnh, thành phố năm 2023 tăng so với năm 2022, trong đó Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ hành

của cả nước tăng 2,58%, từ 80,08% năm 2022 lên 82,66% năm 2023 (chỉ số hài lòng của tỉnh, thành phố cao nhất tăng 3,02%, từ 87,59% năm 2022 lên 90,61% năm 2023 và chỉ số hài lòng của tỉnh thấp nhất tăng 2,49%, từ 72,54% năm 2022 lên 75,03% năm 2023). Mặc dù chỉ số hài lòng trung bình của cả nước tăng, nhưng vẫn có một số tỉnh có chỉ số giảm và nhiều tỉnh tăng về chỉ số nhưng giữ nguyên vị trí so với các tỉnh khác hoặc thậm chí bị xuống vị trí thấp hơn.

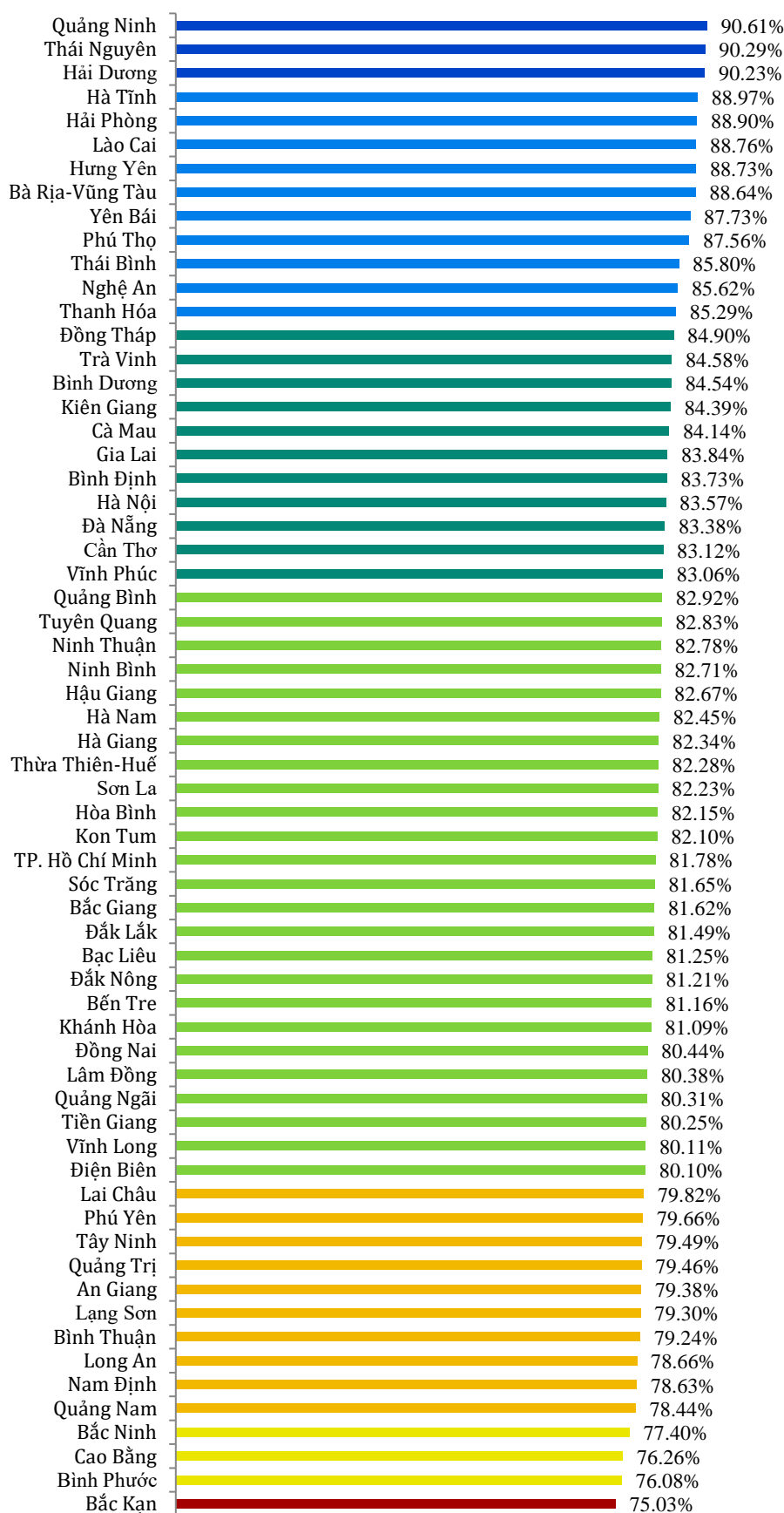
### **3. Nhu cầu, mong đợi của người dân**

Kết quả khảo sát năm 2023 cho thấy nhu cầu, mong đợi của người dân đối với chính quyền trong phạm vi cả nước trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên 10 nội dung quan trọng liên quan đến việc xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và cung ứng DVHCC không có sự chênh lệch lớn. 10 nội dung nhận được mức độ mong muốn cải thiện của người dân nằm trong khoảng từ 83,44% - 85,12%. 03 nội dung mà người dân mong muốn chính quyền cải thiện nhiều nhất là nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của CBCCV trong giải quyết công việc cho người dân; nâng cao chất lượng tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân và nâng cao năng lực của CBCCV trong giải quyết công việc cho người dân (lần lượt là 85,12 %, 85,11 % và 85,03%).

Mức độ mong muốn của người dân đối với chính quyền trong việc cải thiện chất lượng phục vụ người dân trên 10 nội dung trên có sự chênh lệch lớn giữa 63 tỉnh, thành phố, với các mức chênh lệch nằm trong khoảng từ 56% - 61%.
























Kết quả khảo sát cho thấy mức độ người dân mong muốn chính quyền cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân năm 2023 tăng lên nhiều so với năm 2022, với các mức tăng nằm trong khoảng 10% - 11%./.

## Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2023 của 63 tỉnh, thành phố (SIPAS 2023)



**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh, thành phố trực thuộc  
Trung ương năm 2023 so với năm 2022 (theo abc)**

TT	Tỉnh/Thành phố	SIPAS 2023	SIPAS 2022	Tăng/Giảm chỉ số	
1.	An Giang	79.38%	78.09%	1.29%	↑
2.	Bà Rịa-Vũng Tàu	88.64%	82.03%	6.61%	↑
3.	Bắc Giang	81.62%	78.26%	3.36%	↑
4.	Bắc Kạn	75.03%	75.22%	-0.18%	↓
5.	Bạc Liêu	81.25%	81.19%	0.06%	↑
6.	Bắc Ninh	77.40%	78.00%	-0.60%	↓
7.	Bến Tre	81.16%	78.41%	2.75%	↑
8.	Bình Định	83.73%	81.78%	1.95%	↑
9.	Bình Dương	84.54%	85.52%	-0.98%	↓
10.	Bình Phước	76.08%	76.05%	0.03%	↑
11.	Bình Thuận	79.24%	72.54%	6.71%	↑
12.	Cà Mau	84.14%	85.67%	-1.53%	↓
13.	Cần Thơ	83.12%	79.10%	4.02%	↑
14.	Cao Bằng	76.26%	74.81%	1.45%	↑
15.	Đà Nẵng	83.38%	79.66%	3.72%	↑
16.	Đắk Lắk	81.49%	80.47%	1.02%	↑
17.	Đắk Nông	81.21%	80.09%	1.13%	↑
18.	Điện Biên	80.10%	78.63%	1.47%	↑
19.	Đồng Nai	80.44%	77.31%	3.13%	↑
20.	Đồng Tháp	84.90%	80.53%	4.37%	↑
21.	Gia Lai	83.84%	82.52%	1.32%	↑
22.	Hà Giang	82.34%	79.06%	3.28%	↑
23.	Hà Nam	82.45%	82.73%	-0.28%	↓
24.	Hà Nội	83.57%	80.16%	3.41%	↑
25.	Hà Tĩnh	88.97%	84.37%	4.60%	↑
26.	Hải Dương	90.23%	83.73%	6.50%	↑
27.	Hải Phòng	88.90%	83.88%	5.03%	↑
28.	Hậu Giang	82.67%	79.78%	2.89%	↑
29.	TP. Hồ Chí Minh	81.78%	78.38%	3.40%	↑
30.	Hòa Bình	82.15%	78.83%	3.33%	↑
31.	Hung Yên	88.73%	84.90%	3.83%	↑
32.	Khánh Hòa	81.09%	76.72%	4.38%	↑
33.	Kiên Giang	84.39%	81.10%	3.29%	↑
34.	Kon Tum	82.10%	78.39%	3.71%	↑
35.	Lai Châu	79.82%	79.34%	0.47%	↑
36.	Lâm Đồng	80.38%	78.17%	2.21%	↑
37.	Lạng Sơn	79.30%	75.44%	3.87%	↑
38.	Lào Cai	88.76%	83.97%	4.79%	↑
39.	Long An	78.66%	75.63%	3.04%	↑
40.	Nam Định	78.63%	76.95%	1.68%	↑

TT	Tỉnh/Thành phố	SIPAS 2023	SIPAS 2022	Tăng/Giảm chỉ số	
41.	Nghệ An	85.62%	82.82%	2.80%	
42.	Ninh Bình	82.71%	81.06%	1.65%	
43.	Ninh Thuận	82.78%	81.83%	0.95%	
44.	Phú Thọ	87.56%	84.05%	3.51%	
45.	Phú Yên	79.66%	77.95%	1.71%	
46.	Quảng Bình	82.92%	80.43%	2.49%	
47.	Quảng Nam	78.44%	75.00%	3.44%	
48.	Quảng Ngãi	80.31%	77.75%	2.57%	
49.	Quảng Ninh	90.61%	87.59%	3.02%	
50.	Quảng Trị	79.46%	76.43%	3.03%	
51.	Sóc Trăng	81.65%	79.92%	1.73%	
52.	Sơn La	82.23%	82.18%	0.05%	
53.	Tây Ninh	79.49%	75.87%	3.62%	
54.	Thái Bình	85.80%	83.13%	2.67%	
55.	Thái Nguyên	90.29%	86.26%	4.03%	
56.	Thanh Hóa	85.29%	85.31%	-0.02%	
57.	Thừa Thiên-Huế	82.28%	78.55%	3.73%	
58.	Tiền Giang	80.25%	76.56%	3.69%	
59.	Trà Vinh	84.58%	81.93%	2.64%	
60.	Tuyên Quang	82.83%	81.72%	1.11%	
61.	Vĩnh Long	80.11%	77.17%	2.94%	
62.	Vĩnh Phúc	83.06%	80.23%	2.83%	
63.	Yên Bái	87.73%	83.87%	3.86%	

**Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh, thành phố trực thuộc  
Trung ương năm 2023 so với năm 2022 (theo cao, thấp)**

Năm 2023				Năm 2022		
TT	Tỉnh/Thành phố	Chỉ số hài lòng	Tăng/giảm vị trí	TT	Tỉnh/Thành phố	Chỉ số hài lòng
1.	Quảng Ninh	90.61%		1.	Quảng Ninh	87.59%
2.	Thái Nguyên	90.29%		2.	Thái Nguyên	86.26%
3.	Hải Dương	90.23%		3.	Cà Mau	85.67%
4.	Hà Tĩnh	88.97%		4.	Bình Dương	85.52%
5.	Hải Phòng	88.90%		5.	Thanh Hóa	85.31%
6.	Lào Cai	88.76%		6.	Hung Yên	84.90%
7.	Hung Yên	88.73%		7.	Hà Tĩnh	84.37%
8.	Bà Rịa-Vũng Tàu	88.64%		8.	Phú Thọ	84.05%
9.	Yên Bái	87.73%		9.	Lào Cai	83.97%
10.	Phú Thọ	87.56%		10.	Hải Phòng	83.88%
11.	Thái Bình	85.80%		11.	Yên Bái	83.87%
12.	Nghệ An	85.62%		12.	Hải Dương	83.73%
13.	Thanh Hóa	85.29%		13.	Thái Bình	83.13%
14.	Đồng Tháp	84.90%		14.	Nghệ An	82.82%
15.	Trà Vinh	84.58%		15.	Hà Nam	82.73%
16.	Bình Dương	84.54%		16.	Gia Lai	82.52%
17.	Kiên Giang	84.39%		17.	Sơn La	82.18%
18.	Cà Mau	84.14%		18.	Bà Rịa - Vũng Tàu	82.03%
19.	Gia Lai	83.84%		19.	Trà Vinh	81.93%
20.	Bình Định	83.73%		20.	Ninh Thuận	81.83%
21.	Hà Nội	83.57%		21.	Bình Định	81.78%
22.	Đà Nẵng	83.38%		22.	Tuyên Quang	81.72%
23.	Cần Thơ	83.12%		23.	Bạc Liêu	81.19%
24.	Vĩnh Phúc	83.06%		24.	Kiên Giang	81.10%
25.	Quảng Bình	82.92%		25.	Ninh Bình	81.06%
26.	Tuyên Quang	82.83%		26.	Đồng Tháp	80.53%
27.	Ninh Thuận	82.78%		27.	Đắk Lắk	80.47%
28.	Ninh Bình	82.71%		28.	Quảng Bình	80.43%
29.	Hậu Giang	82.67%		29.	Vĩnh Phúc	80.23%
30.	Hà Nam	82.45%		30.	Hà Nội	80.16%
31.	Hà Giang	82.34%		31.	Đắk Nông	80.09%
32.	Thừa Thiên-Huế	82.28%		32.	Sóc Trăng	79.92%
33.	Sơn La	82.23%		33.	Hậu Giang	79.78%
34.	Hòa Bình	82.15%		34.	Đà Nẵng	79.66%
35.	Kon Tum	82.10%		35.	Lai Châu	79.34%
36.	TP. Hồ Chí Minh	81.78%		36.	Cần Thơ	79.10%
37.	Sóc Trăng	81.65%		37.	Hà Giang	79.06%
38.	Bắc Giang	81.62%		38.	Hòa Bình	78.83%

Năm 2023				Năm 2022		
TT	Tỉnh/Thành phố	Chỉ số hài lòng	Tăng/giảm vị trí	TT	Tỉnh/Thành phố	Chỉ số hài lòng
39.	Đắk Lắk	81.49%	↓	39.	Điện Biên	78.63%
40.	Bạc Liêu	81.25%	↓	40.	Thừa Thiên-Huế	78.55%
41.	Đắk Nông	81.21%	↓	41.	Bến Tre	78.41%
42.	Bến Tre	81.16%	↓	42.	Kon Tum	78.39%
43.	Khánh Hòa	81.09%	↑	43.	TP Hồ Chí Minh	78.38%
44.	Đồng Nai	80.44%	↑	44.	Bắc Giang	78.26%
45.	Lâm Đồng	80.38%	○	45.	Lâm Đồng	78.17%
46.	Quảng Ngãi	80.31%	↑	46.	An Giang	78.09%
47.	Tiền Giang	80.25%	↑	47.	Bắc Ninh	78.00%
48.	Vĩnh Long	80.11%	↑	48.	Phú Yên	77.95%
49.	Điện Biên	80.10%	↓	49.	Quảng Ngãi	77.75%
50.	Lai Châu	79.82%	↓	50.	Đồng Nai	77.31%
51.	Phú Yên	79.66%	↓	51.	Vĩnh Long	77.17%
52.	Tây Ninh	79.49%	↑	52.	Nam Định	76.95%
53.	Quảng Trị	79.46%	↑	53.	Khánh Hòa	76.72%
54.	An Giang	79.38%	↓	54.	Tiền Giang	76.56%
55.	Lạng Sơn	79.30%	↑	55.	Quảng Trị	76.43%
56.	Bình Thuận	79.24%	↑	56.	Bình Phước	76.05%
57.	Long An	78.66%	↑	57.	Tây Ninh	75.87%
58.	Nam Định	78.63%	↓	58.	Long An	75.63%
59.	Quảng Nam	78.44%	↑	59.	Lạng Sơn	75.44%
60.	Bắc Ninh	77.40%	↓	60.	Bắc Kạn	75.22%
61.	Cao Bằng	76.26%	↑	61.	Quảng Nam	75.00%
62.	Bình Phước	76.08%	↓	62.	Cao Bằng	74.81%
63.	Bắc Kạn	75.03%	↓	63.	Bình Thuận	72.54%