

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 2019
(SIPAS 2019)**

*(Kèm theo Quyết định số 1142/QĐ-BNV ngày 29 tháng 12 năm 2019 của
Bộ trưởng Bộ Nội vụ)*

HÀ NỘI, THÁNG 12 NĂM 2019

MỤC LỤC

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 2019.....	1
I. TỔNG QUAN VỀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NDTC 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 NDTC 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 NDTC:.....	2
c) Tiêu chí đo lường sự mong đợi của NDTC:.....	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:	5
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	7
1. Chọn mẫu điều tra xã hội học SIPAS 2019.....	7
a) Xác định đối tượng điều tra xã hội học:.....	7
b) Chọn mẫu điều tra xã hội học:.....	7
c) Phân bổ cỡ mẫu điều tra xã hội học:.....	9
2. Triển khai điều tra xã hội học.....	9
a) Lựa chọn, hướng dẫn điều tra viên:	9
b) Triển khai điều tra xã hội học:	9
c) Giao nộp phiếu điều tra:	10
3. Kiểm tra, giám sát và phúc tra kết quả điều tra xã hội học.....	10
a) Kiểm tra, giám sát điều tra xã hội học:	10
b) Phúc tra kết quả điều tra xã hội học:.....	10
4. Kết quả thu phiếu điều tra xã hội học và thành phần trả lời phiếu.....	10
PHẦN HAI: KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NDTC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2019	16
I. MỘT SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NDTC VỀ VIỆC TỔ CHỨC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG.....	16

1. Cơ quan nơi NDTC nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công.....	16
2. Kênh thông tin để biết về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận trả kết quả dịch vụ công.....	17
3. Kênh thông tin tiếp cận các quy định về TTHC.....	19
4. Số lần đi lại để thực hiện dịch vụ công	22
5. Công chức gây phiền hà, sách nhiễu.....	23
6. Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí.....	24
7. Cơ quan đúng hẹn.....	25
8. Cơ quan thông báo về sự trễ hẹn.....	26
9. Cơ quan xin lỗi vì sự trễ hẹn	27
II. SỰ HÀI LÒNG CỦA NDTC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	31
1. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ	31
2. Chỉ số hài lòng về TTHC	35
3. Chỉ số hài lòng về công chức	41
4. Chỉ số hài lòng về kết quả	47
5. Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị.....	52
6. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính	57
III. SỰ MONG ĐỢI CỦA NDTC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	79
PHẦN III: KẾT LUẬN	84
I. ĐÁNH GIÁ CHUNG.....	84
1. Về kết quả đạt được của SIPAS 2019.....	84
2. Thuận lợi, khó khăn	87
II. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ	87
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	90
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: CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA 63 TỈNH NĂM 2019.....	92
PHỤ LỤC 2.....	281
MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC NĂM 2019	281

DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ

BẢNG	Trang
Bảng 1: Chọn mẫu điều tra xã hội học SIPAS 2019	8
Bảng 2: Phân bổ phiếu điều tra SIPAS 2019	9
Bảng 3: So sánh thành phần nhân khẩu học của người trả lời phiếu điều tra xã hội học năm 2017, 2019	15
Bảng 4: So sánh các chỉ số nhận định, đánh giá của NDTC về việc tổ chức cung ứng dịch vụ công năm 2017, 2019	30
Bảng 5: So sánh các chỉ số hài lòng của cả nước năm 2019 với 2018, 2017	63
Bảng 6: So sánh chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2019 với 2018, 2017	77
BIỂU ĐỒ	
Biểu đồ 1: Thành phần người trả lời phiếu điều tra	11
Biểu đồ 2: Độ tuổi người trả lời phiếu điều tra	11
Biểu đồ 3: Giới tính người trả lời phiếu điều tra	12
Biểu đồ 4: Trình độ học vấn người trả lời phiếu điều tra	12
Biểu đồ 5: Nơi sinh sống của người trả lời phiếu điều tra	13
Biểu đồ 6: Nghề nghiệp của người trả lời phiếu điều tra	13
Biểu đồ 7: Loại hình tổ chức của người trả lời phiếu điều tra	14
Biểu đồ 8: Vị trí công việc của người trả lời phiếu điều tra	14
Biểu đồ 9: Cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả dịch vụ công năm 2019	16
Biểu đồ 10: Chỉ số về cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả dịch vụ công năm 2019: Cao nhất, thấp nhất và trung vị	17
Biểu đồ 11: Kênh thông tin tiếp cận cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả dịch vụ công năm 2019	17
Biểu đồ 12: So sánh chỉ số về tiếp cận cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả dịch vụ công qua mạng internet năm 2019	18
Biểu đồ 13: Chỉ số về kênh thông tin tiếp cận cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả dịch vụ công năm 2019: Cao nhất, thấp nhất, trung vị	18
Biểu đồ 14: So sánh chỉ số về kênh thông tin tiếp cận cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả dịch vụ công năm 2019 với 2018, 2017	19
Biểu đồ 15: Kênh thông tin tiếp cận các quy định về TTHC năm 2019	20
Biểu đồ 16: So sánh chỉ số về tiếp cận TTHC qua mạng internet năm 2019	20
Biểu đồ 17 : Chỉ số về kênh thông tin tiếp cận TTHC năm 2019: Cao nhất, thấp nhất, trung vị	21
Biểu đồ 18 : So sánh chỉ số về kênh thông tin tiếp cận TTHC năm 2019 với năm 2018	21
Biểu đồ 19: Số lần đi lại khi thực hiện dịch vụ công năm 2019	22
Biểu đồ 20: Chỉ số về số lần đi lại khi thực hiện dịch vụ công năm 2019: Cao nhất, thấp nhất và trung vị	22
Biểu đồ 21: So sánh chỉ số về số lần đi lại khi thực hiện dịch vụ công năm 2019 với 2018, 2017	23
Biểu đồ 22: Công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2019	23
Biểu đồ 23: Chỉ số về công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2019: Cao nhất, thấp nhất, trung vị	23
Biểu đồ 24: So sánh chỉ số về công chức gây phiền hà sách nhiễu năm 2019 với 2018, 2017	24

Biểu đồ 25: Công chức gọi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí	24
Biểu đồ 26: Chỉ số về công chức gọi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí năm 2019: Cao nhất, thấp nhất, trung vị	24
Biểu đồ 27: So sánh chỉ số về công chức gọi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí năm 2019 với 2018, 2017	25
Biểu đồ 28: Cơ quan đúng hạn năm 2019	25
Biểu đồ 29: Chỉ số về cơ quan đúng hạn năm 2019: Cao nhất, thấp nhất, trung vị	26
Biểu đồ 30: So sánh chỉ số về cơ quan đúng hạn năm 2019 với 2018, 2017	26
Biểu đồ 31: Cơ quan thông báo về sự trễ hạn năm 2019	27
Biểu đồ 32: Chỉ số về cơ quan có thông báo về sự trễ hạn năm 2019: Cao nhất, thấp nhất, trung vị	27
Biểu đồ 33: So sánh chỉ số về cơ quan thông báo về sự trễ hạn năm 2019 với 2018, 2017	27
Biểu đồ 34: Cơ quan xin lỗi vì sự trễ hạn năm 2019	28
Biểu đồ 35: Chỉ số về cơ quan có xin lỗi về sự trễ hạn năm 2019: Cao nhất, thấp nhất, trung vị	28
Biểu đồ 36: So sánh chỉ số về cơ quan xin lỗi về sự trễ hạn năm 2019 với 2018, 2017	28
Biểu đồ 37: Chỉ số về tính phù hợp của các kênh cung ứng dịch vụ đối với NDTC năm 2019	29
Biểu đồ 38: Chỉ số về tính phù hợp của các kênh cung ứng dịch vụ đối với NDTC năm 2019: Cao nhất, thấp nhất, trung vị	29
Biểu đồ 39: Chỉ số hài lòng chung cả nước về tiếp cận dịch vụ năm 2019	31
Biểu đồ 40: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về tiếp cận dịch vụ năm 2019	31
Biểu đồ 41: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về tiếp cận dịch vụ nói chung năm 2019	32
Biểu đồ 42: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về trụ sở có cơ quan có biển hiệu hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy năm 2019	33
Biểu đồ 43: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC năm 2019	33
Biểu đồ 44: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ năm 2019	34
Biểu đồ 45: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng năm 2019	34
Biểu đồ 46: So sánh chỉ số hài lòng cả nước về tiếp cận dịch vụ năm 2019 với 2018, 2017	35
Biểu đồ 47: Chỉ số hài lòng về TTHC năm 2019	36
Biểu đồ 48: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về TTHC năm 2019	36
Biểu đồ 49: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về TTHC nói chung năm 2019	37
Biểu đồ 50: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về TTHC được niêm yết công khai dễ thấy năm 2019	38
Biểu đồ 51: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về TTHC được niêm yết công khai đầy đủ năm 2019	38
Biểu đồ 52: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định năm 2019	39
Biểu đồ 53: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về phí/lệ phí phải nộp là đúng quy định năm 2019	39
Biểu đồ 54: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thời hạn giải quyết	40

công việc là đúng quy định năm 2019	
Biểu đồ 55: So sánh chỉ số hài lòng chung cả nước về TTHC năm 2019 với 2018, 2017	40
Biểu đồ 56: Chỉ số hài lòng về công chức năm 2019	41
Biểu đồ 57: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về công chức năm 2019	42
Biểu đồ 58: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức năm 2019	42
Biểu đồ 59: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức giao tiếp lịch sự năm 2019	43
Biểu đồ 60: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức chú ý lắng nghe năm 2019	44
Biểu đồ 61: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức trả lời, giải thích đầy đủ năm 2019	44
Biểu đồ 62: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ năm 2019	45
Biểu đồ 63: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ lần đầu là NDTC có thể hoàn thiện hồ sơ năm 2019	45
Biểu đồ 64: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức hướng giải quyết công việc đúng quy định năm 2019	46
Biểu đồ 65: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức tận tình giúp đỡ năm 2019	46
Biểu đồ 66: So sánh chỉ số hài lòng về công chức năm 2019 với 2018, 2017	47
Biểu đồ 67: Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ công năm 2019	47
Biểu đồ 68: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về kết quả dịch vụ năm 2019	48
Biểu đồ 69: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về kết quả năm 2019	48
Biểu đồ 70: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về kết quả đúng quy định năm 2019	49
Biểu đồ 71: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về kết quả có thông tin đầy đủ năm 2019	50
Biểu đồ 72: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về kết quả có thông tin chính xác năm 2019	50
Biểu đồ 73: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về kết quả đảm bảo tính công bằng năm 2019	51
Biểu đồ 74: So sánh chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ công năm 2019 với 2018, 2017	51
Biểu đồ 75: Chỉ số hài lòng chung cả nước về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN năm 2019	52
Biểu đồ 76: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về tiếp nhận, xử lý GYPAKN năm 2019	53
Biểu đồ 77: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về tiếp nhận, xử lý GYPAKN năm 2019	53
Biểu đồ 78: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN năm 2019	54
Biểu đồ 79: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thực hiện GYPAKN dễ dàng năm 2019	55
Biểu đồ 80: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN tích cực năm 2019	55

Biểu đồ 81: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về cơ quan thông báo kết quả xử lý ý kiến GYPAKN ghi kịp thời năm 2019	56
Biểu đồ 82: So sánh chỉ số hài lòng chung cả nước về việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN năm 2019 với 2018, 2017	56
Biểu đồ 83: Chỉ số hài lòng chung cả nước về sự phục vụ hành chính năm 2019	57
Biểu đồ 84: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về sự phục vụ hành chính năm 2019	57
Bảng 85: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính các cấp, các lĩnh vực dịch vụ năm 2019	58
Biểu đồ 86: Chỉ số hài lòng chung cả nước về sự phục vụ hành chính (Chỉ số SIPAS) năm 2019, 2018, 2017	58
Biểu đồ 87: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về sự phục vụ hành chính năm 2019, 2018, 2017	59
Biểu đồ 88: Chỉ số hài lòng chung cả nước về các yếu tố tiếp cận dịch vụ, TTHC, công chức, kết quả dịch vụ và tiếp nhận, xử lý GYPAKN năm 2019, 2018, 2017	59
Biểu đồ 89: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về tiếp cận dịch vụ năm 2019, 2018, 2017	60
Biểu đồ 90: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về TTHC năm 2019, 2018, 2017	60
Biểu đồ 91: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về công chức năm 2019, 2018, 2017	61
Biểu đồ 92: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về kết quả dịch vụ năm 2019, 2018, 2017	61
Biểu đồ 93: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN năm 2019, 2018, 2017	61
Biểu đồ 94: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính các cấp, các lĩnh vực dịch vụ năm 2019, 2018, 2017	62
Biểu đồ 95: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2019	65
Biểu đồ 96: Chỉ số hài lòng về yếu tố tiếp cận dịch vụ của 63 tỉnh năm 2019	66
Biểu đồ 97: Chỉ số hài lòng về yếu tố TTHC của 63 tỉnh năm 2019	67
Biểu đồ 98: Chỉ số hài lòng về yếu tố công chức của 63 tỉnh năm 2019	68
Biểu đồ 99: Chỉ số hài lòng về yếu tố kết quả của 63 tỉnh năm 2019	69
Biểu đồ 100: Chỉ số hài lòng về yếu tố tiếp nhận, xử lý GYPAKN của 63 tỉnh năm 2019	70
Biểu đồ 101: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của TPTW đặc biệt năm 2019	72
Biểu đồ 102: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của TPTW năm 2019	72
Biểu đồ 103: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại I năm 2019	72
Biểu đồ 104: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại II năm 2019	72
Biểu đồ 105: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại III năm 2019	72
Biểu đồ 106: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Miền núi phía Bắc năm 2019	73
Biểu đồ 107: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Đồng bằng Sông Hồng năm 2019	73
Biểu đồ 108: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Duyên hải Miền Trung năm 2019	73
Biểu đồ 109 Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Tây Nguyên năm 2019	73
Biểu đồ 110: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Miền Đông	73

Nam Bộ năm 2019	
Biểu đồ 111: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Đồng Bằng Sông Cửu Long năm 2019	73
Biểu đồ 112: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2019 so với 2018, 2017	74
Biểu đồ 113: Sự mong đợi của NDTC đối với cơ quan hành chính cả nước năm 2019	80
Biểu đồ 114: Sự mong đợi đối với cơ quan hành chính các cấp năm 2019	81
Biểu đồ 115: Sự mong đợi đối với CQHC thuộc các lĩnh vực dịch vụ năm 2019	82
Biểu đồ 116: So sánh sự mong đợi của NDTC đối với cơ quan hành chính cả nước năm 2019 với 2018, 2017	83

VIẾT TẮT

SIPAS	Satisfaction Index of Public Administrative Services, dịch tiếng Anh của cụm từ “Đo lường sự hài lòng của NDTC đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước”.
NDTC	Người dân, tổ chức
TTHC	Thủ tục hành chính
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
CTHDC	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
XHH	Xã hội học

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 2019

I. TỔNG QUAN VỀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NDTC 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 NDTC 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 NDTC 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 NDTC 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 NDTC 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 NDTC 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 NDTC.

3. Nội dung đo lường sự hài lòng

Đo lường sự hài lòng của NDTC 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) TTHC; (3) công chức trực tiếp giải quyết công việc; (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 NDTC 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 NDTC đối với việc cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước gồm:

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

- Cơ quan trực tiếp giải quyết công việc cho NDTC;
- Kênh thông tin để biết về cơ quan trực tiếp giải quyết công việc cho NDTC;
- Kênh thông tin để biết về TTHC;
- 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;
- Sự phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ hành chính công.

b) Tiêu chí đo lường sự hài lòng của NDTC:

Gồm có 24 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:

+ Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy;

+ Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức;

+ Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ;

+ Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.

- Về TTHC:

+ TTHC được niêm yết công khai dễ thấy;

+ TTHC được niêm yết công khai đầy đủ;

+ Thành phần hồ sơ mà NDTC phải nộp là đúng quy định;

+ Phí/lệ phí mà NDTC 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 câu hỏi, ý kiến của NDTC;

+ Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của NDTC;

+ Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của NDTC;

+ Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu;

+ Công chức hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ một lần là Ông/Bà có thể hoàn thiện hồ sơ;

+ Công chức giải quyết công việc đúng quy định.

- Về kết quả dịch vụ:

+ Kết quả phù hợp với quy định;

+ Kết quả có thông tin đầy đủ;

+ Kết quả có thông tin chính xác;

+ Kết quả đảm bảo tính công bằng.

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

+ Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC ;

+ NDTC dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị;

+ Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC;

+ Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC.

(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 NDTC 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 NDTC:

Mỗi NDTC 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 NDTC biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng.

- Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC.

- Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC.

- Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua đường bưu điện.

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

- Tiếp tục đơn giản hóa TTHC.

- Rút ngắn thời gian dịch vụ công.

- Giảm phí/lệ phí dịch vụ công.

- 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 NDTC dễ dàng, thuận tiện hơn.

- Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC 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 NDTC, SIPAS xác định đối tượng điều tra xã hội học là NDTC 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 UBND cấp tỉnh; đơn vị hành chính 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 UBND cấp tỉnh: Có thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công trực tiếp cho NDTC và có phát sinh giao dịch của NDTC với cơ quan hành chính.

+ Đối với đơn vị hành chính 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, đơn vị 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 NDTC 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 NDTC 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 NDTC để điều tra xã hội học đối với mỗi tỉnh

+ Chọn ngẫu nhiên NDTC để điều tra xã hội học từ danh sách NDTC 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 NDTC được chọn điều tra xã hội học đối với từng cơ quan được chọn của mỗi tỉnh;

+ Tổng hợp danh sách NDTC 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 NDTC 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 NDTC 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 NDTC đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước; câu hỏi về sự mong đợi của NDTC 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 NDTC 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:

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

$$\text{SIPAS} = \frac{\quad}{a.n} * 100(\%)$$

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 NDTC 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

Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao Bộ Nội vụ - cơ quan Thường trực của Chính phủ về tổ chức thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 - chủ trì triển khai SIPAS giai đoạn 2017 - 2020. Thực hiện nhiệm vụ được giao, Bộ Nội vụ đã ký Chương trình phối hợp số 5822/CTPH-BNV-TWMTTQVN-TWHCCBVN ngày 07/11/2018 với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam để triển khai SIPAS giai đoạn 2018 - 2020, nhằm tăng cường sự giám sát, phản biện và phúc tra kết quả thu phiếu điều tra xã hội học SIPAS của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (MTTQVN), Hội Cựu chiến binh Việt Nam (HCCBVN) các cấp trong quá trình triển khai.

Để triển khai SIPAS 2019, Bộ Nội vụ đã ban hành Kế hoạch số 1444/KH-BNV ngày 03/4/2019 về việc triển khai đo lường sự hài lòng của NDTC đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2019. Đồng thời, Bộ Nội vụ đã có Văn bản số 3893/BNV-CCHC ngày 16/8/2019 gửi Ủy ban nhân dân 63 tỉnh đề nghị phối hợp thực hiện, hỗ trợ công tác chọn mẫu điều tra xã hội học; ký Chương trình phối hợp số 01/CTPH-BNV-TCTBĐVN ngày 06/9/2019 và ký hợp đồng điều tra xã hội học với Tổng công ty Bưu điện Việt Nam để thực hiện phát, thu phiếu điều tra xã hội học tại 63 tỉnh.

Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam ban hành Công văn số 6905/MTTW-BTT ngày 05/9/2019 và Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam ban hành Công văn số 304/CCB-BPL ngày 16/9/2019 để hướng dẫn Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, Hội Cựu chiến binh các tỉnh thực hiện giám sát và phúc tra kết quả điều tra xã hội học SIPAS 2019.

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 2019

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

Đối tượng điều tra xã hội học SIPAS 2019 là người dân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp giao dịch và nhận kết quả dịch vụ công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc tại Bộ phận Một cửa của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, tại UBND huyện, UBND xã trong khoảng thời gian tính từ 01/01/2019 đến 31/7/2019.

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 NDTC 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 đơn vị hành chính cấp huyện: Tại mỗi tỉnh, chọn 06 đơn vị hành chính 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 đơn vị hành chính cấp xã: Tại mỗi huyện đã chọn, chọn 03 đơn vị hành chính cấp xã, trong đó 01 đơn vị hành chính cấp xã Loại I, 01 đơn vị hành chính cấp xã Loại II và 01 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, đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã đã chọn, tiến hành chọn 02 lĩnh vực dịch vụ chính của cơ quan, đơn vị. Các lĩnh vực dịch vụ được chọn để triển khai SIPAS 2019 gồm như sau (Bảng 1):

Bảng 1: Chọn mẫu điều tra xã hội học SIPAS 2019

Cơ quan, đơn vị	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
Đơn vị hành chính cấp huyện	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất
	Cấp Giấy phép kinh doanh
Đơn vị hành chính cấp xã	Tư pháp
	Lao động, Thương binh và Xã hội

- Chọn đối tượng điều tra: Từ cơ sở dữ liệu về NDTC 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

2019 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 2019 là 36.630 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 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 2019

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: 360 phiếu/tỉnh	- 06 sở/tỉnh - Tổng số phiếu: 180 phiếu/tỉnh	- 06 sở/tỉnh - Tổng số phiếu: 120 phiếu/tỉnh	8.700 phiếu
2.	Cấp huyện	- 09 huyện (03 loại I, 03 loại II, 03 loại III)/tỉnh - Tổng số phiếu: 540 phiếu/tỉnh	- 06 huyện (02 loại I, 02 loại II, 02 loại III)/tỉnh - Tổng số phiếu: 240 phiếu/tỉnh	- 06 huyện (02 loại I, 02 loại II, 02 loại III)/tỉnh - Tổng số phiếu: 180 phiếu/tỉnh	12.720 phiếu
3.	Cấp xã	- 27 xã (09 loại I, 09 loại II, 09 loại III)/tỉnh - Tổng số phiếu: 1.620 phiếu/tỉnh	- 18 xã (06 loại I, 06 loại II, 06 loại III)/tỉnh - Tổng số phiếu: 270 phiếu/tỉnh	- 18 xã (06 loại I, 06 loại II, 06 loại III)/tỉnh - Tổng số phiếu: 180 phiếu/tỉnh	15.210 phiếu
	Tổng số phiếu	2.520 phiếu/tỉnh	690 phiếu/tỉnh (11 tỉnh)	480 phiếu/tỉnh (50 tỉnh)	36.630 phiếu

2. Triển khai điều tra xã hội học

a) Lựa chọn, hướng dẫn điều tra viên:

Điều tra viên của SIPAS 2019 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 2019.

b) Triển khai điều tra xã hội học:

Việc phát, thu phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2019 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 tự trả lời; thu phiếu điều tra. Trong trường hợp không thể phát phiếu cho đối tượng điều tra có tên trong danh sách mẫu chính thức (do đối tượng không còn sống tại địa phương; từ chối trả lời phiếu...), điều tra viên tiến hành phát phiếu cho đối tượng trong danh sách mẫu dự phòng. Điều tra viên thực hiện phát phiếu theo nguyên tắc đúng đối tượng 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 10 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:

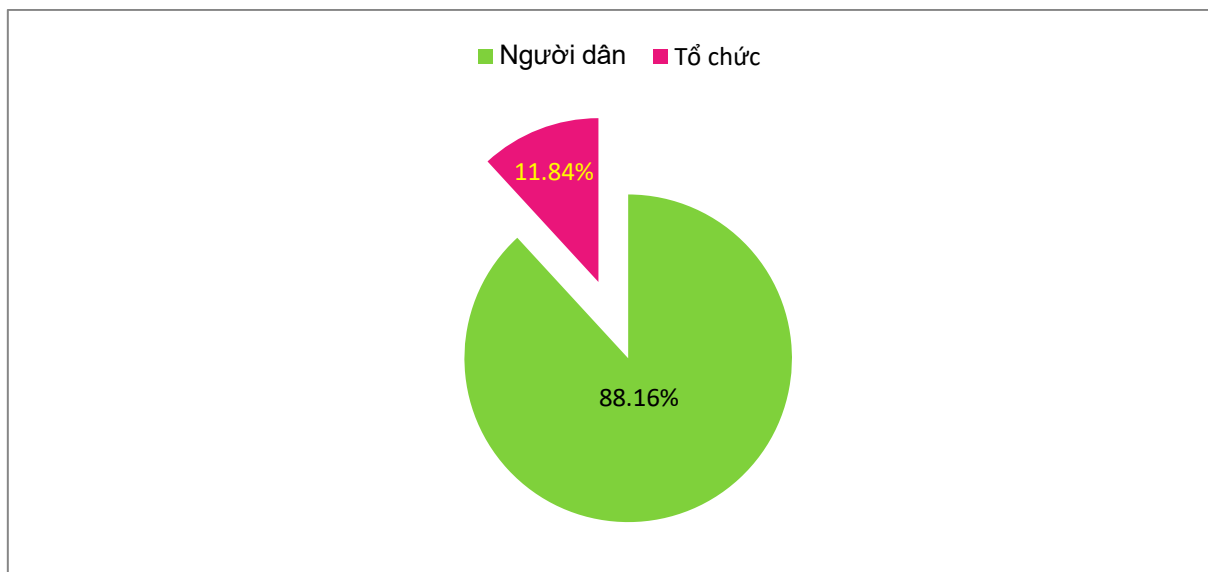
Việc phúc tra kết quả điều tra XHH SIPAS 2019 được thực hiện tại các tỉnh, do Sở Nội vụ, Mặt trận Tổ quốc tỉnh, Hội Cựu chiến binh tỉnh thực hiện. Theo quy định, ba cơ quan này phối hợp phúc tra tối thiểu 20% số phiếu của tỉnh (riêng Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh là 10%), theo phương thức gọi điện thoại 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 2019 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 2019 tiến hành điều tra xã hội học với tổng số phiếu phát ra tại 63 tỉnh trong cả nước là 36.630 phiếu. Tổng số phiếu thu về hợp lệ là 35.268 phiếu, đạt 96.28%.

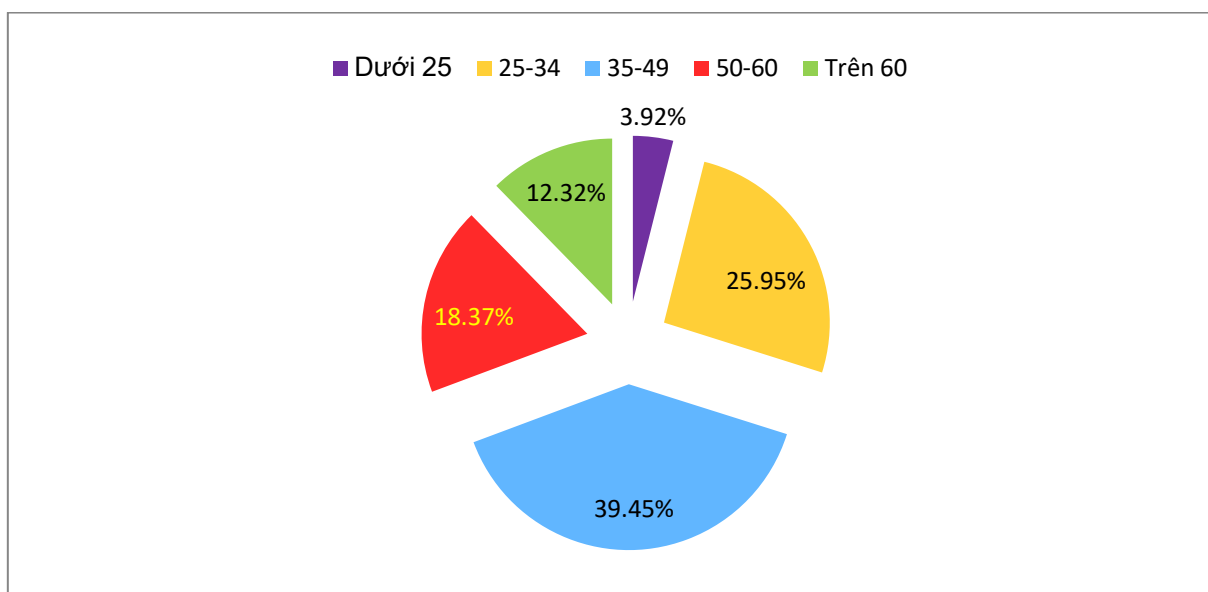
Trong số 35.268 người tham gia trả lời phiếu điều tra XHH SIPAS 2019, 88,16% là người dân và 11,84% là người đại diện tổ chức (Biểu đồ 1).

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



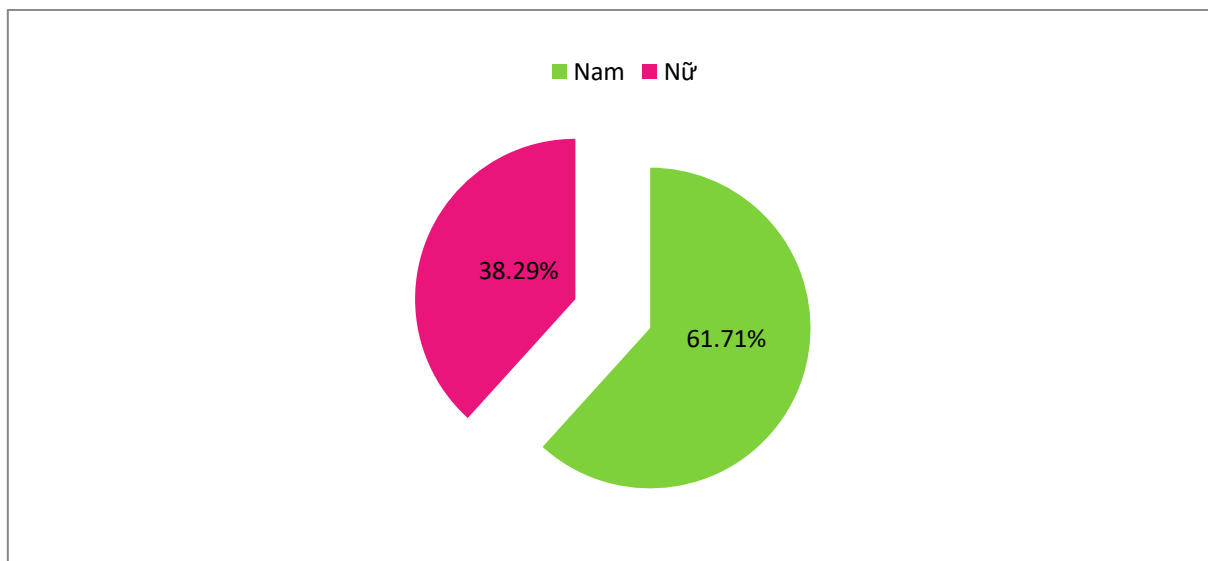
- Độ tuổi (Biểu đồ 2): Số người tham gia trả lời phiếu điều tra XHH SIPAS 2019 ở độ tuổi 35 - 49 chiếm tỷ lệ cao nhất là 39.45%; tiếp đến là số người ở độ tuổi 25 - 34, chiếm 25,95%; độ tuổi 50 - 60 chiếm 18,37%; trên 60 chiếm 12,32% và số người ở độ tuổi dưới 25 chiếm tỷ lệ thấp nhất, 3,92%.

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



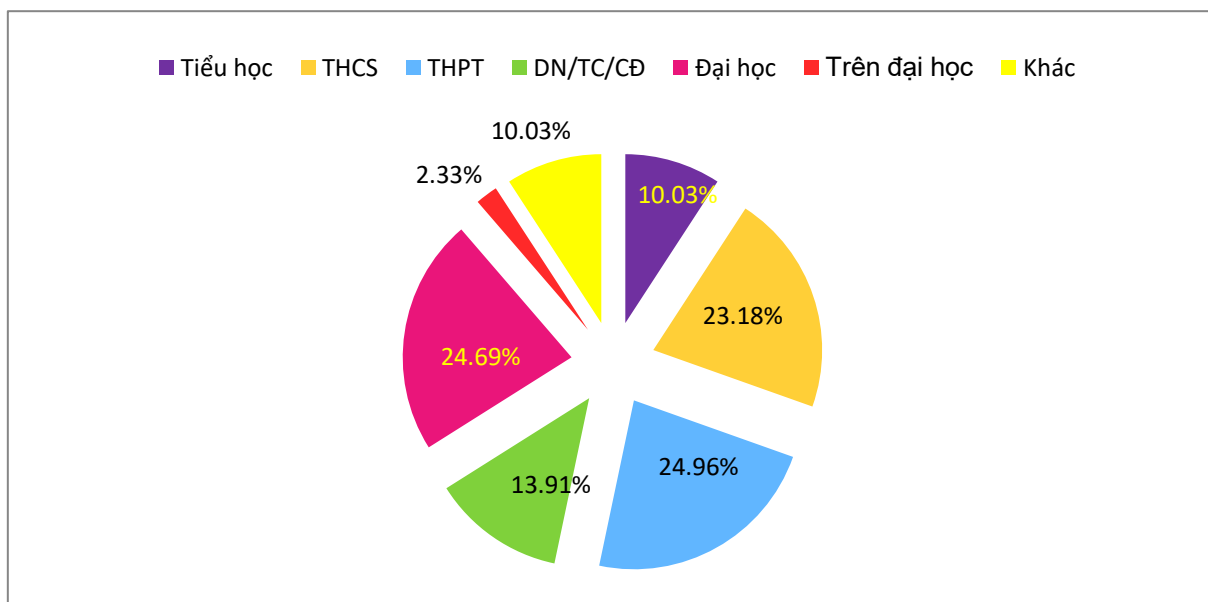
- Giới tính (Biểu đồ 3): Trong số những người tham gia điều tra XHH SIPAS 2019, nam giới chiếm tỷ lệ 61,71%, nữ giới chiếm 38,29%.

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



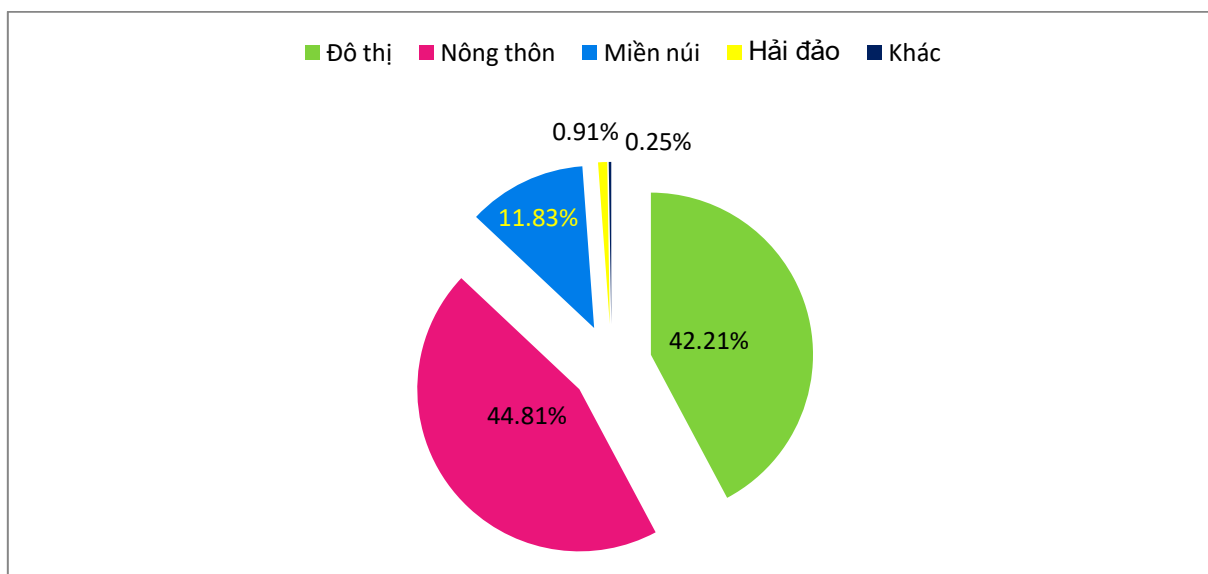
- Trình độ học vấn (Biểu đồ 4): Những người tham gia điều tra XHH SIPAS 2019 được phân theo 07 nhóm trình độ học vấn, trong 03 nhóm trình độ học vấn có tỷ lệ khá tương đồng nhau, đó là trung học phổ thông chiếm 24,96%, đại học chiếm 24,69%, trung học cơ sở chiếm 23,18%. 04 nhóm trình độ học vấn còn lại chỉ chiếm hơn 30% số người tham gia điều tra XHH SIPAS 2019, trong đó trên đại học chiếm 2,33%, trình độ nghề, trung cấp, cao đẳng chiếm 13,91%, tiểu học và trình độ khác đều chiếm 10,03%.

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



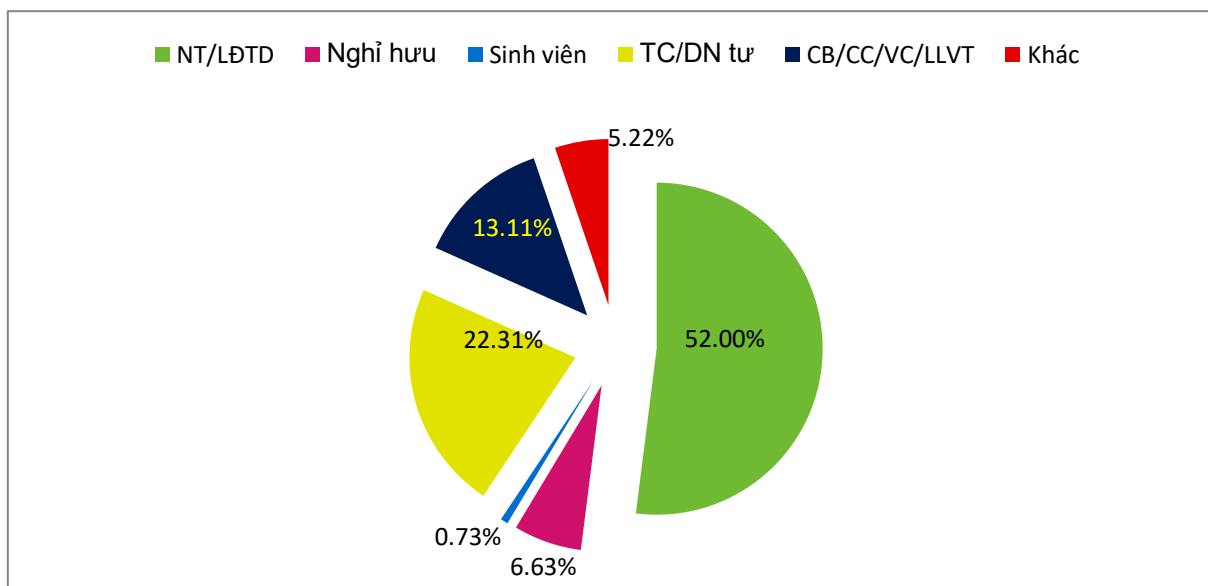
- Nơi sinh sống (Biểu đồ 5): Người tham gia trả lời điều tra XHH SIPAS 2019 sinh sống ở nông thôn chiếm 44,81%, ở đô thị chiếm 42,21%, miền núi chiếm 11,83% và còn lại là hải đảo hay các vùng khác chiếm 1,16%

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



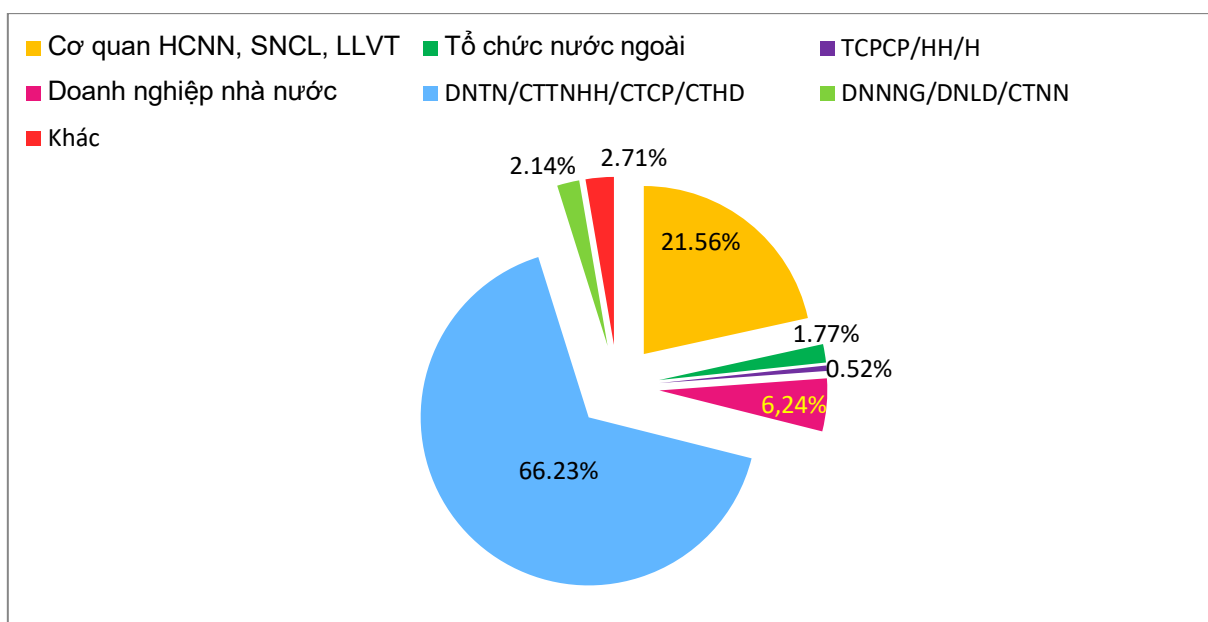
- Nghề nghiệp (Biểu đồ 6, 7): 88,16% người tham gia điều tra XHH SIPAS 2019 là dịch vụ công cho cá nhân, trong số đó: Người thuộc nhóm nghề lao động tự do, nội trợ chiếm tỷ lệ 52,00%, người làm việc tại các tổ chức, doanh nghiệp tư nhân chiếm 22,31%, người là cán bộ, công chức, viên chức chiếm 13,11%, người nghỉ hưu chiếm 6,63% và còn lại là sinh viên và ngành nghề khác chiếm khoảng 6% (Biểu đồ 6).

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



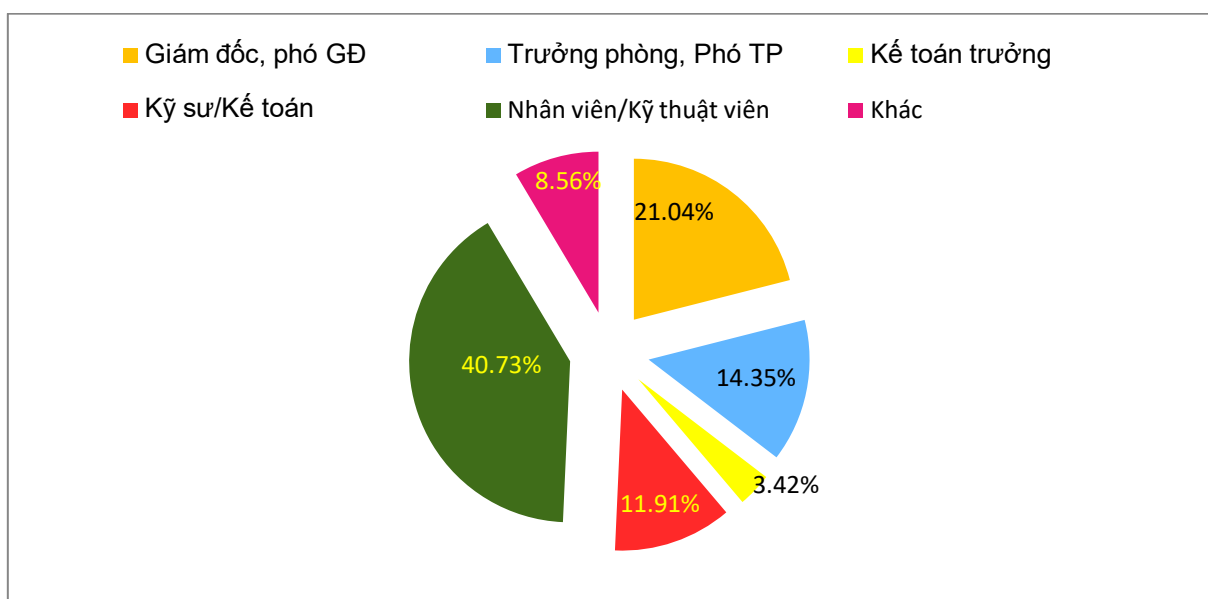
- 11,84% người tham điều tra XHH SIPAS 2019 là người đại diện cho tổ chức. Trong số những người đại diện cho tổ chức, 66,23% là đại diện cho DNTN, CTTNHH, CTCP, CTHD; 21,56% đại diện cho CQHCNN, SNCL, LLVT; 6,24% đại diện cho DNNNG, DNLD, CTNN và số còn lại DNNN, TCNN, TCPCP, H/HH... (Biểu đồ 7).

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



- Vị trí công việc (Biểu đồ 8): Những người tham gia trả lời phiếu điều tra XHH SIPAS 2019 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 40,73%; tiếp đến là giám đốc, phó giám đốc chiếm 21,04%; trưởng phòng, phó trưởng phòng 14,35%; kỹ sư/kế toán 11,91%; kế toán trưởng và các vị trí khác chiếm 12% .

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 điều tra xã hội học SIPAS 2019 cho thấy SIPAS 2019 có tiếng nói của NDTC thuộc mọi thành phần nhân khẩu học. Thành phần nhân khẩu học của đối tượng điều tra xã hội học SIPAS năm 2019 khá tương đồng so với các năm 2017, 2018 (Bảng 3).

Bảng 3: Thành phần nhân khẩu học của người trả lời phiếu điều tra XHH năm 2019, 2018, 2017

Thành phần nhân khẩu học		Năm 2019	Năm 2018	Năm 2017
Cá nhân, tổ chức	Cá nhân người dân	88.16%	88,96%	88,91%
	Người đại diện tổ chức	11.84%	11,04%	11,09%
Độ tuổi	Dưới 25 tuổi	3.92%	3,98%	4,94%
	25-34 tuổi	25.95%	24,32%	24,41%
	35-49 tuổi	39.45%	37,84%	36,07%
	50-60 tuổi	18.37%	19,94%	20,34%
	Trên 60 tuổi	12.32%	13,91%	14,25%
Giới tính	Nam	61.71%	62,28%	63,24%
	Nữ	38.29%	37,72%	36,76%
Dân tộc	Kinh	87.01%		
	Khác	12.99%		
Trình độ học vấn	Tiểu học	10.03%	10,77%	11,09%
	Trung học cơ sở	23.18%	23,70%	24,57%
	Trung học phổ thông	24.96%	24,68%	24,08%
	Dạy nghề/trung cấp/cao đẳng	13.91%	13,02%	13,51%
	Đại học	24.69%	25,12%	23,37%
	Trên đại học	2.33%	2,07%	2,32%
	Khác	10.03%	0,64%	1,06%
Nghề nghiệp	NT/LĐTD	52.00%	55,59%	53,01%
	Nghỉ hưu	6.63%	7,51%	7,63%
	Sinh viên	0.73%	0,72%	0,88%
	TC/DN tư	22.31%	16,26%	15,78%
	CB/CC/VC/LLVT	13.11%	13,71%	13,51%
	Khác	5.22%	6,21%	9,19%
Nơi sinh sống	Đô thị	42.21%	36,18%	33,18%
	Nông thôn	44.81%	50,36%	52,53%
	Miền núi	11.83%	12,75%	12,92%
	Hải đảo	0.91%	0,48%	0,69%
	Khác	0.25%	0,23%	0,68%
Loại hình tổ chức	Cơ quan HCNN, SNC, LLVT	21.56%	55,59%	53,01%
	Tổ chức nước ngoài	1.77%	7,51%	7,63%
	TCPCP/HH/H	0.52%	0,72%	0,88%
	Doanh nghiệp nhà nước	5.07%	16,26%	15,78%
	DNTN/CTTNHH/CTCP/CTHD	66.23%	13,71%	13,51%
	DNNNG/DNLD/CTNN	2.14%	6,21%	9,19%
	Khác	2.71%	55,59%	53,01%
Chức vụ	Giám đốc, phó GD	21.04%	24,70%	28,80%
	Trưởng phòng, Phó TP	14.35%	15,67%	16,33%
	Kế toán trưởng	3.42%	5,78%	5,23%
	Kỹ sư/Kế toán	11.91%	13,46%	13,05%
	Nhân viên/Kỹ thuật viên	40.73%	33,43%	25,31%
	Khác	8.56%	6,97%	11,28%

PHẦN HAI

KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NDTC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2019

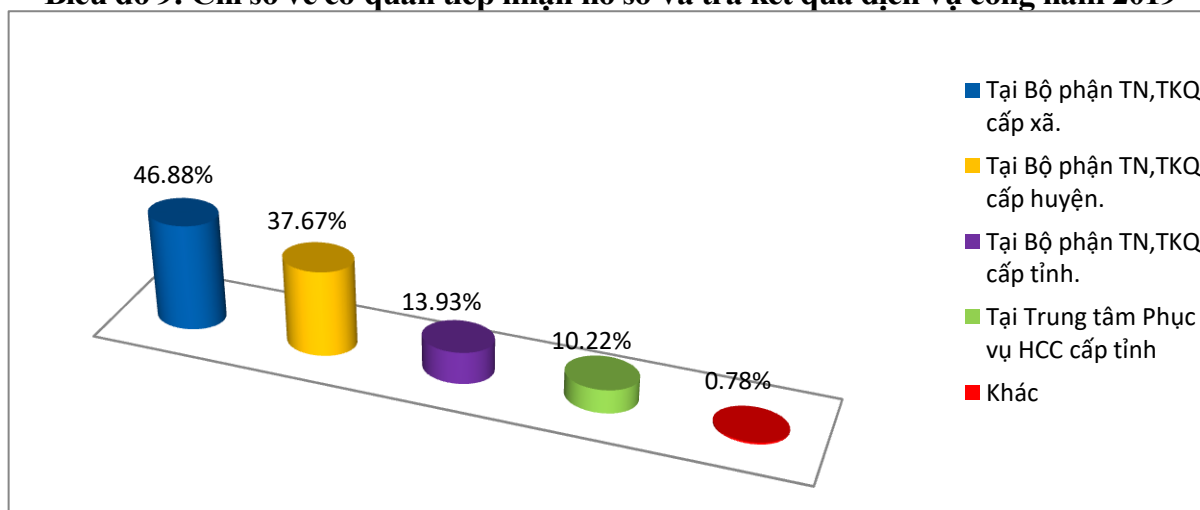
I. MỘT SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NDTC VỀ VIỆC TỔ CHỨC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

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 2019 nói riêng cho thấy sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với NDTC thông qua cung ứng dịch vụ công ngày càng tốt hơn và NDTC ngày càng hài lòng hơn; sự không hài lòng cũng như sự phàn nàn của NDTC thường tập trung ở một số dịch vụ nhất định và tại một số ít địa phương.

1. Cơ quan tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công

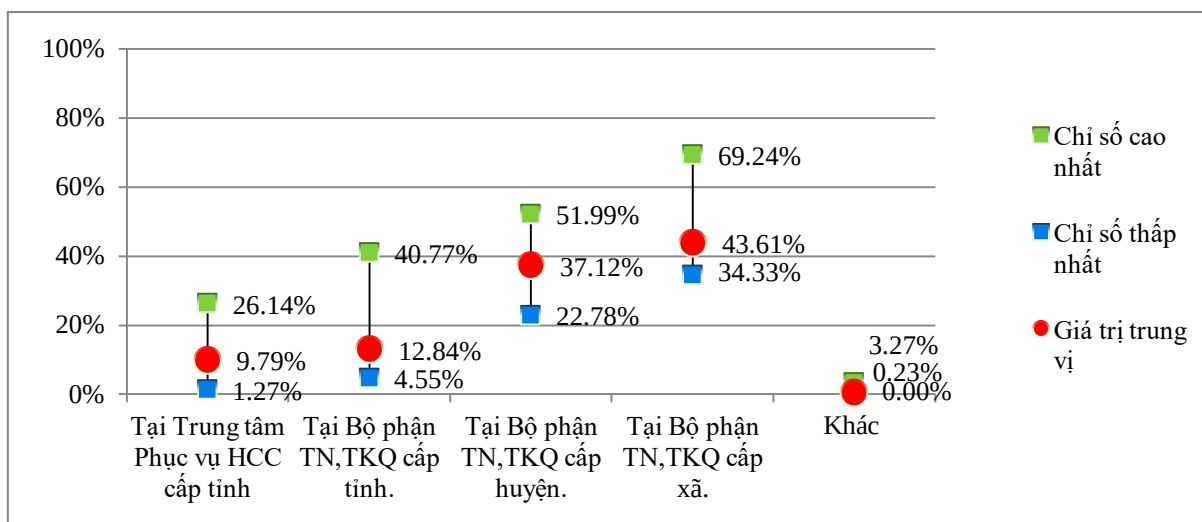
SIPAS 2019 cho thấy 46,88% số người được hỏi trong cả nước đã nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công công tại Bộ phận Một cửa cấp xã; 37,67% ở Bộ phận Một cửa cấp huyện; 13,93% ở Bộ phận Một cửa của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và 10,22% tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh và chỉ có 0,78% tại nơi khác (Biểu đồ 9). Như vậy, có thể nói hiện nay, chính quyền địa phương các cấp đã thực hiện nghiêm quy định của Chính phủ về giải quyết TTHC cho NDTC tại Bộ phận Một cửa các cấp và Trung tâm Phục vụ hành chính công; NDTC không phải đến trực tiếp cơ quan giải quyết TTHC để nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công.

Biểu đồ 9: Chỉ số về cơ quan tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công năm 2019



Tỷ lệ NDTC nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công ở Bộ phận Một cửa cấp tỉnh, huyện, xã của 63 tỉnh rất khác nhau (Biểu đồ 10): Ở Trung tâm Phục vụ HCC cấp tỉnh nằm trong khoảng 1,27 - 26,14%, ở Bộ phận Một cửa của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh nằm trong khoảng 4,66 - 29,17%, ở Bộ phận Một cửa cấp huyện nằm trong khoảng 25,37 - 52,83%, ở Bộ phận Một cửa cấp xã nằm trong khoảng từ 35,00 - 57,41%. Các tỉnh có tỷ lệ NDTC nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công tại cấp tỉnh thấp dường như đã thực hiện dịch vụ công liên thông với cấp huyện, xã nhiều hơn.

Biểu đồ 10: Chỉ số về cơ quan tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công năm 2019: Cao nhất, thấp nhất và trung vị

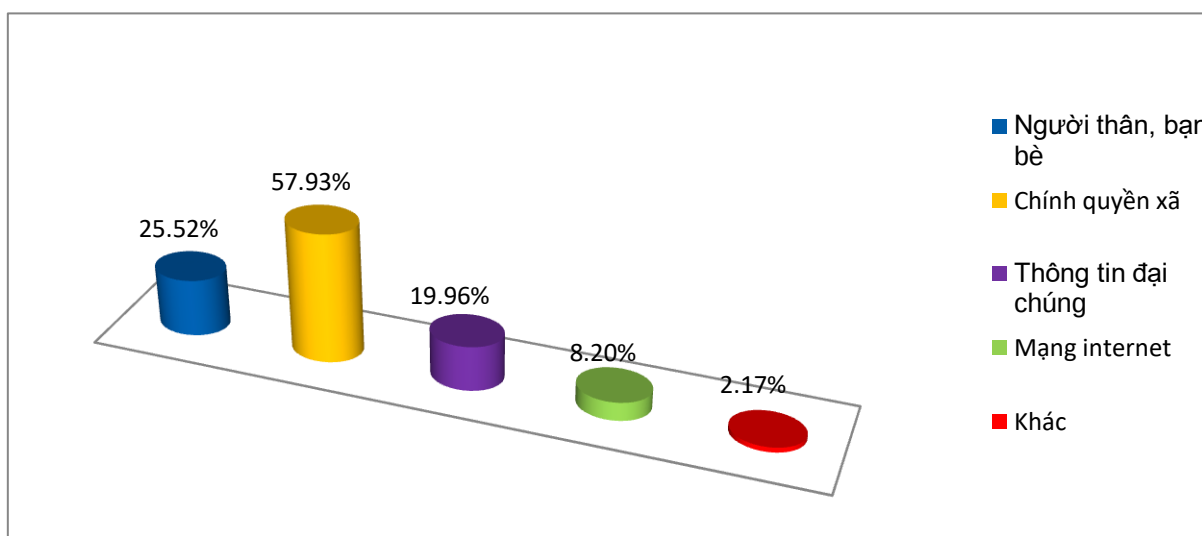


Theo quy định, việc cung ứng dịch vụ hành chính công cho NDTC phải thực hiện tại Bộ phận Một cửa nhằm tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho NDTC đồng thời tránh các tiêu cực phát sinh trong quá trình cung ứng dịch vụ công. Tuy nhiên, kết quả SIPAS 2019 cho thấy vẫn còn có 0,78% NDTC được hỏi trong cả nước và hơn nửa số tỉnh có NDTC nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công ngoài Trung tâm Phục vụ HCC/Bộ phận Một cửa. Qua đây, các địa phương cần xem xét, chấn chỉnh để đảm bảo thực hiện đúng quy định về việc cung ứng dịch vụ công tại Bộ phận Một cửa.

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

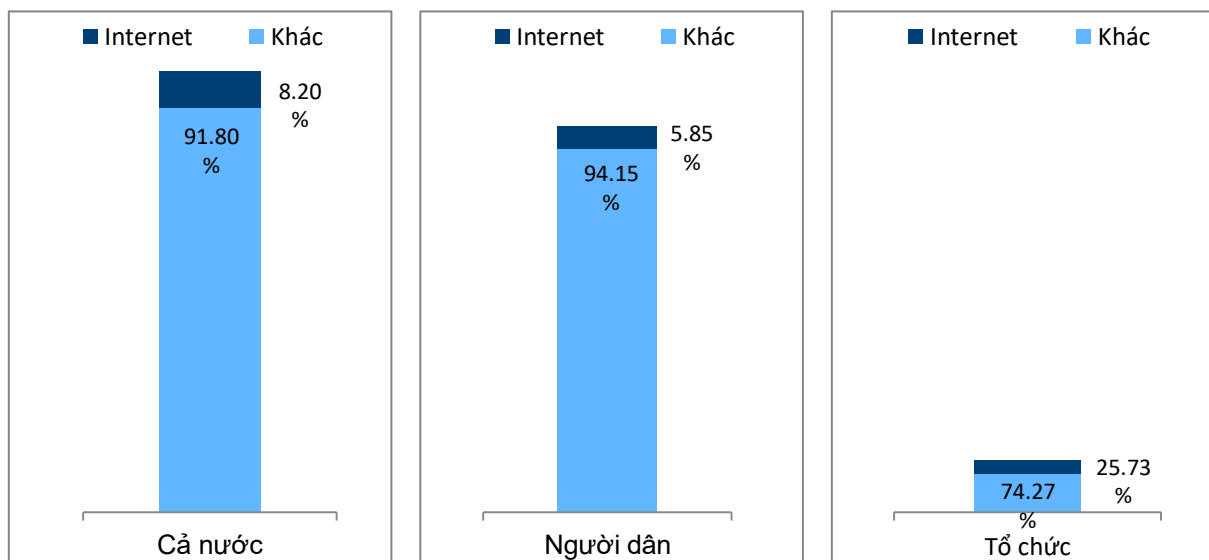
Kênh thông tin để biết về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công (Biểu đồ 11) mà NDTC sử dụng nhiều nhất là thông qua chính quyền cấp xã, với 57,93% số người được hỏi sử dụng kênh này. Tiếp đến là kênh thông tin qua người thân, bạn bè, với 25,52% người sử dụng; qua phương tiện thông tin đại chúng là 19,96%; qua mạng internet là 8,20% và qua các kênh khác là 2,17%.

Biểu đồ 11: Chỉ số về kênh thông tin tiếp cận cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả dịch vụ công năm 2019



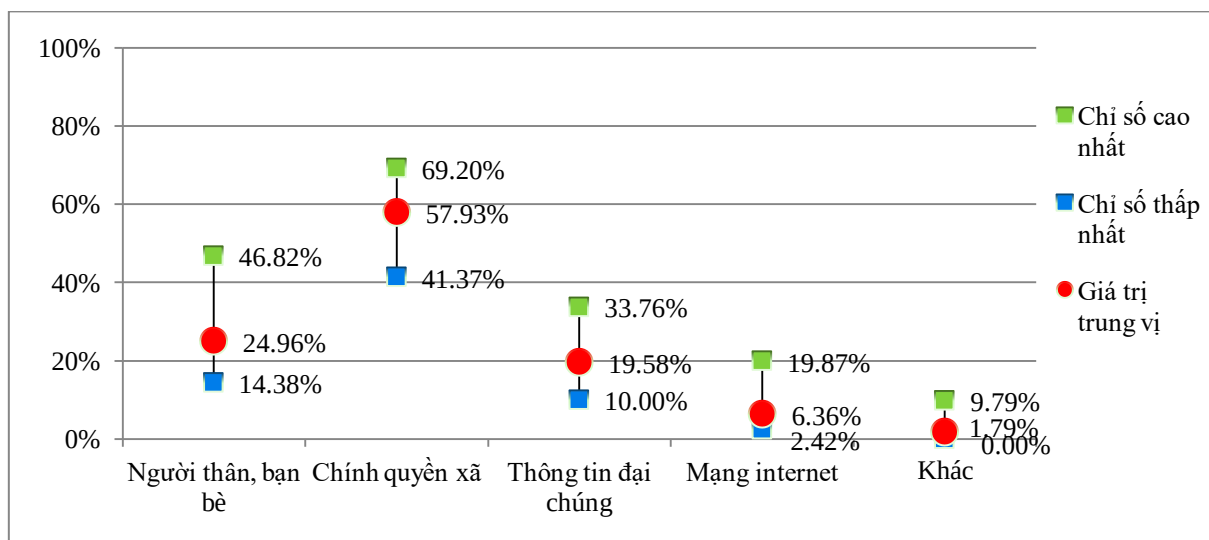
Mặc dù người đại diện các tổ chức thường được cho là có trình độ tin học và cơ hội tiếp cận, sử dụng máy tính và mạng internet cao hơn nhiều so với người dân nhưng cũng chỉ có 27,73% số người đại diện tổ chức được hỏi trong cả nước đã tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công trực tuyến qua mạng internet và chỉ số tương ứng đối với người dân là 5.85% (Biểu đồ 12).

Biểu đồ 12: So sánh chỉ số về tiếp cận cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả dịch vụ công qua mạng internet năm 2019



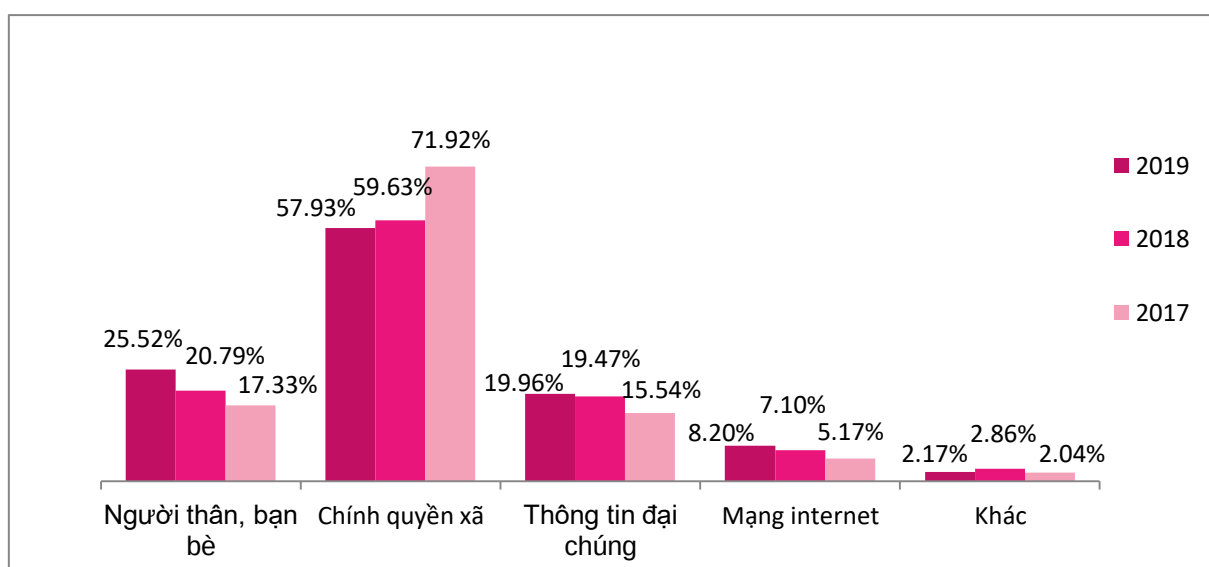
Bức tranh về các kênh thông tin tiếp cận cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công và tỷ lệ NDTC sử dụng các kênh thông tin đó ở 63 tỉnh (Biểu đồ 13) cũng tương tự như bức tranh chung của cả nước. Chính quyền xã vẫn là kênh thông tin được sử dụng nhiều nhất, với số NDTC được hỏi đã sử dụng kênh này nằm trong khoảng 41,37 - 69,20%, tiếp đến là thông qua người thân, bạn bè trong khoảng 14,36 - 46,82%, thông qua phương tiện thông tin đại chúng trong khoảng 10,00 - 33,76% và thông qua mạng internet là 2,42 - 19,87%.

Biểu đồ 13: Chỉ số về kênh thông tin tiếp cận cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả dịch vụ công năm 2019: Cao nhất, thấp nhất, trung vị



So sánh năm 2019 với 2018, 2017, kết quả cho thấy số NDTC sử dụng kênh thông tin qua người thân, bạn bè, kênh thông tin qua phương tiện thông tin đại chúng và kênh thông tin qua mạng internet tiếp tục tăng nhẹ qua các năm, khoảng 1 - 4% trong khi đó số NDTC sử dụng kênh thông tin qua chính quyền cấp xã giảm đáng kể, 14% (Biểu đồ 14). Đường như NDTC đang ngày càng chủ động, tích cực tìm kiếm, tiếp cận thông tin hơn và do vậy, chính quyền cần cung cấp thông tin kịp thời hơn, trên các kênh thông tin đa dạng hơn. Tuy nhiên, với 8,20% NDTC được hỏi trong cả nước và từ 2,42 - 19,87% NDTC ở 63 tỉnh tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công qua mạng internet trong năm 2019 (Biểu đồ 11, 12), mặc dù có tăng một chút so với năm 2018 nhưng vẫn còn rất thấp để có thể thực hiện được mục tiêu thực hiện dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, 4 đối với 30% dịch vụ hành chính công mà các bộ, ngành, địa phương phải triển khai theo Chương trình tổng thể CCHC giai đoạn 2011 - 2020 của Chính phủ. Các cơ quan chức năng liên quan cần thông tin, tuyên truyền phù hợp, tích cực, hiệu quả để nâng cao nhận thức và thúc đẩy NDTC 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 công mang lại.

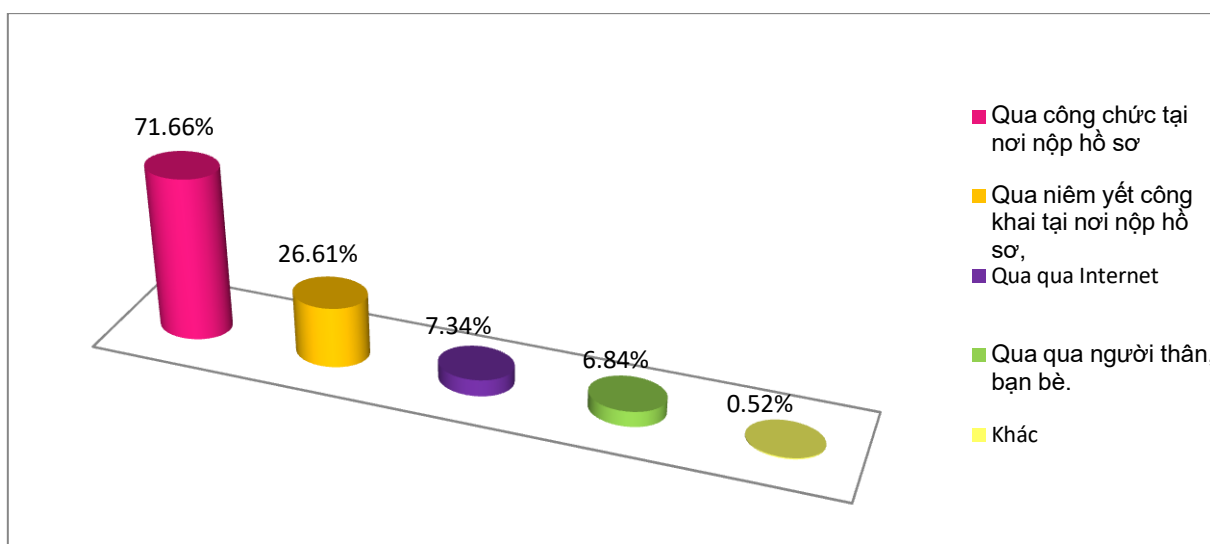
Biểu đồ 14: So sánh chỉ số về kênh thông tin tiếp cận cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả dịch vụ công năm 2019 với 2018, 2017



3. Kênh thông tin tiếp cận các quy định về TTHC

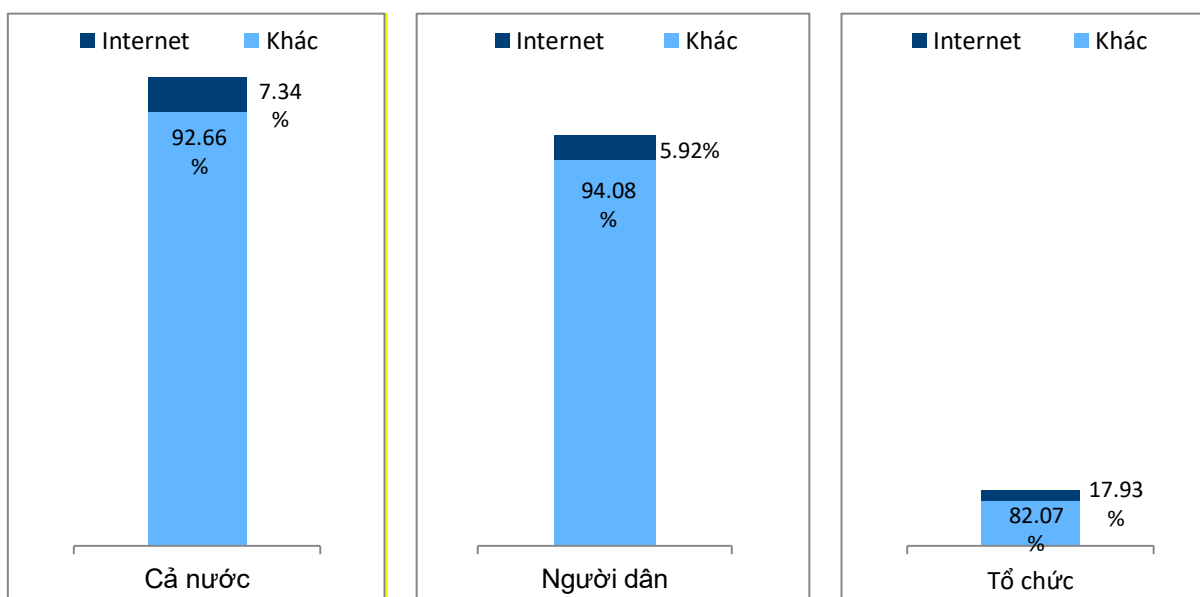
Trong số NDTC được hỏi, 71,66% tiếp cận các quy định về TTHC qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, 26,61% tiếp cận qua các nội dung được niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, 7,34% tiếp cận qua mạng internet, 6,84% tiếp cận qua người thân, bạn bè và 0,52% tiếp cận qua các hình thức khác (Biểu đồ 15).

Biểu đồ 15: Chỉ số về kênh thông tin tiếp cận các quy định về TTHC năm 2019



Tỷ lệ NDTC đã tiếp cận thông tin về cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả dịch vụ công trực tuyến qua mạng internet thấp, với người dân là 5,85 và tổ chức là 27,73% tuy nhiên tỷ lệ NDTC đã tiếp cận các quy định về TTHC trực tuyến qua mạng internet cũng thấp và thậm chí còn thấp hơn, cụ thể với người dân là 5,92% và tổ chức là 17,93% (Biểu đồ 16).

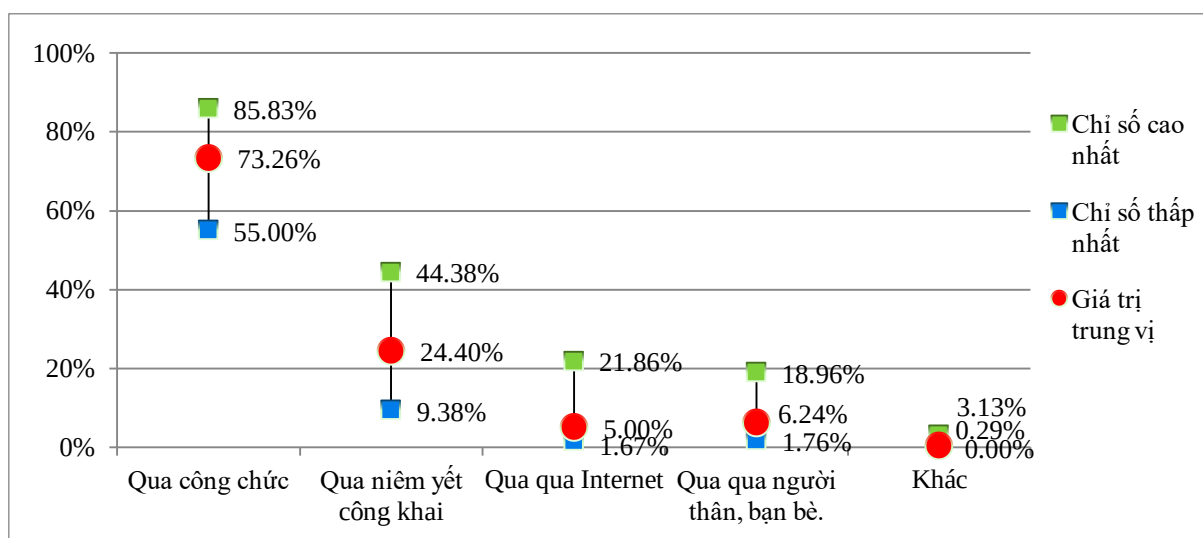
Biểu đồ 16: So sánh chỉ số về tiếp cận TTHC qua mạng internet năm 2019



Ở 63 tỉnh, số NDTC tiếp cận các quy định về TTHC thông qua công chức nằm trong khoảng 55,00 – 85,83%, thông qua các nội dung niêm yết công khai nằm trong khoảng 9,38 – 44,38%, thông qua mạng internet nằm trong khoảng 1,67 – 21,86%, thông qua người thân, bạn bè nằm trong khoảng 1,76 – 18,96% (Biểu đồ 17). Các chỉ số trên cho thấy mức độ NDTC phụ thuộc vào công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa để biết quy định về TTHC vẫn 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 NDTC 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. Số lượng NDTC tiếp cận quy định TTHC qua mạng

internet ở 63 tỉnh tăng đáng kể so với năm 2018, từ trong khoảng 0,83 – 14,71% lên khoảng 1,67 – 21,86%.

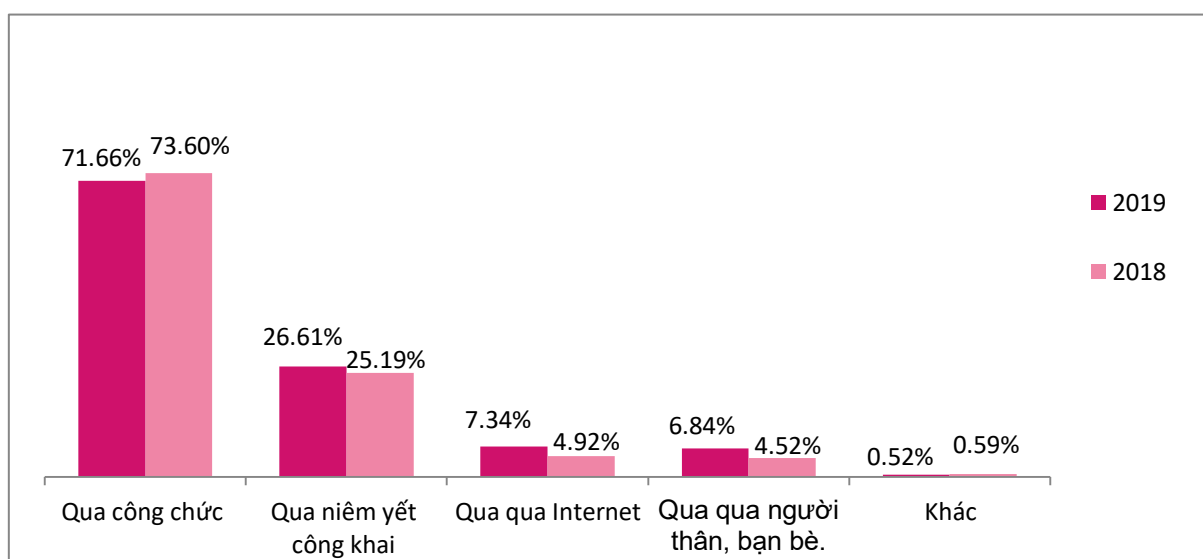
**Biểu đồ 17 : Chỉ số về kênh thông tin tiếp cận TTHC năm 2019:
Cao nhất, thấp nhất, trung vị**



Khi so sánh các chỉ số phản ánh kênh thông tin mà NDTC sử dụng để tiếp cận quy định TTHC của năm 2019 với 2018 (do 2017 không thực hiện đo lường chỉ số này), kết quả cho thấy tỷ lệ NDTC sử dụng kênh thông qua mạng internet, qua người thân/bạn bè tăng nhẹ từ 1 – 2% trong khi đó tỷ NDTC tiếp cận thông tin về TTHC thông qua công chức giảm nhẹ khoảng 2% (Biểu đồ 18).

Thông qua số liệu tỷ lệ NDTC tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công và tỷ lệ NDTC tiếp cận quy định TTHC qua mạng internet, có thể thấy Chính phủ, chính quyền địa phương cần có giải pháp tích cực và phù hợp hơn để nâng cao các tỷ lệ này nhằm thực hiện thành công mục tiêu cung ứng dịch vụ công trực tuyến theo Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011 – 2020.

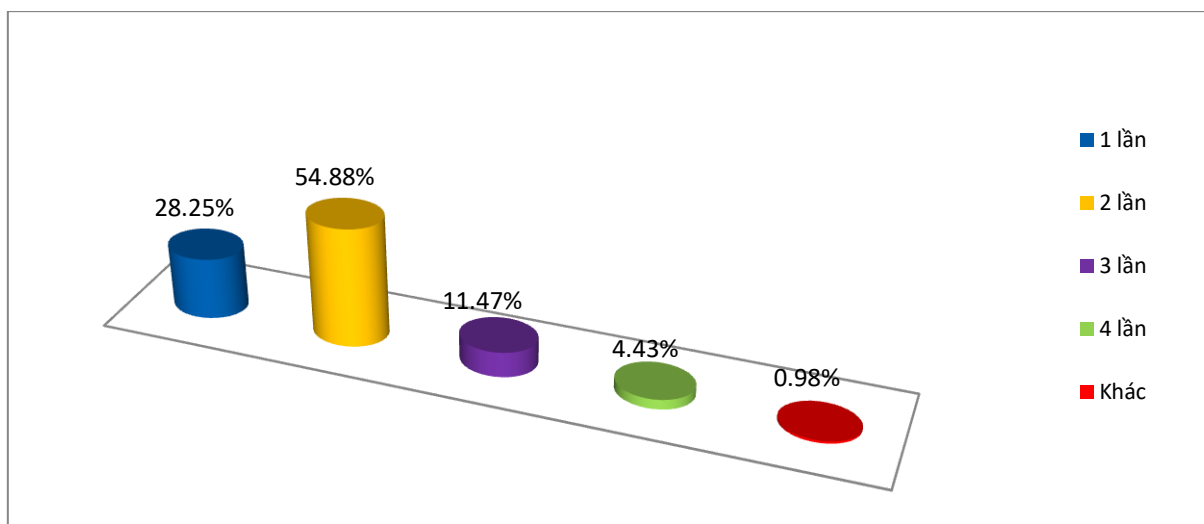
Biểu đồ 18: So sánh chỉ số về kênh thông tin tiếp cận quy định TTHC năm 2019 với 2018



4. Số lần đi lại để thực hiện dịch vụ công

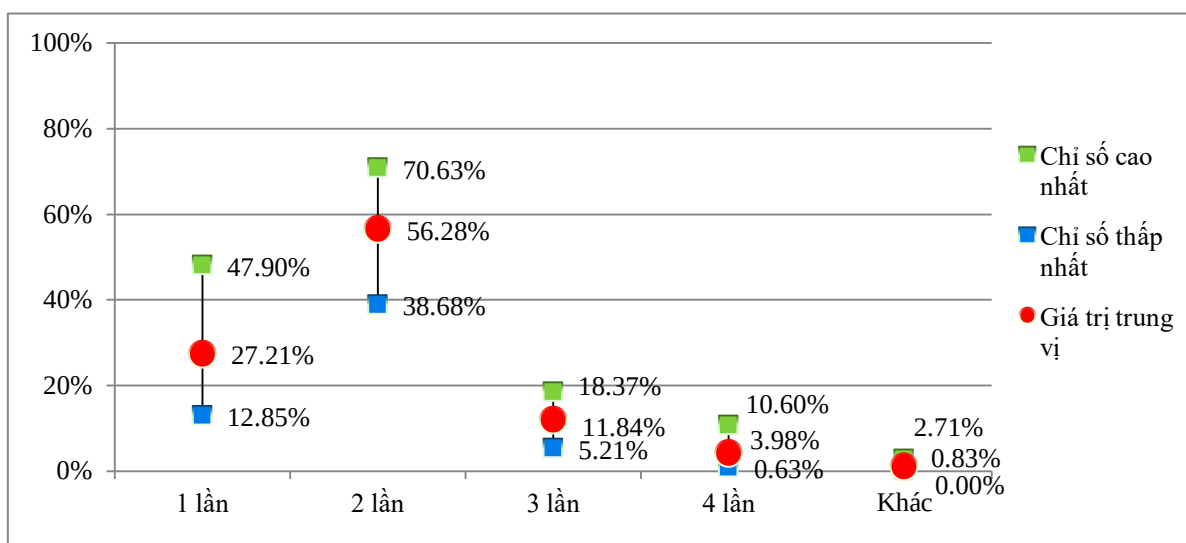
28,25% số NDTC được hỏi khẳng định chỉ cần đi lại 1 lần trong quá trình thực hiện dịch vụ công; 54,88% đi lại 2 lần, 11,47% đi lại 3 lần; 4,43% đi lại 4 lần và 0,98% đi lại 5 lần trở lên (Biểu đồ 19). Theo quy định của Chính phủ, công chức phải hướng dẫn hồ sơ cho NDTC và đảm bảo hướng dẫn đầy đủ trong 01 lần là NDTC có thể hoàn thiện hồ sơ. Như vậy, NDTC đi lại tối đa 03 lần trong quá trình dịch vụ công để nhận được kết quả. Các chỉ số trên cho thấy có khoảng 83% NDTC đi lại ít hơn 3 lần và khoảng gần 6% NDTC phải đi lại trên 3 lần.

Biểu đồ 19: Chỉ số về số lần NDTC đi lại khi thực hiện dịch vụ công năm 2019



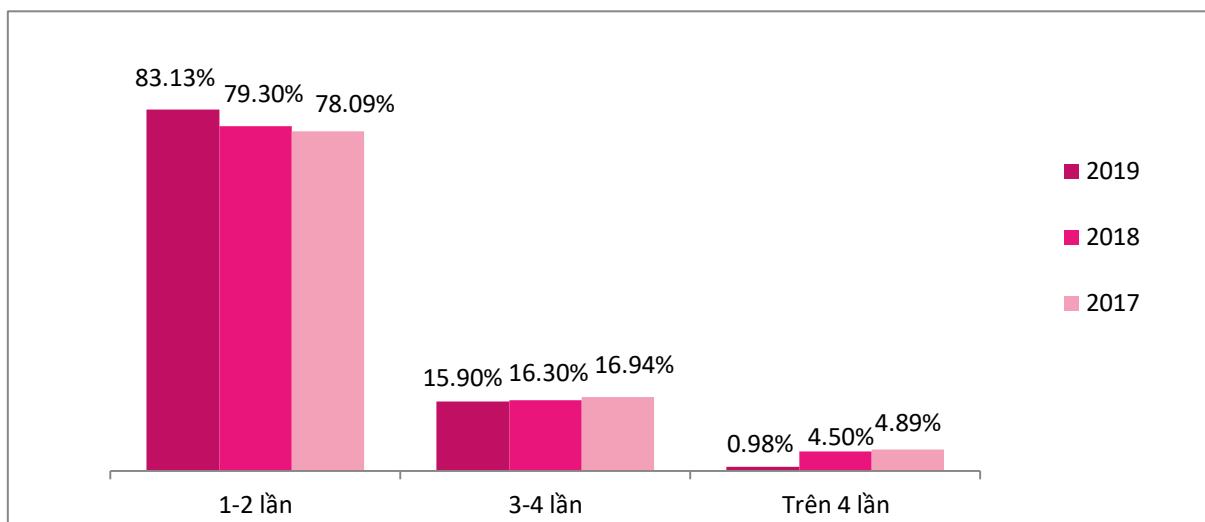
Về số lần đi lại của NDTC khi thực hiện dịch vụ công ở 63 tỉnh (Biểu đồ 20), tỷ lệ NDTC đi lại 1 lần nằm trong khoảng 12,85% - 47,90%; đi lại 2 lần nằm trong khoảng 38,68 - 70,63%; 3 lần trong khoảng 5,21 - 18,37%, 4 lần trong khoảng 0,63 - 10,60% và trên 4 lần nằm trong khoảng 0,00 - 2,71%. Như vậy, có tỉnh để xảy ra tình trạng đến 10% NDTC phải đi lại nhiều lần trong quá trình dịch vụ công.

Biểu đồ 20: Chỉ số về số lần đi lại khi thực hiện dịch vụ công năm 2019: Cao nhất, thấp nhất và trung vị



So sánh năm 2017, 2018 và 2019, tỷ lệ NDTC đi lại 1-2 lần tăng khoảng 5%, tỷ lệ đi lại 3 – 4 lần giảm khoảng 1% và tỷ lệ đi lại trên 4 lần giảm gần 4%. (Biểu đồ 21). Điều đó chứng tỏ Chính quyền địa phương các cấp của 63 tỉnh vẫn đang tiếp tục nỗ lực cải thiện sự phục vụ đối với NDTC, không ngừng nâng cao chất lượng hướng dẫn TTHC và dịch vụ công (nhANH chóng và đầy đủ hơn) nhằm giảm công sức, thời gian đi lại cho NDTC.

Biểu đồ 21: So sánh chỉ số về số lần đi lại khi thực hiện dịch vụ công năm 2019 với 2018, 2017

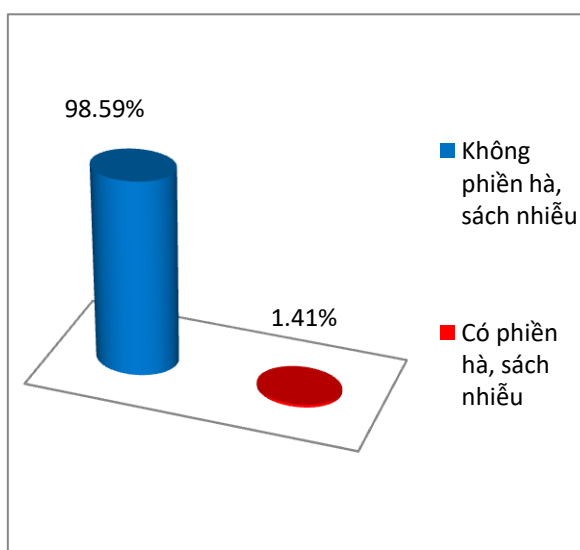


5. Công chức gây phiền hà, sách nhiễu

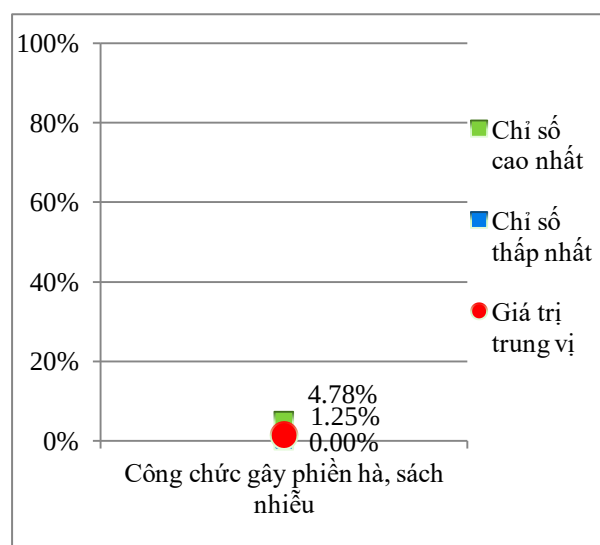
SIPAS 2019 cho thấy vẫn còn tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình giải quyết công việc, với 1,41% số NDTC được hỏi trong cả nước khẳng định điều này (Biểu đồ 22).

Tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2019 diễn ra ở 62/63 tỉnh, với tỉnh có chỉ số cao nhất là 4,78% (Biểu đồ 23). Có 01/63 tỉnh không có NDTC phản ánh bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu.

Biểu đồ 22: Chỉ số về công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2019

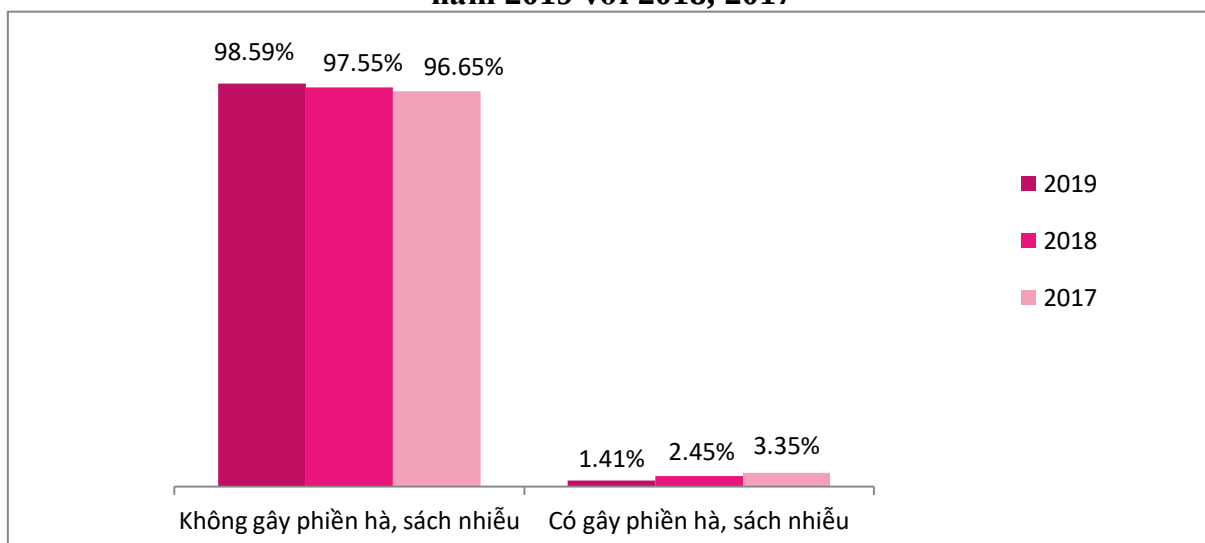


Biểu đồ 23: Chỉ số về công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2019: Cao nhất, thấp nhất, trung vị



Tuy nhiên, một tín hiệu tích cực là tỷ lệ NDTC phản ánh bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu qua liên tục giảm qua các năm 2017, 2018, 2019, từ 3,35% xuống 1,41% (Biểu đồ 24).

Biểu đồ 24: So sánh chỉ số về công chức gây phiền hà sách nhiễu năm 2019 với 2018, 2017

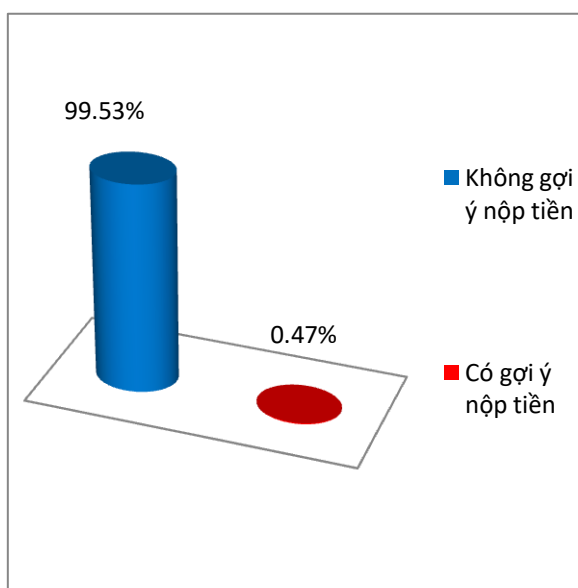


6. Công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí

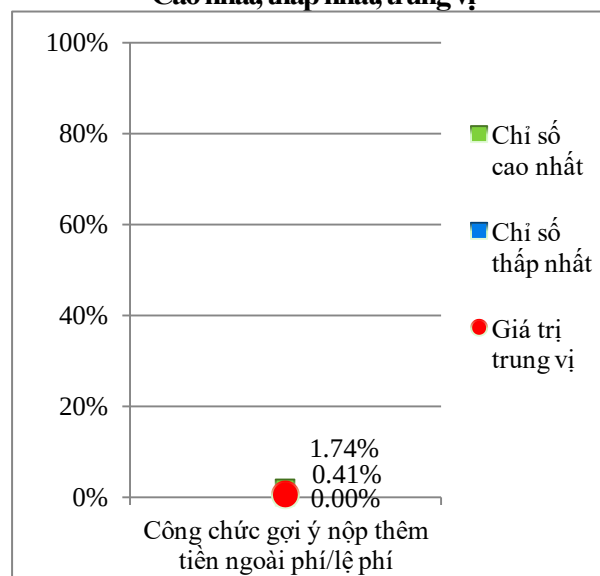
0,47% số NDTC được hỏi trong cả nước cho rằng công chức gợi ý NDTC nộp thêm tiền ngoài phí/ lệ phí (Biểu đồ 25).

Tình trạng công chức gợi ý NDTC nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí diễn ra ở 46/63 tỉnh, với tỉnh có tỷ lệ cao nhất là 1.74% (Biểu đồ 26). NDTC ở 17/63 tỉnh không phản ánh bị công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí.

Biểu đồ 25: Chỉ số về công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí năm 2019

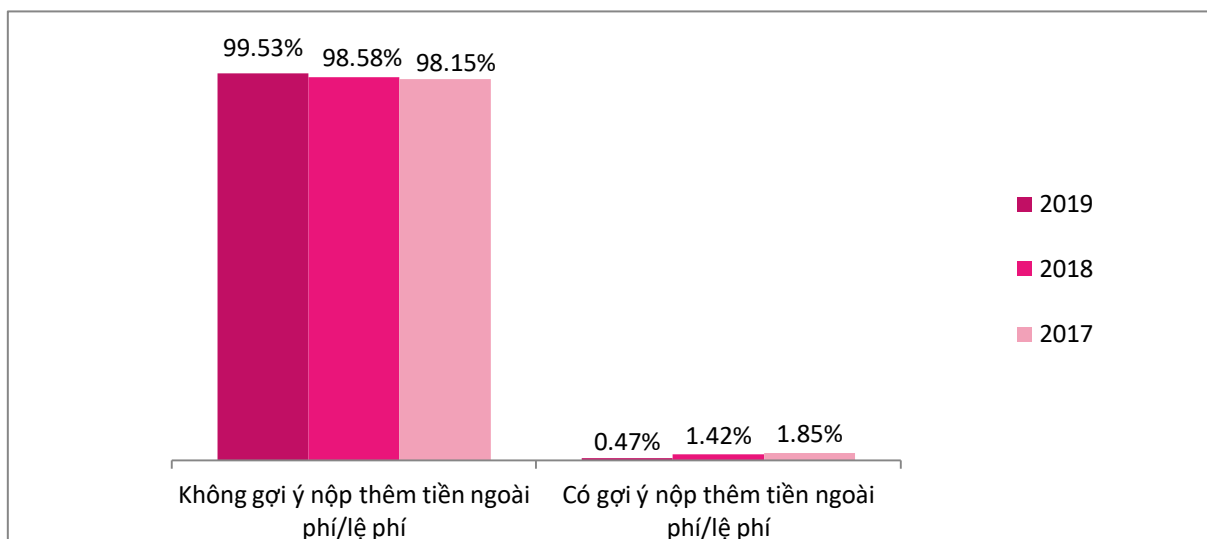


Biểu đồ 26: Chỉ số về công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí năm 2019: Cao nhất, thấp nhất, trung vị



Kết quả SIPAS 2019 cho thấy tỷ lệ công chức gợi ý NDTC nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí trong quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công nói chung trong cả nước cũng liên tục giảm qua các năm 2017, 2018 và 2019, từ 1,85% xuống 0,47% (Biểu đồ 27). Nếu những năm trước tình trạng này diễn ra ở tất cả 63 tỉnh thì năm 2019 đã có một số tỉnh không đề xảy ra tình trạng này.

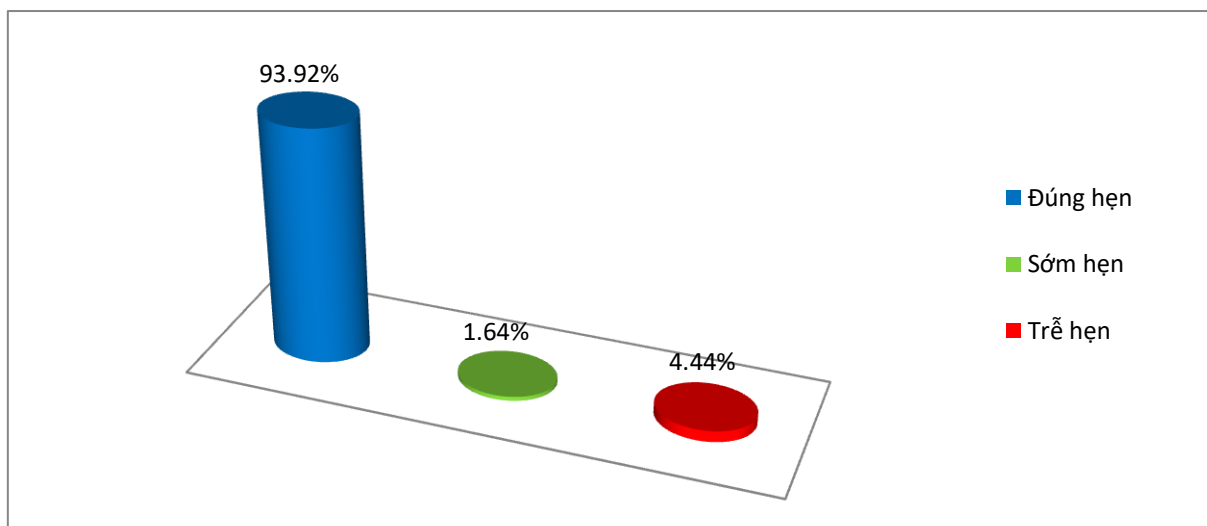
Biểu đồ 27: So sánh chỉ số về công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí năm 2019 với 2018, 2017



7. Cơ quan đúng hẹn

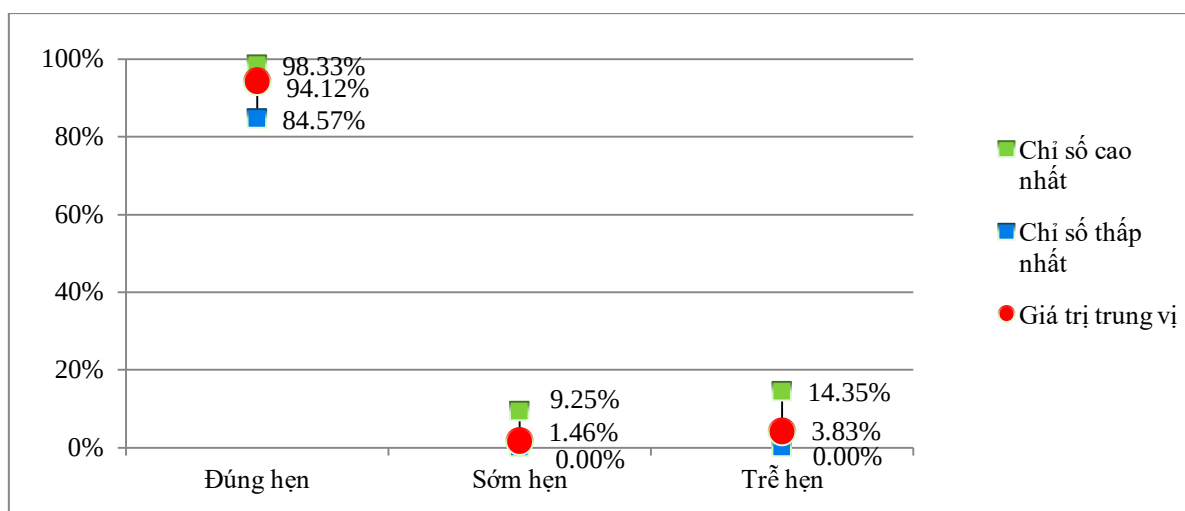
93,92% số NDTC được hỏi trong cả nước khẳng định cơ quan hành chính nhà nước trả kết quả dịch vụ công đúng hẹn; 1,64% khẳng định sớm hẹn và 4,44% khẳng định trễ hẹn (Biểu đồ 28).

Biểu đồ 28: Chỉ số về cơ quan đúng hẹn năm 2019



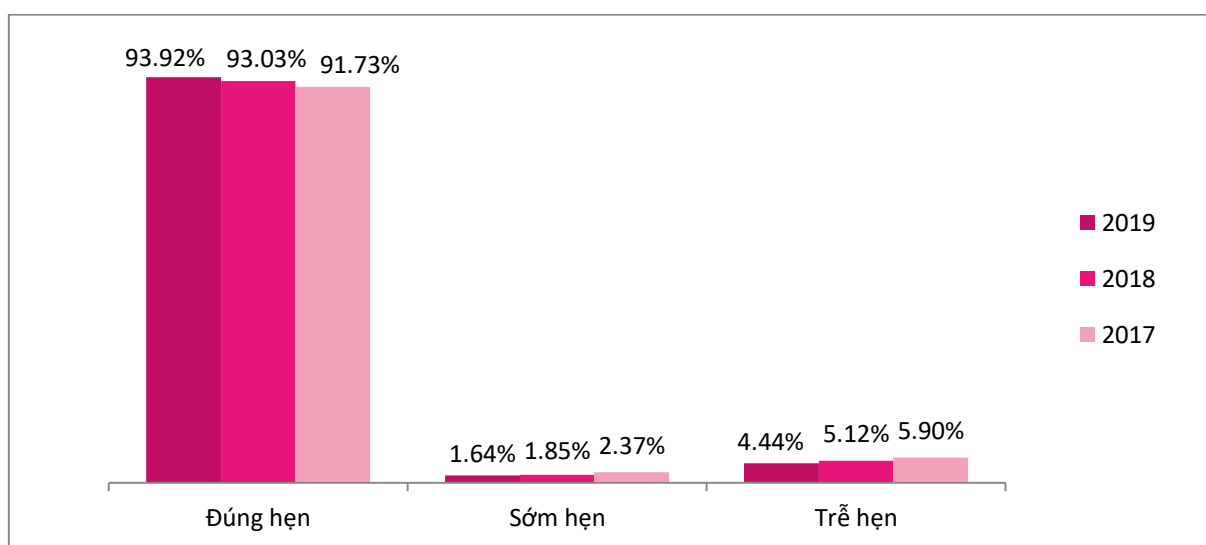
Tỷ lệ trả kết quả dịch vụ công đúng hẹn ở 63 tỉnh (Biểu đồ 29) nằm trong khoảng 84,57 – 98,33%, sớm hẹn nằm trong khoảng 0 – 9,25% và trễ hẹn trong khoảng 0 – 14,35%. Giá trị trung vị của tỷ lệ trễ hẹn là 3,83% cho thấy một nửa số tỉnh có tỷ lệ trễ hẹn nằm trong khoảng 3,83 – 14,35% và tỉnh có tỷ lệ trễ hẹn cao nhất là 14,35%. Khá nhiều tỉnh không đề xảy ra trễ hẹn, tuy nhiên nửa số tỉnh xảy ra trễ hẹn với tỷ lệ cao và khá cao.

Biểu đồ 29: Chỉ số về cơ quan đúng hẹn năm 2019: Cao nhất, thấp nhất, trung vị



Song song với việc tỷ lệ trả kết quả đúng hẹn tăng thì tỷ lệ trả kết quả trễ hẹn của cơ quan nói chung trong cả nước năm 2019 giảm một chút so với năm 2018 và 2017, từ 5,90 % xuống 4,44% (Biểu đồ 30). Tuy nhiên, chỉ số trả kết quả trễ hẹn cao nhất của 63 tỉnh lại tăng so với năm 2018 và 2017, với tỉnh trễ hẹn cao nhất tăng từ 13,20% lên 14,35%.

Biểu đồ 30: So sánh chỉ số về cơ quan đúng hẹn năm 2019 với 2018, 2017

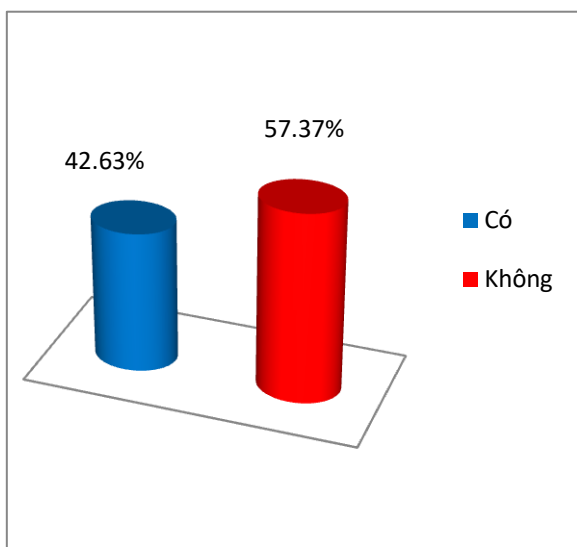


8. Cơ quan thông báo về sự trễ hẹn

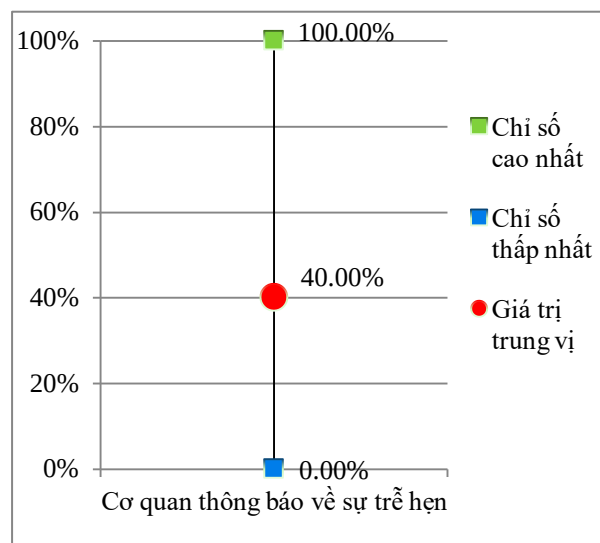
Trong số NDTC bị trả kết quả trễ hẹn nói chung trong cả nước (chiếm 4,44% số người được hỏi), có 42,639% nhận được thông báo của cơ quan về sự trễ hẹn, còn lại 57,37% không nhận được thông báo của cơ quan về sự trễ hẹn (Biểu đồ 31).

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 NDTC của 63 tỉnh (Biểu đồ 32), cho thấy có tỉnh đã thực hiện nghiêm quy định của Chính phủ về thông báo trễ hẹn cho NDTC tuy nhiên cũng có tỉnh không thực hiện hoặc thực hiện chưa nghiêm.

Biểu đồ 31: Chỉ số về cơ quan thông báo về sự trễ hẹn năm 2019

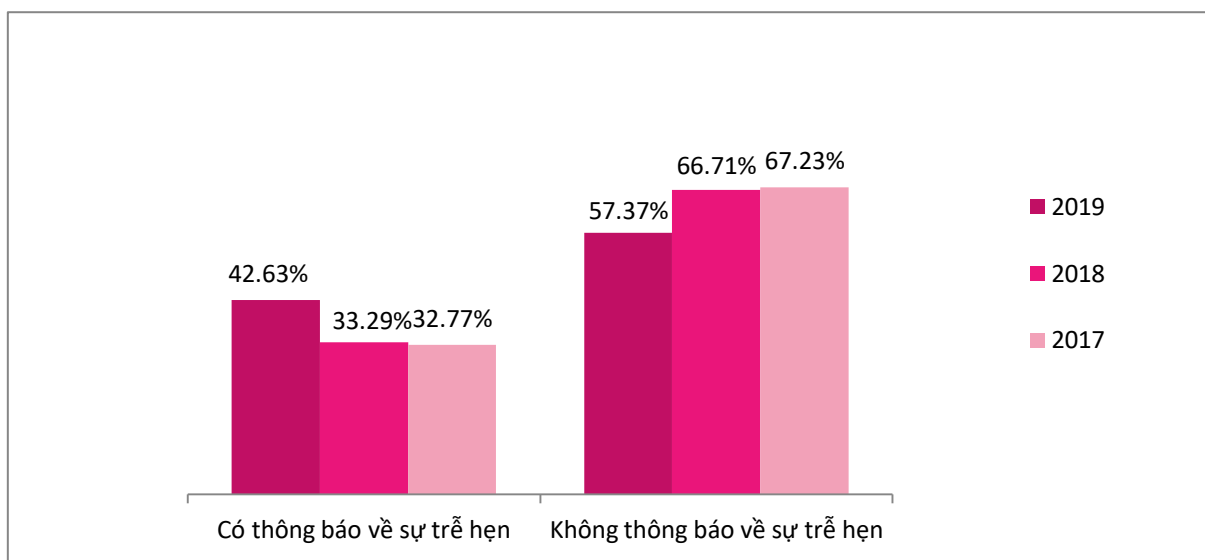


Biểu đồ 32: Chỉ số về cơ quan thông báo về sự trễ hẹn năm 2019: Cao nhất, thấp nhất, trung vị



Tình trạng cơ quan hành chính nhà nước không thực hiện hoặc thực hiện không nghiêm quy định về việc thông báo trả kết quả trễ hẹn cho NDTC trong năm 2018 hầu như không được khắc phục so với năm 2017, tuy nhiên tỷ lệ này năm 2019 giảm gần 10% (Biểu đồ 33).

Biểu đồ 33: So sánh chỉ số về cơ quan thông báo về sự trễ hẹn năm 2019 với 2018, 2017

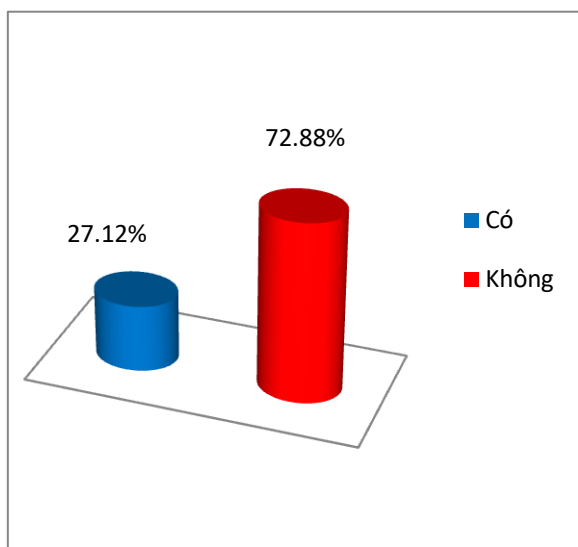


9. Cơ quan xin lỗi vì sự trễ hẹn

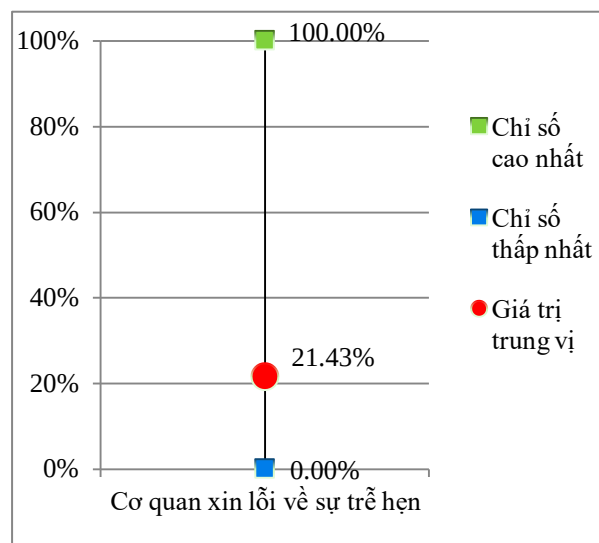
Chỉ có 27,12% số NDTC bị trễ hẹn trong cả nước (chiếm 5,12% số người được hỏi) nhận được xin lỗi của cơ quan vì sự trễ hẹn, còn lại 72,88% là không nhận được xin lỗi (Biểu đồ 34).

Trong số 63 tỉnh, có tỉnh thực hiện xin lỗi đối với 100% NDTC bị trễ hẹn trả kết quả tuy nhiên có tỉnh hoàn toàn không thực hiện xin lỗi (0%) hoặc có tỷ lệ xin lỗi NDTC rất thấp (Biểu 35).

Biểu đồ 34: Chỉ số về cơ quan xin lỗi vì sự trễ hẹn năm 2019

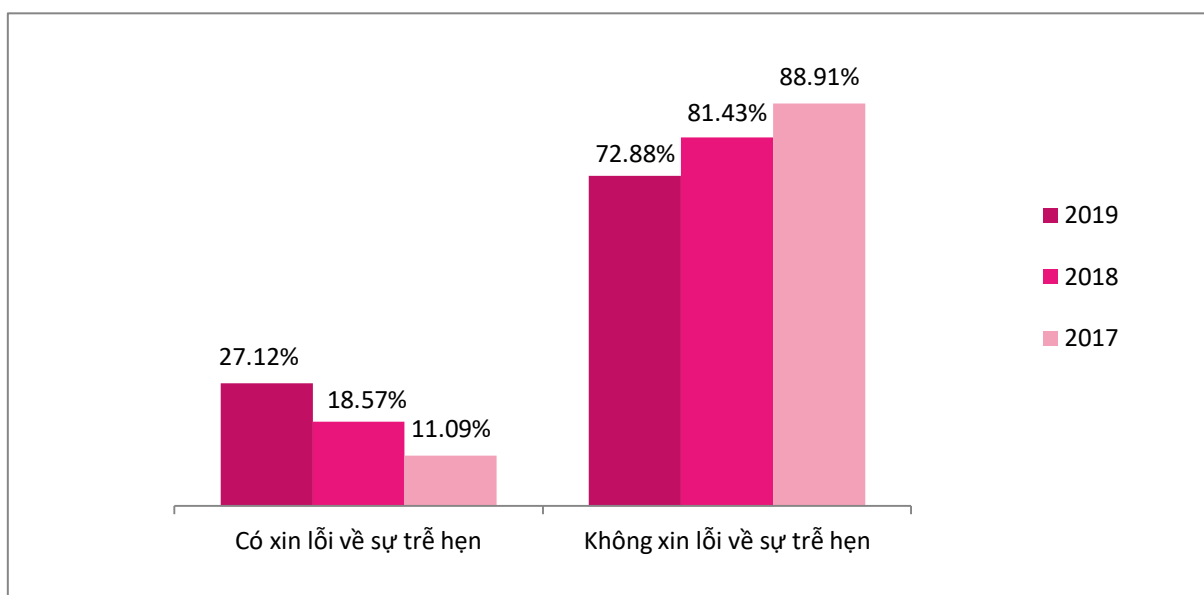


Biểu đồ 35: Chỉ số về cơ quan xin lỗi về sự trễ hẹn năm 2019: Cao nhất, thấp nhất, trung vị



So sánh năm 2019, 2018 và 2017, tỷ lệ NDTC được hỏi nhận được xin lỗi của cơ quan vì trễ hẹn trả kết quả tăng khá đồng đều, từ 11,09% lên 27,12% tuy nhiên vẫn còn rất thấp (Biểu đồ 36).

Biểu đồ 36: So sánh chỉ số về cơ quan xin lỗi về sự trễ hẹn năm 2019 với 2018, 2017

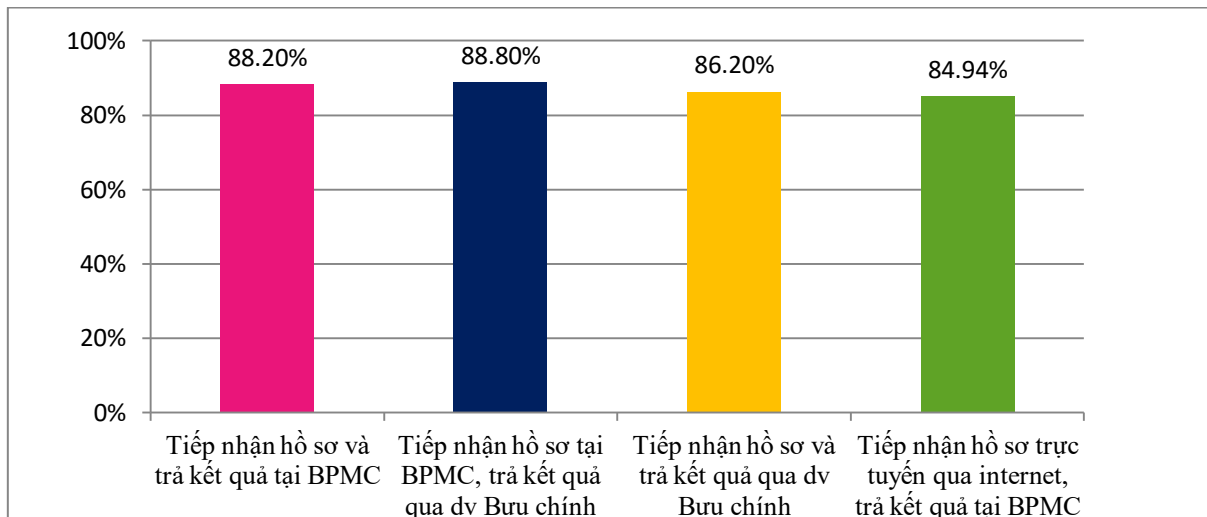


10. Tính phù hợp của các kênh cung ứng dịch vụ công

Năm 2019 là năm đầu tiên đo lường cảm nhận của NDTC về tính phù hợp của các hình thức dịch vụ công mà chính quyền thực hiện cho NDTC, gồm: Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa, tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính, tiếp nhận hồ sơ trực tuyến trên mạng internet và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa. Kết quả phản ánh cả 04 hình thức đều được NDTC được hỏi đánh giá tính phù hợp khá cao,

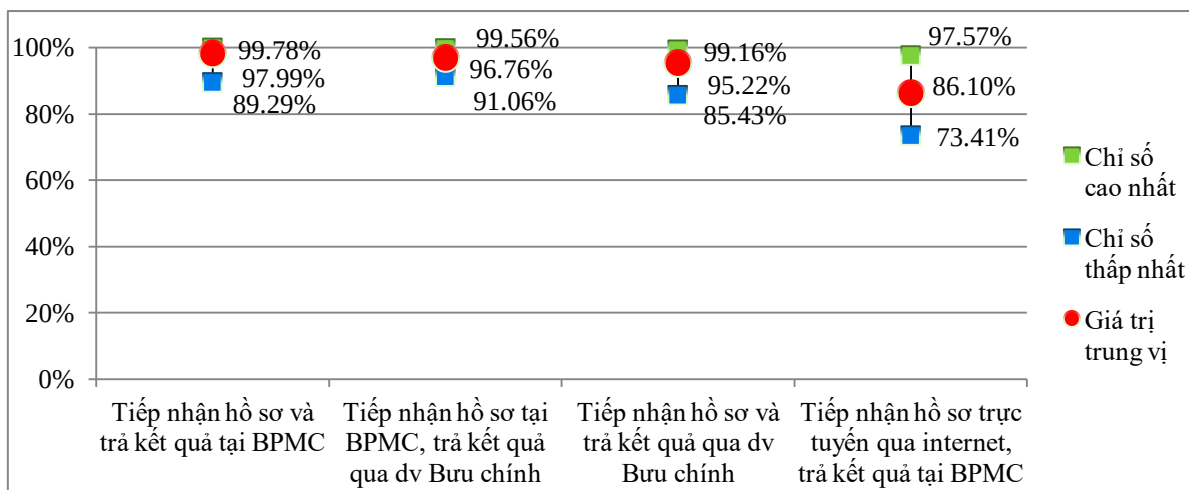
với tỷ lệ từ 86,20 - 88,80% (Biểu đồ 37). Khi so 84,94% NDTC khẳng định việc nộp hồ sơ trực tuyến qua mạng internet với tỷ lệ chưa đến 10% NDTC đã sử dụng mạng internet để tiếp cận thông tin về dịch vụ và về quy định TTHC thì có thể thấy rằng chính quyền cần làm tốt hơn công tác thông tin, tuyên truyền để NDTC biết về kênh thông tin và dịch vụ công qua mạng internet.

Biểu đồ 37: Chỉ số về tính phù hợp của các kênh cung ứng dịch vụ công năm 2019



Chỉ số về tính phù hợp của các kênh cung ứng dịch vụ công theo đánh giá của NDTC ở tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu có sự khác biệt lớn so với 62 tỉnh còn lại. Cụ thể, số NDTC được hỏi ở tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu đánh giá tính phù hợp của kênh tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại BPMC là 66,53%; tiếp nhận hồ sơ tại BPMC và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính là 19,66%; tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính là 17,48%; tiếp nhận hồ sơ qua mạng internet và trả kết quả tại BPMC là 6,83%. Đối với 62 tỉnh còn lại, tỷ lệ NDTC đánh giá tính phù hợp của 4 kênh cung ứng dịch vụ công này tương đối cao và rất cao (Biểu đồ 38). Tỷ lệ NDTC được hỏi ở 62 tỉnh đánh giá kênh tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại BPMC phù hợp nằm trong khoảng từ 89,29 - 99,78%; kênh tiếp nhận hồ sơ tại BPMC và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính là 91,09 - 99,56%; kênh tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính là 85,45 - 99,16%; kênh tiếp nhận hồ sơ qua mạng internet và trả kết quả tại BPMC là 73,41 - 97,57%.

Biểu đồ 38 : Chỉ số về tính phù hợp của các kênh cung ứng dịch vụ năm 2019: Cao nhất, thấp nhất, trung vị



Bảng 4: So sánh các chỉ số nhận định, đánh giá của NDTC về việc tổ chức cung ứng dịch vụ công năm 2019 với 2018, 2017

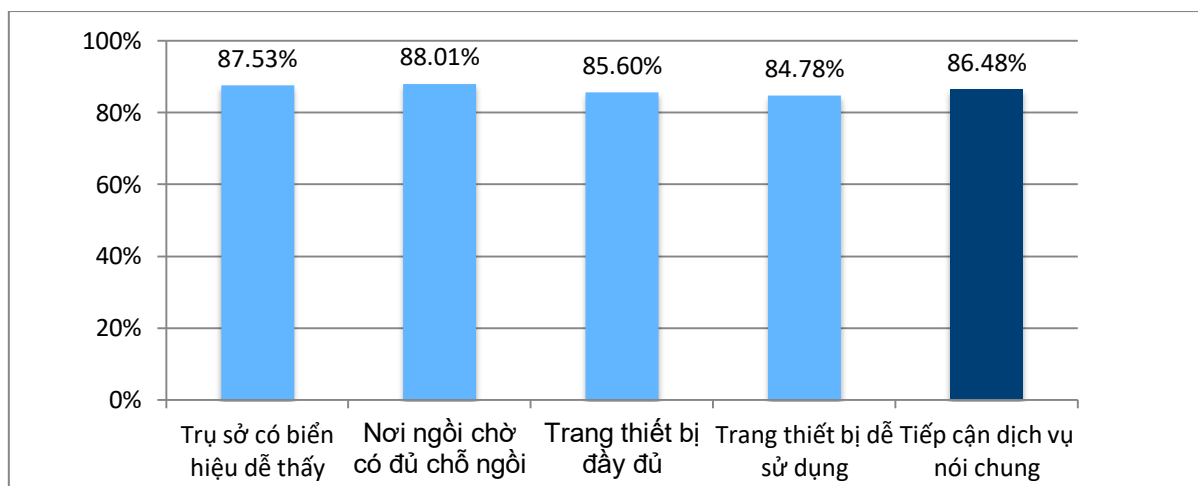
TT			Năm 2019	Năm 2018	Năm 2017
1.	Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	46.88%	45,46%	
		Bộ phận TNTKQ huyện	37.67%	36,47%	
		Bộ phận TNTKQ tỉnh	13.93%	15,12%	
		Trung tâm HCC tỉnh	10.22%	8,74%	
		Khác.	0.78%	1,04%	
2.	Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn .	25.52%	20,79%	17,33%
		Qua chính quyền xã.	57.93%	59,63%	71,92%
		Qua thông tin đại chúng.	19.96%	19,47%	15,54%
		Qua internet.	8.20%	7,10%	5,17%
		Khác	2.17%	2,86%	2,04%
3.	Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức	71.66%	73,60%	
		Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ,	26.61%	25,19%	
		Qua qua Internet	7.34%	4,92%	
		Qua qua người thân, bạn	6.84%	4,52%	
		Khác	0.52%	0,59%	
4.	Số lần đi lại để giải quyết công việc.	1 lần	28.25%	79,30%(1-2lần)	78,09%(1-2lần)
		2 lần	54.88%	16,30%(3-4lần)	16,94%(3-4lần)
		3 lần	11.47%	2,70%(5-6 lần)	2,42%(5-6 lần)
		4 lần	4.43%	1,80 %(nhiều)	2,47%(nhiều)
		Khác	0.98%		
5.	Công chức gây phiền hà, sách nhiễu.	Có.	1.41%	2,45%	3,35%
6.	Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí.	Có.	0.47%	1,42%	1,85%
7.	Cơ quan trả kết quả đúng hạn.	Đúng hạn.	93.92%	93,03%	91,73%
		Sớm hạn.	1.64%	1,85%	2,37%
		Trễ hạn.	4.44%	5,12%	5,90%
8.	Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có.	42.63%	33,29%	32,77%
9.	Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có.	27.12%	18,57%	11,09%
10.	Tiếp nhận hs và trả kq tại BPMC	Phù hợp	88.20%		
	Tiếp nhận hs tại BPMC, trả kq qua dv BD	Phù hợp	88.80%		
	Tiếp nhận hs và trả kq qua dv BD	Phù hợp	86.20%		
	Tiếp nhận hs và trả kq qua internet	Phù hợp	84.94%		

II. SỰ HÀI LÒNG CỦA NDTC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

1. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ

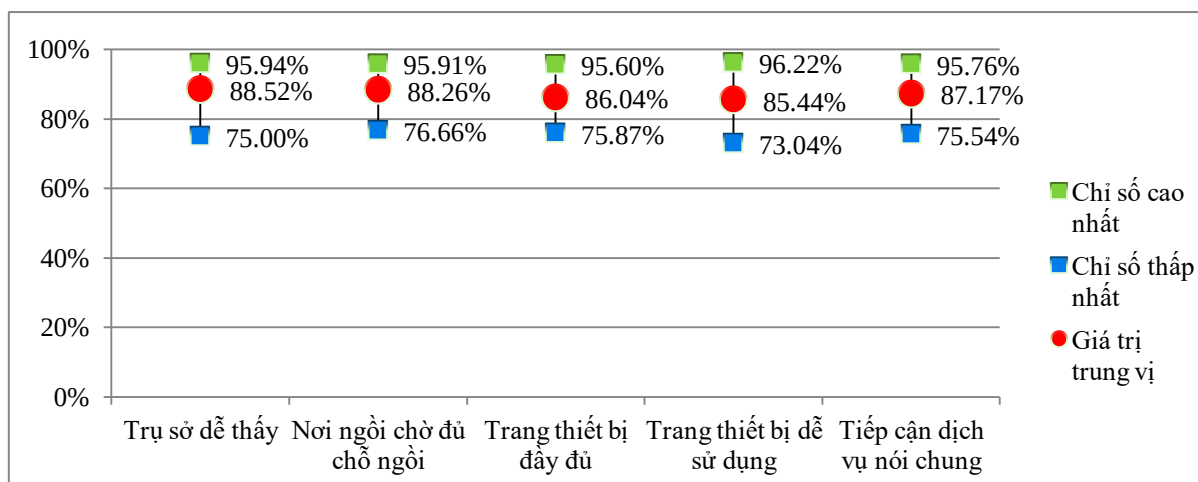
Kết quả SIPAS 2019 cho thấy trong 4 nội dung đánh giá về tiếp cận dịch vụ (Biểu đồ 39), NDTC hài lòng nhất về việc trụ sở có đủ chỗ ngồi, với tỷ lệ 88,01%; tiếp đến là trụ sở có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy, với tỷ lệ 87,53%; trang thiết bị đầy đủ, với tỷ lệ 85,60%; và cuối cùng là trang thiết bị dễ sử dụng, với tỷ lệ 84,78%. Tỷ lệ hài lòng về tiếp cận dịch vụ nói chung là 86,48% - cao thứ 2 trong số 5 yếu tố được đánh giá.

Biểu đồ 39: Chỉ số hài lòng chung cả nước về tiếp cận dịch vụ năm 2019



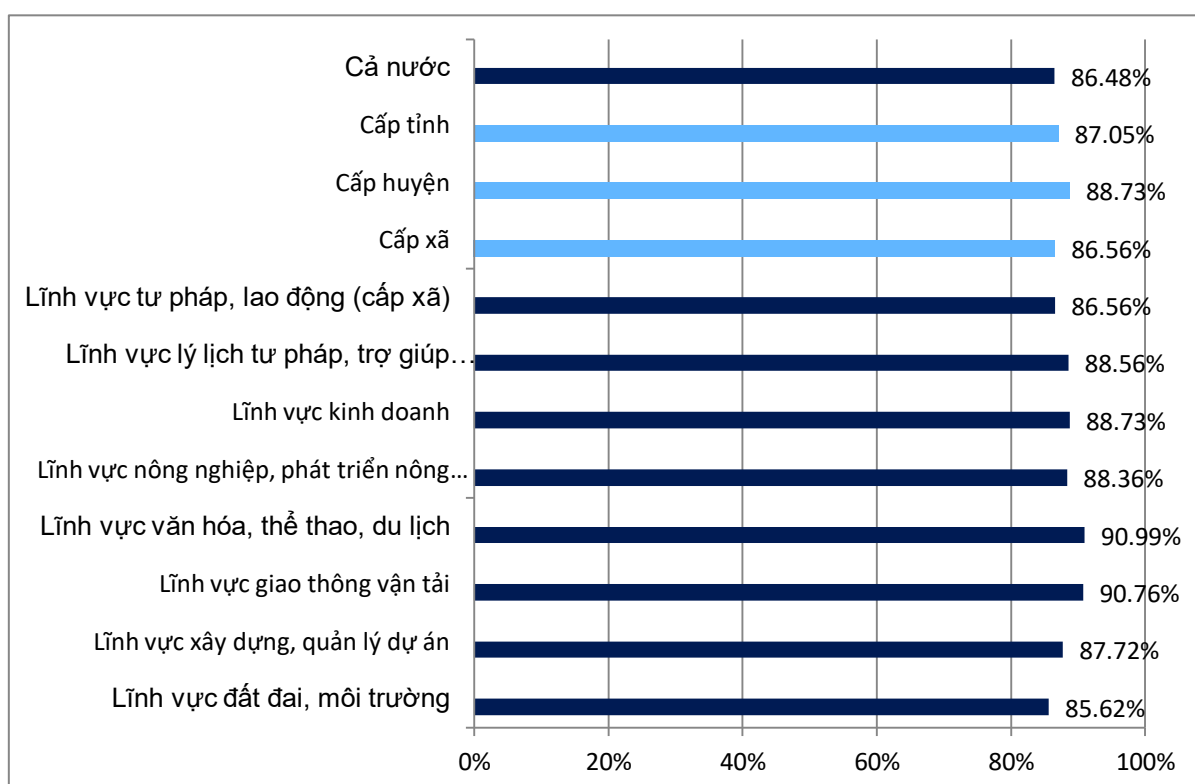
Trong 63 tỉnh, chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của tỉnh cao nhất là 95,76%, tỉnh thấp nhất là 75,54% và giá trị trung vị là 87,17% (Biểu đồ 40). Chỉ số thấp nhất và giá trị trung vị về yếu tố tiếp cận dịch vụ của năm 2019 tăng khoảng 10% mỗi chỉ số so với năm 2018, chỉ số cao nhất ở mức tương tự. Khoảng cách chênh lệch của chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là khoảng 20% (năm 2018 khoảng 30% và 2017 khoảng 50%). Các chỉ số hài lòng thành phần về tiếp cận dịch vụ giữa tỉnh cao nhất, tỉnh thấp nhất và giá trị trung vị cũng có sự cách biệt tương tự như chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ nói chung.

Biểu đồ 40: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về tiếp cận dịch vụ năm 2019



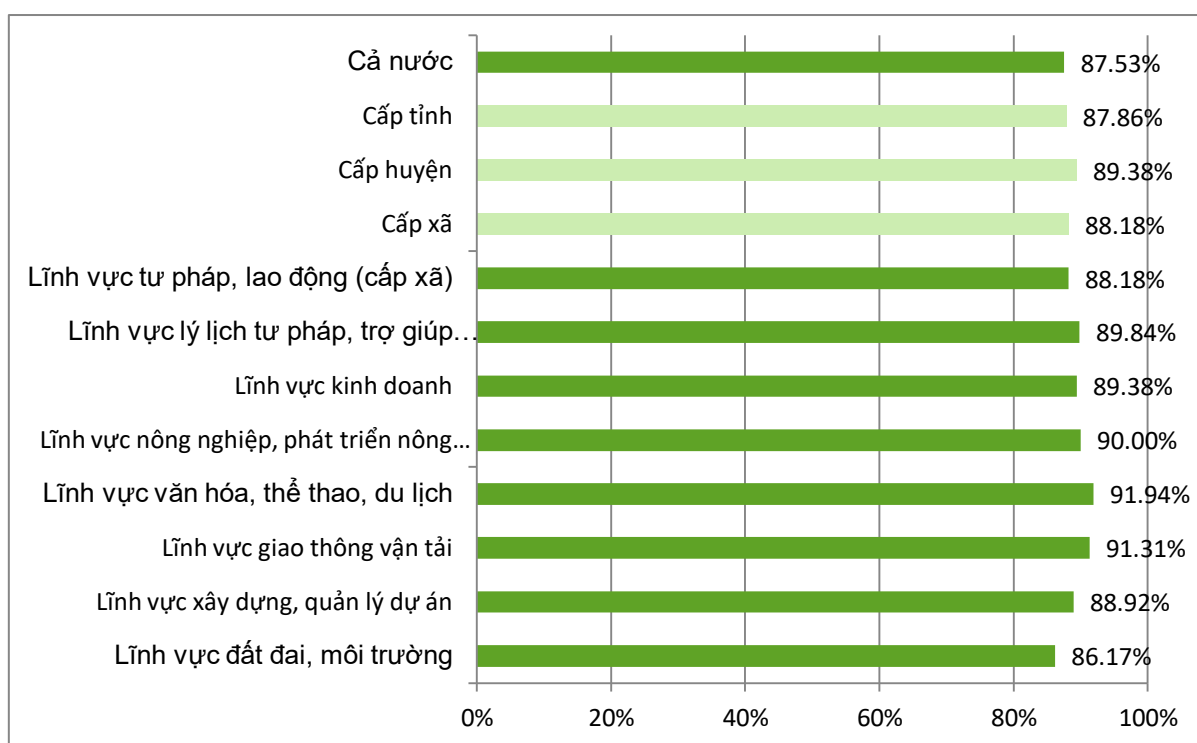
Các cơ quan nhà nước phân theo cấp hành chính, theo lĩnh vực dịch vụ có các chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ khác biệt không đáng kể giữa các nhóm (Biểu đồ 41). Các cơ quan hành chính cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã trong cả nước có chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ nằm trong khoảng 86,56 - 88,73% (năm 2018 là 80,10 - 81,79%), trong đó cơ quan hành chính cấp huyện cao nhất và cấp xã thấp nhất (năm 2018, cơ quan hành chính cấp tỉnh cao nhất và cấp huyện thấp nhất). Các cơ quan hành chính thuộc 16 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 85,62 - 90,99% (năm 2018 là 80,03 - 84,30%), trong đó các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực văn hóa, thể thao đạt chỉ số cao nhất và các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường đạt chỉ số thấp nhất (năm 2018 lĩnh vực giao thông, vận tải cao nhất).

Biểu đồ 41: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về tiếp cận dịch vụ nói chung năm 2019

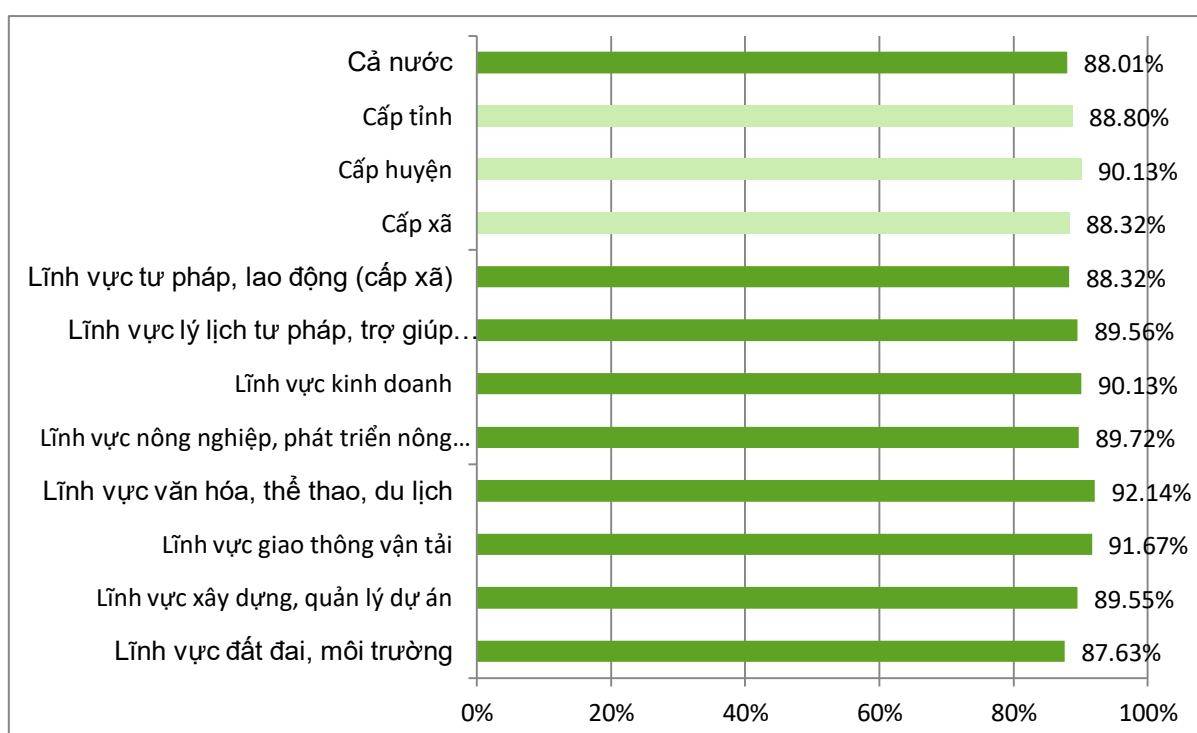


Các chỉ số hài lòng thành phần về tiếp cận dịch vụ của các nhóm cơ quan hành chính nói trên cũng có sự chênh lệch không đáng kể (Biểu đồ 42, 43, 44, 45). Các cơ quan hành chính cấp huyện thường có chỉ số thành phần về tiếp cận dịch vụ cao nhất và cấp tỉnh thấp nhất (năm 2018, cấp tỉnh thường cao nhất và các cơ quan hành chính cấp huyện thấp nhất). Trong số các cơ quan hành chính thuộc 16 lĩnh vực dịch vụ, các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực văn hóa, thể thao có các chỉ số hài lòng cao nhất và lĩnh vực đất đai, môi trường thấp nhất (năm 2018, lĩnh vực giao thông, vận tải có các chỉ số cao nhất).

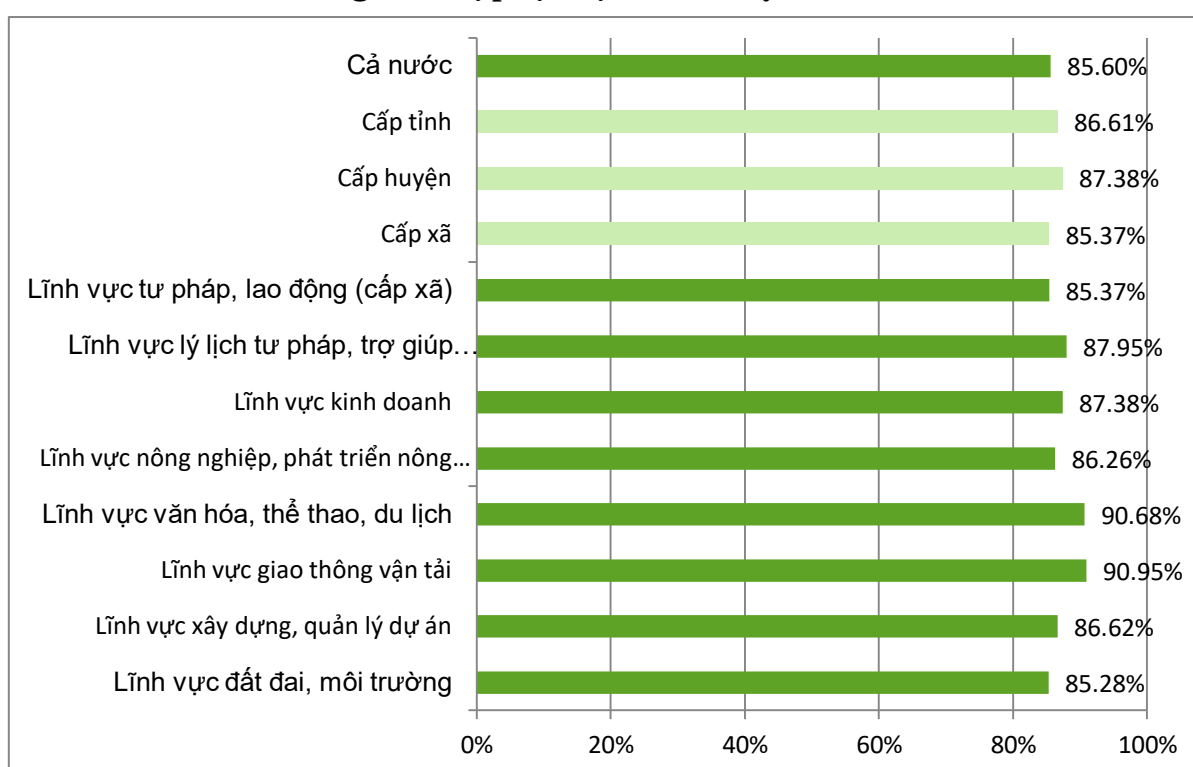
Biểu đồ 42: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về trụ sở có cơ quan có biển hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy năm 2019



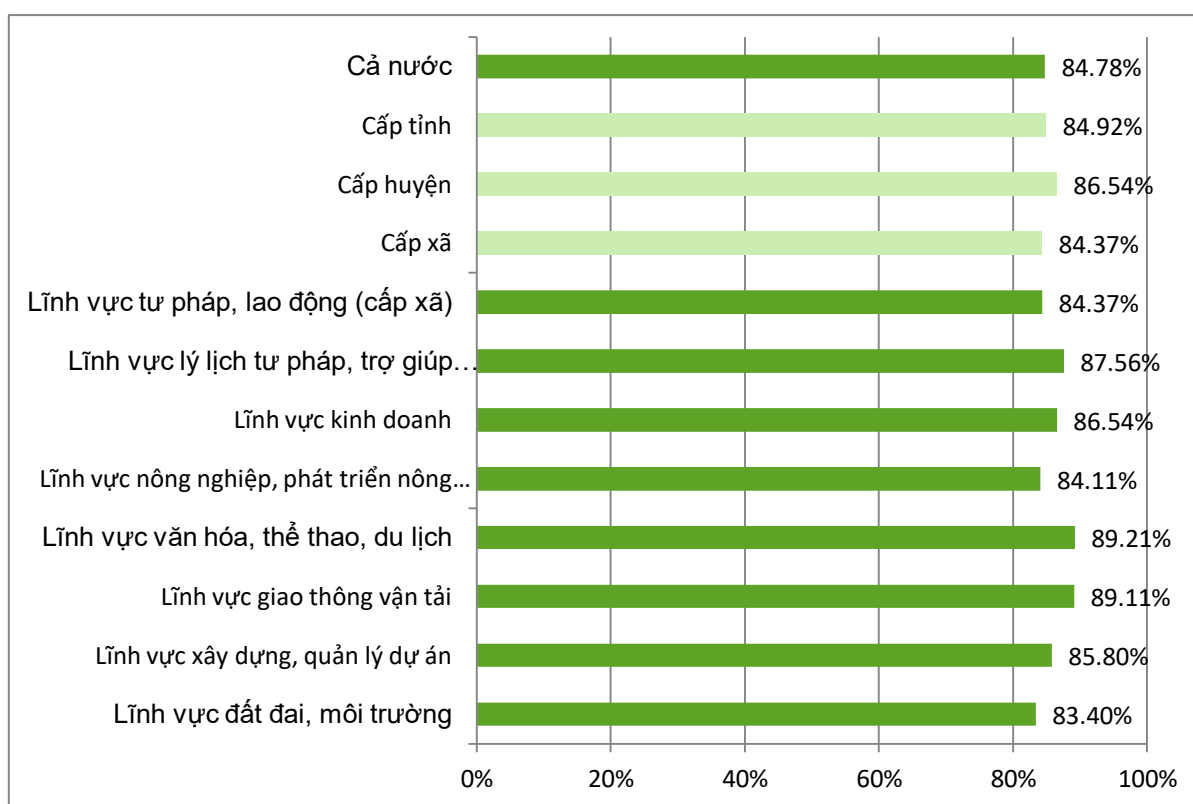
Biểu đồ 43: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC năm 2019



Biểu đồ 44: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ năm 2019



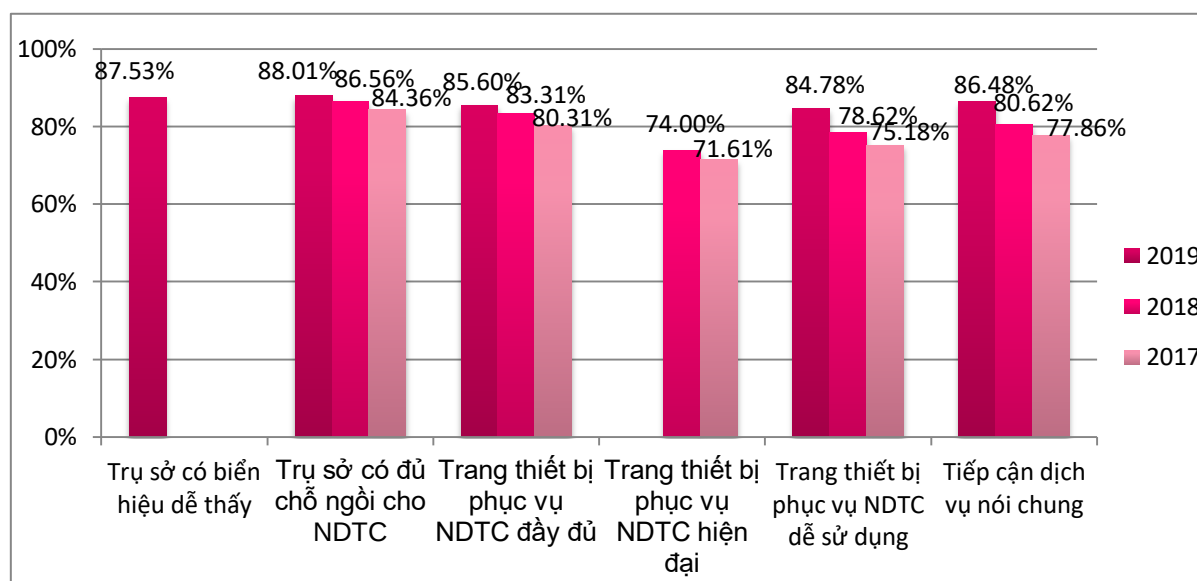
Biểu đồ 45: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về trang thiết bị phục vụ NDTC để sử dụng năm 2019



Sự hài lòng của NDTC về tiếp cận dịch vụ năm 2019 tăng gần 6% so với năm 2018, và gần 10% so với năm 2017 (Biểu đồ 46). Trong số các chỉ số hài lòng thành

phần về tiếp cận dịch vụ, chỉ số hài lòng về trang thiết bị dễ sử dụng cũng có mức tăng tương tự, tuy nhiên các chỉ số hài lòng thành phần khác tăng thấp hơn.

Biểu đồ 46: So sánh chỉ số hài lòng cả nước về tiếp cận dịch vụ năm 2019 với 2018, 2017



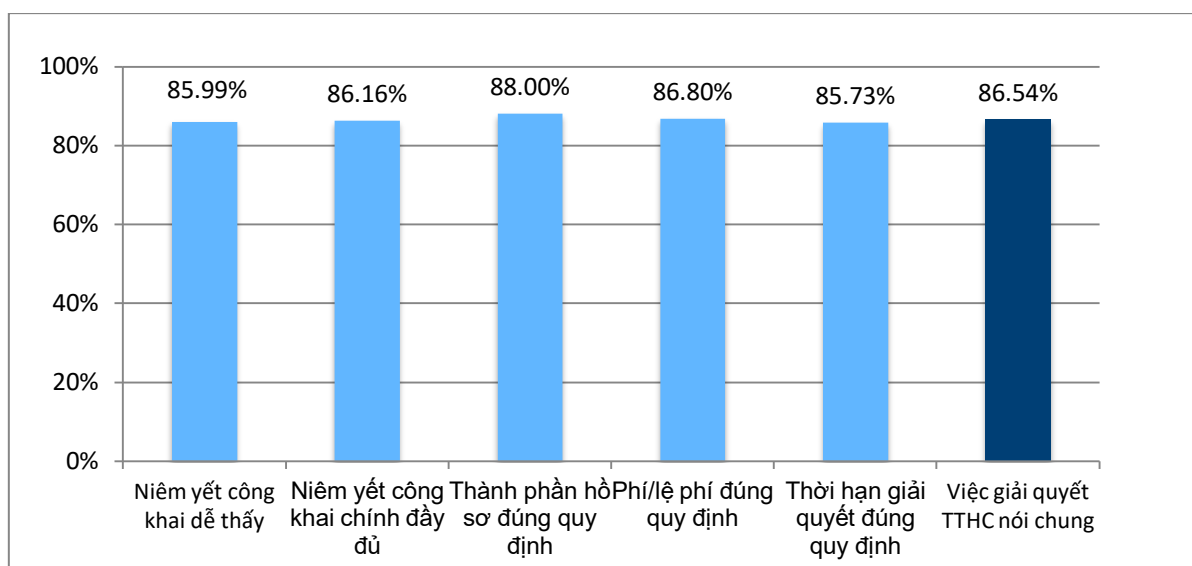
Trong số 5 yếu tố của quá trình dịch vụ công (gồm yếu tố tiếp cận dịch vụ, yếu tố TTHC, yếu tố công chức, yếu tố kết quả và yếu tố tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN), yếu tố tiếp cận dịch vụ có chỉ số hài lòng ở mức giữa - cao thứ 3 (năm 2018 cao thứ 4). Các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương đang quan tâm nhiều hơn đến điều kiện trụ sở, trang thiết bị phục vụ NDTC nhằm đảm bảo giúp NDTC thoải mái, dễ dàng, nhanh chóng trong quá trình giải quyết công việc.

2. Chỉ số hài lòng về TTHC

Như các năm trước, SIPAS 2019 tập trung đánh giá việc cung ứng dịch vụ công của chính quyền địa phương mà không đánh giá việc quy định TTHC của Chính phủ và các Bộ, ngành.

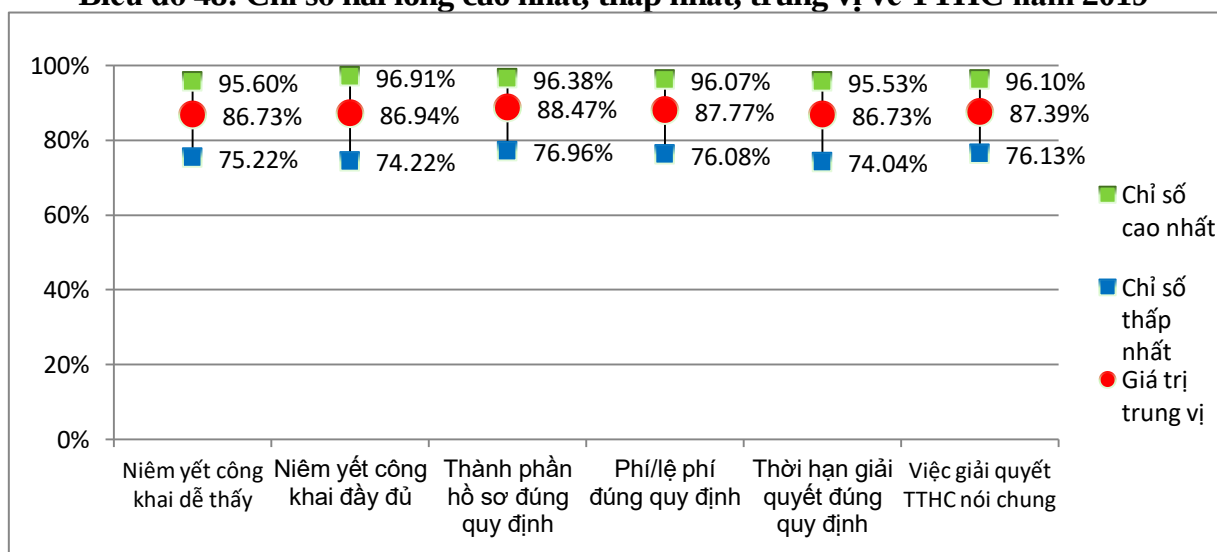
85,99% số NDTC được hỏi hài lòng về việc quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy; 86,16% hài lòng về TTHC được niêm yết công khai đầy đủ; 88,00% hài lòng về việc nộp thành phần hồ sơ đúng quy định; 86,80% hài lòng về nộp phí/lệ phí đúng quy định và 85,73% hài lòng về thời hạn giải quyết công việc (Biểu đồ 47). Chỉ số hài lòng về TTHC nói chung năm 2019 là 86,54%.

Biểu đồ 47: Chỉ số hài lòng về TTHC năm 2019



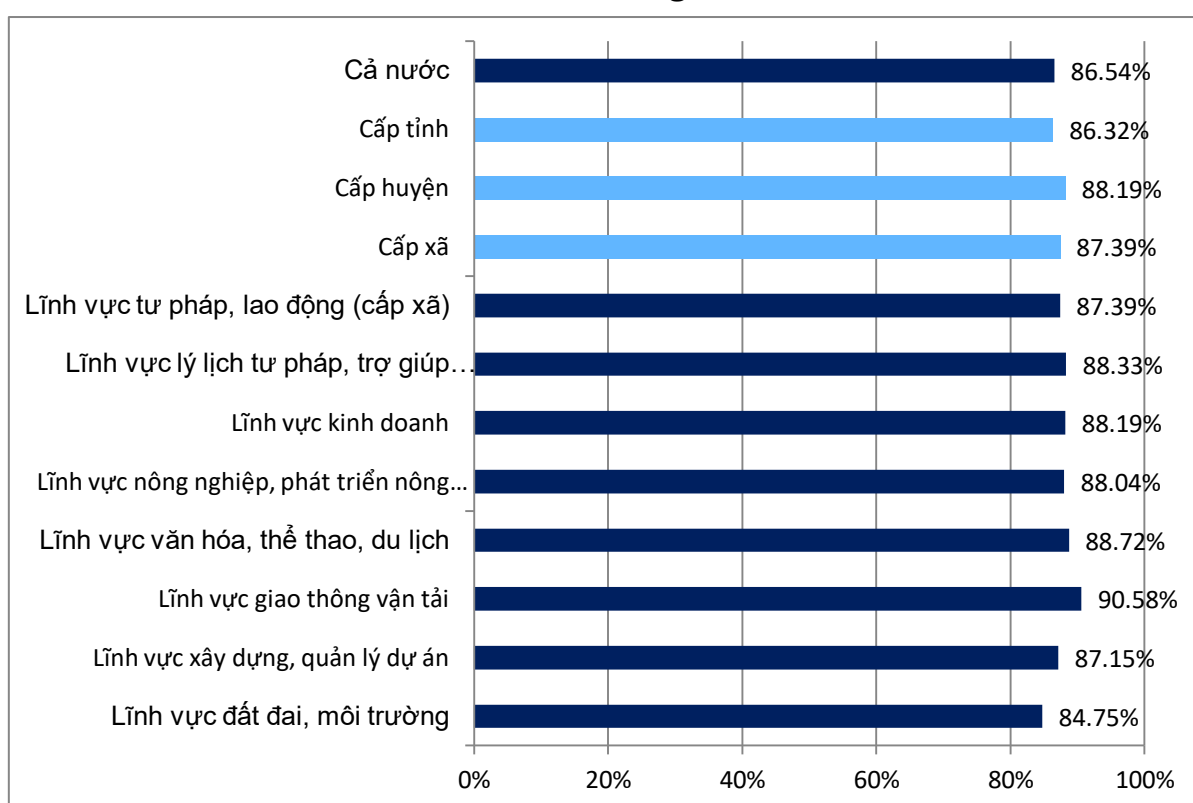
Trong số 63 tỉnh (Biểu đồ 48), chỉ số hài lòng về TTHC nói chung của tỉnh cao nhất là 96,10%, chỉ số của tỉnh thấp nhất là 76,13% và giá trị trung vị là 87,39% (các chỉ số này tăng khoảng 1% so với 2018). Chỉ số hài lòng về TTHC của tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất chênh lệch khoảng 20% (năm 2018 là 23%, 2017 là 40%). 5 nội dung được đánh giá của yếu tố TTHC cũng có các chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất và giá trị trung vị rất tương đồng.

Biểu đồ 48: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về TTHC năm 2019



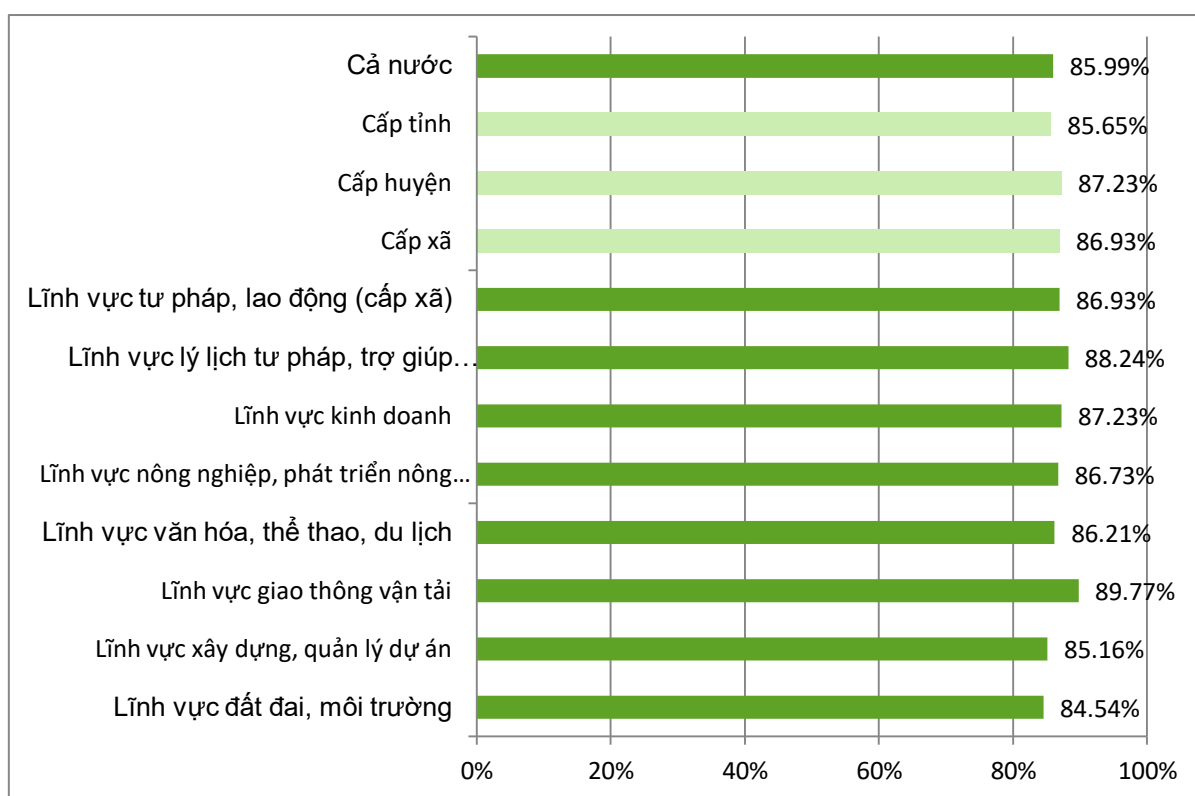
So sánh chỉ số hài lòng về TTHC năm 2019 giữa các nhóm cơ quan phân theo cấp hành chính và phân theo lĩnh vực dịch vụ (Biểu đồ 49) cho thấy sự chênh lệch giữa các nhóm không nhiều. Các cơ quan thuộc 3 cấp hành chính có chỉ số hài lòng về TTHC nằm trong khoảng 86,32 - 88,19% (năm 2018 là 85,11 - 87,18%), trong đó các cơ quan cấp huyện có chỉ số cao nhất và cấp tỉnh có chỉ số thấp nhất (năm 2018, cấp xã có chỉ số cao nhất và các cơ quan cấp huyện có chỉ số thấp nhất). Các cơ quan hành chính thuộc 16 lĩnh vực dịch vụ có chỉ số hài lòng về TTHC nằm trong khoảng 84,75 - 90,58% (năm 2018 là 84,53 - 89,43%), 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 (tương tự năm 2018).

Biểu đồ 49: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về TTHC nói chung năm 2019

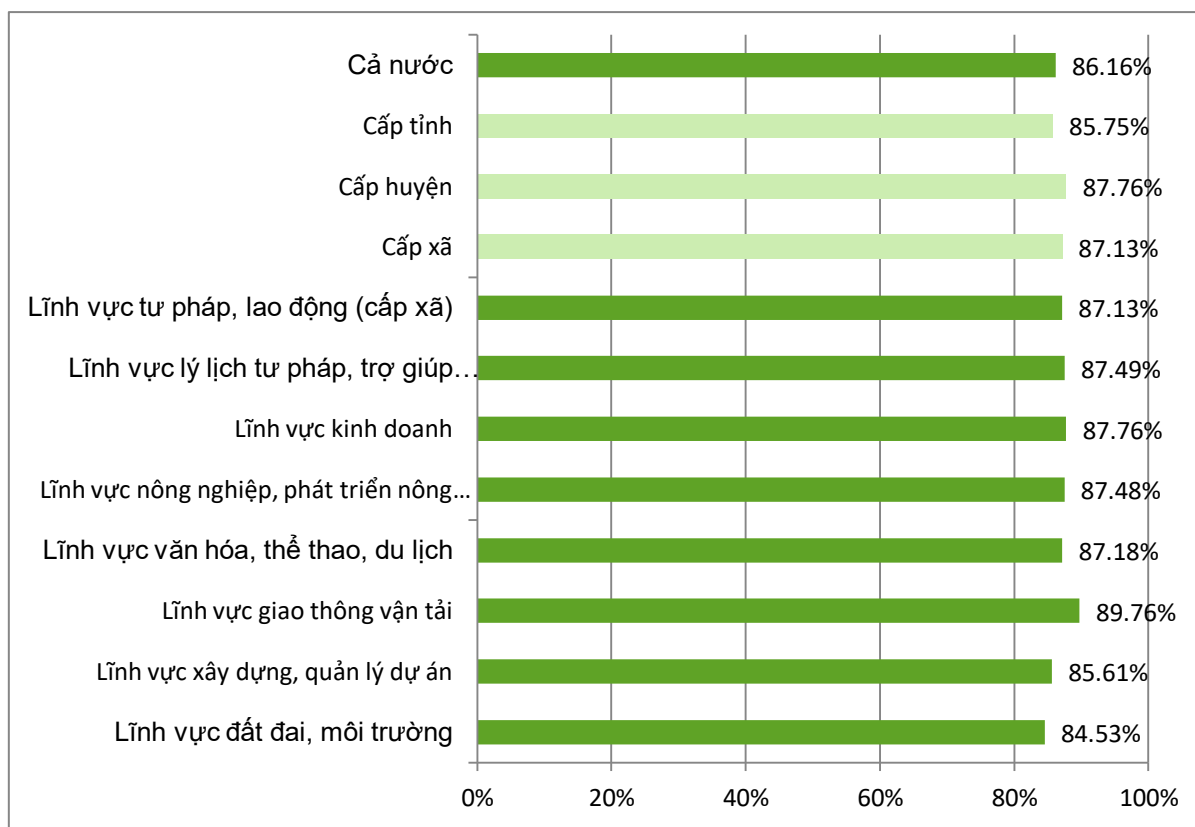


5 chỉ số hài lòng thành phần về TTHC của các cơ quan hành chính thuộc 3 cấp và 16 lĩnh vực dịch vụ cũng ở các mức tương tự và có sự chênh lệch không đáng kể giữa các mức (Biểu đồ 50, 51, 52, 53, 54). Trong 3 nhóm cơ quan phân theo cấp, các cơ quan hành chính cấp huyện có các chỉ số hài lòng thành phần cao nhất và cơ quan hành chính cấp tỉnh thấp nhất (năm 2018, cấp xã cao nhất và cấp huyện thấp nhất). Trong số các cơ quan hành chính 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 (tương tự 2018).

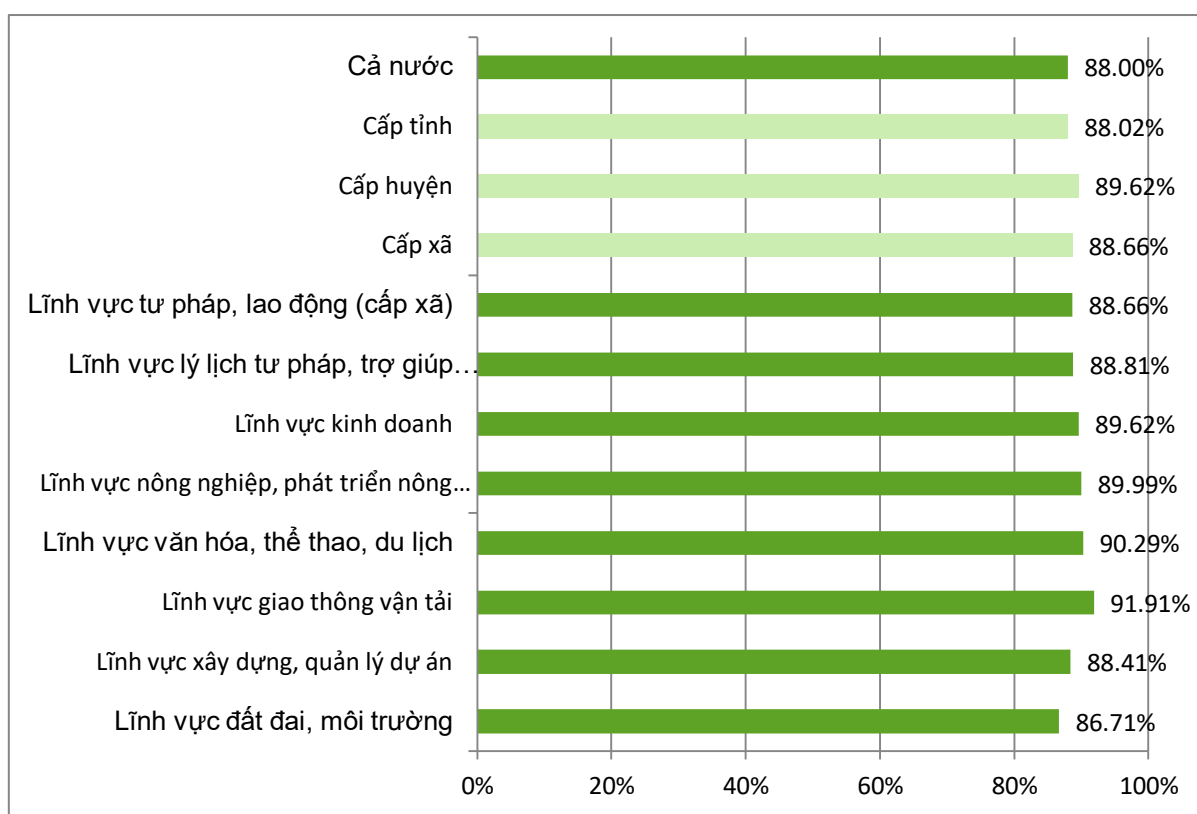
Biểu đồ 50: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về TTHC được niêm yết công khai dễ thấy năm 2019



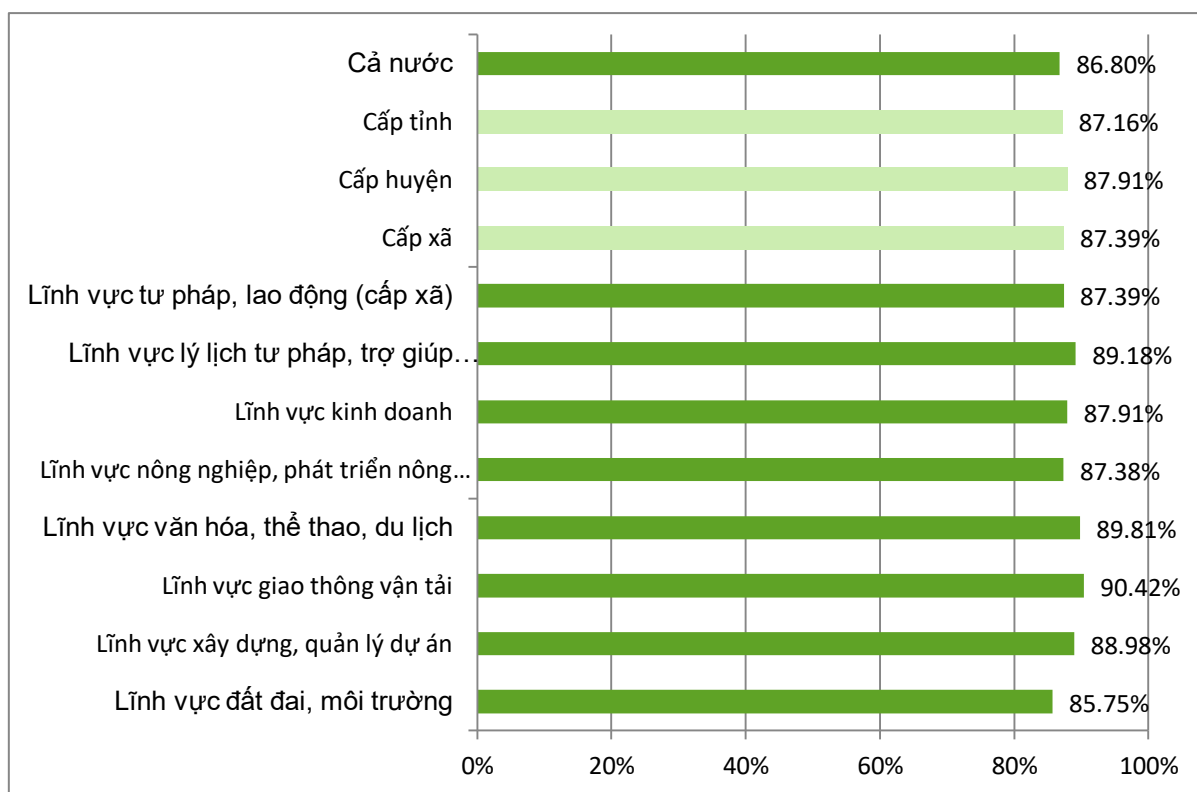
Biểu đồ 51: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về TTHC được niêm yết công khai đầy đủ năm 2019



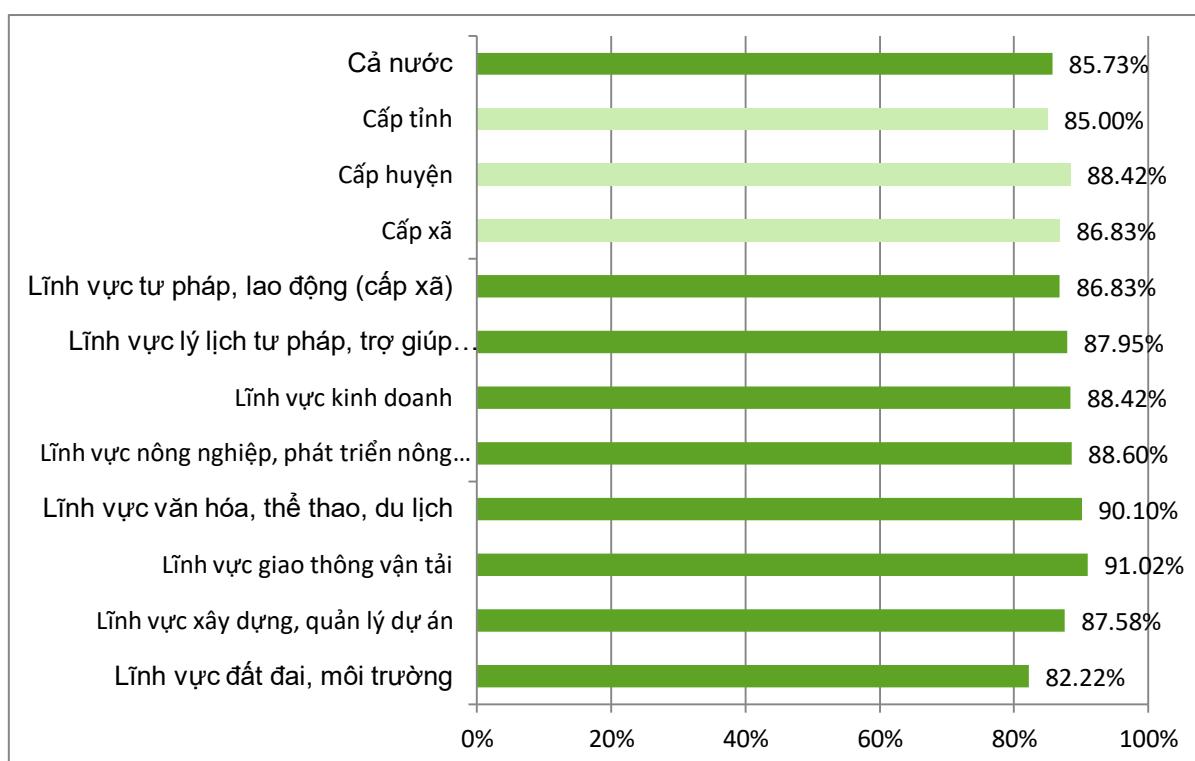
Biểu đồ 52: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thành phần hồ sơ phải nộp là đúng quy định năm 2019



Biểu đồ 53: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về phí/lệ phí phải nộp là đúng quy định năm 2019

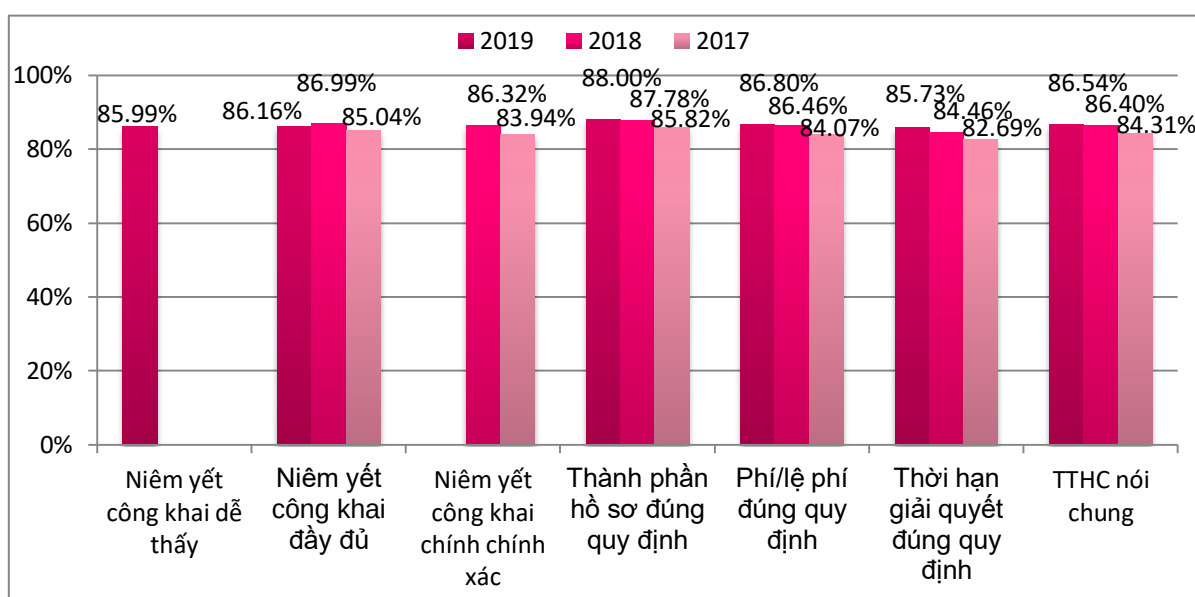


Biểu đồ 54: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thời hạn giải quyết công việc là đúng quy định năm 2019



So sánh chỉ số hài lòng về TTHC năm 2019 với 2018 và 2017 (Biểu đồ 55) cho thấy chỉ số hài lòng về TTHC nói chung và các chỉ số hài lòng thành phần năm 2019 tăng khoảng 1% so với 2018 và khoảng 2% so với 2017. Các chỉ số hài lòng thành phần về TTHC cũng có mức tăng tương đồng qua các năm.

Biểu đồ 55: So sánh chỉ số hài lòng chung cả nước về TTHC năm 2019 với 2018, 2017



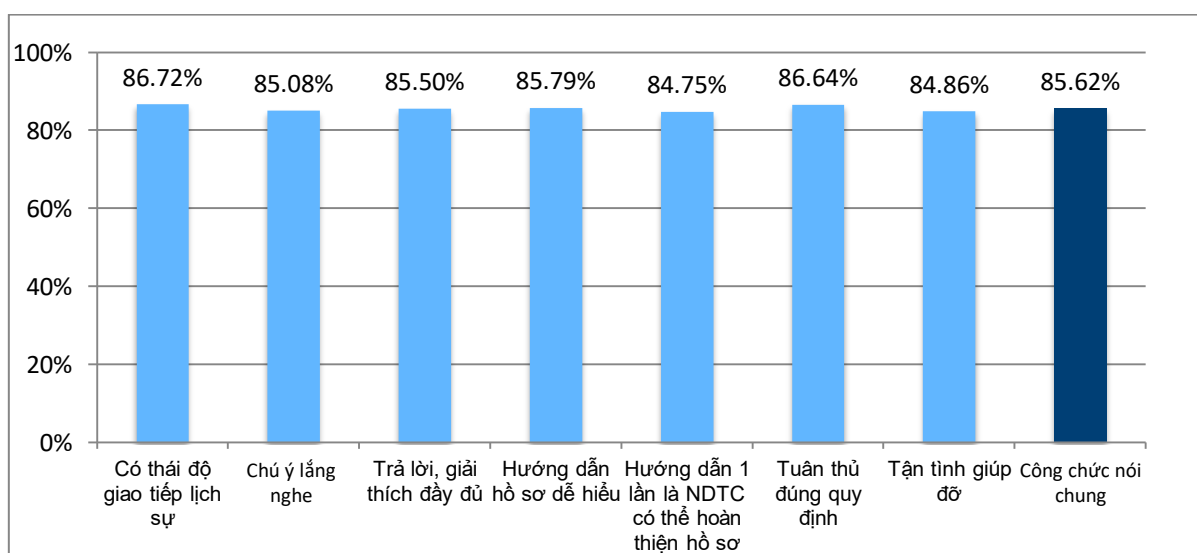
Tương tự các năm trước, TTHC đạt được mức độ hài lòng cao thứ 2 trong số 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ công được đánh giá năm 2019 (gồm yếu

tổ tiếp cận dịch vụ, yếu tố TTHC, yếu tố công chức, yếu tố kết quả và yếu tố tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN).

3. Chỉ số hài lòng về công chức

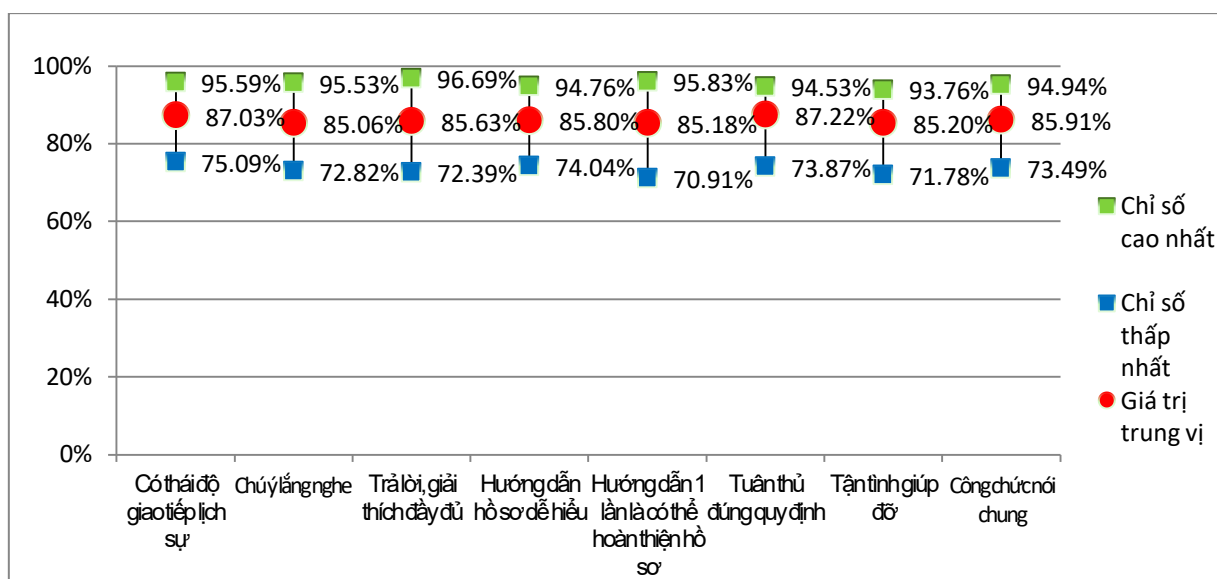
Qua kết quả SIPAS 2019, có thể thấy NDTC khá hài lòng với các công chức trực tiếp giải quyết công việc cho họ (Biểu đồ 56). 7 nội dung đánh giá công chức nhận được mức độ hài lòng từ 84,75 - 86,72% (năm 2018 là 84,35 - 86,57%). Cụ thể là, 86,72% số NDTC được hỏi hài lòng về công chức có thái độ giao tiếp lịch sự; 85,08% hài lòng về công chức chú ý lắng nghe; 85,50% hài lòng về công chức trả lời, giải thích đầy đủ; 85,79% hài lòng về công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu; 84,75% hài lòng về công chức hướng dẫn 1 lần là NDTC có thể hoàn thiện hồ sơ; 86,64% hài lòng về công chức tuân thủ đúng quy định; 84,86% hài lòng về công chức tận tình giúp đỡ. Chỉ số hài lòng về công chức nói chung là 85,62%.

Biểu đồ 56: Chỉ số hài lòng về công chức năm 2019



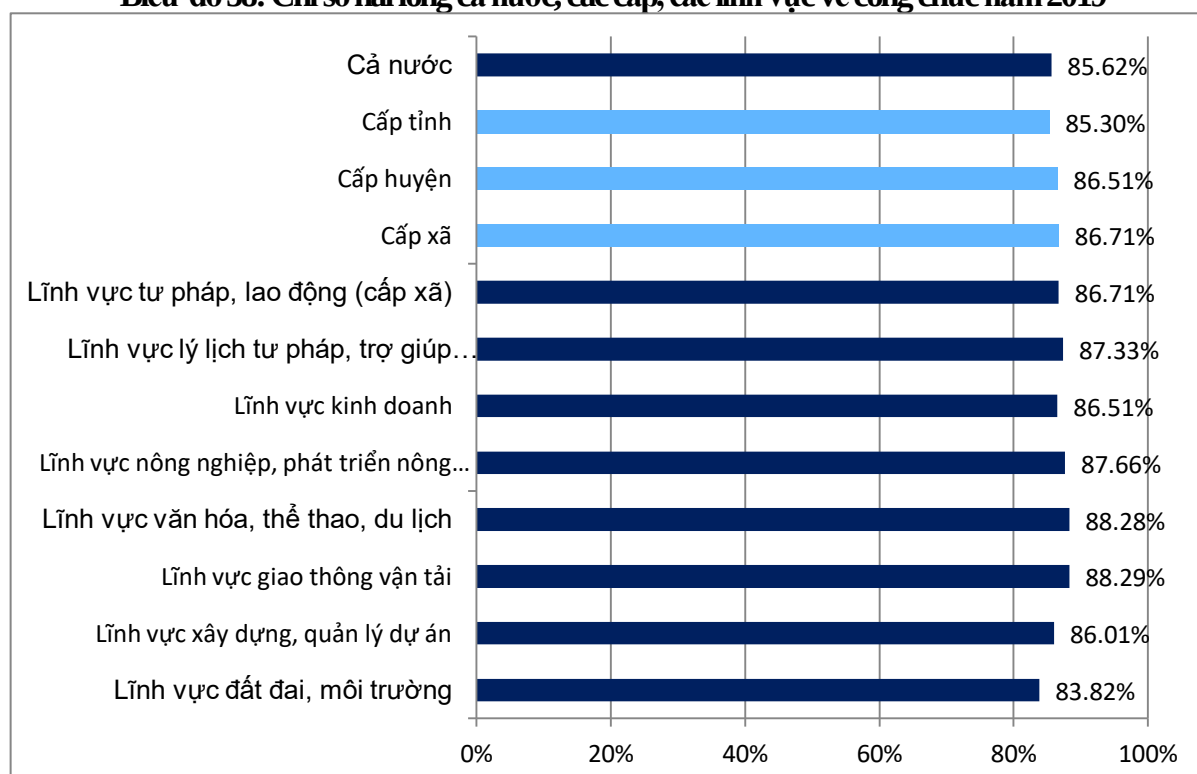
Trong 63 tỉnh, tỉnh có chỉ số hài lòng về công chức nói chung (Biểu đồ 57) cao nhất là 94,94% và thấp nhất là 73,49% và giá trị trung vị là 85,91% (năm 2018 là 97,61% và 71,29%). Khoảng cách chênh lệch của chỉ số hài lòng về công chức giữa tỉnh cao nhất và tỉnh thấp nhất là khoảng 21% (năm 2018 là 26%, 2017 là 40%). 7 chỉ số hài lòng thành phần về công chức có mức cao nhất, thấp nhất và sự cách biệt giữa các mức cũng khá tương đồng với chỉ số hài lòng về công chức nói chung.

Biểu đồ 57: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về công chức năm 2019



Chỉ số hài lòng về công chức của các cơ quan thuộc 3 cấp hành chính (Biểu đồ 58) nằm trong khoảng 85,30 - 86,71% (năm 2018 là 83,99 - 86,21%). Các cơ quan cấp xã có chỉ số hài lòng về công chức cao nhất và các cơ quan cấp tỉnh có chỉ số thấp nhất (năm 2018, cấp huyện có chỉ số thấp nhất). Chỉ số hài lòng về công chức của các cơ quan thuộc 16 lĩnh vực dịch vụ nằm trong khoảng 83,82 - 88,29% (năm 2018 là 81,52 - 86,76%). Các cơ quan thuộc lĩnh vực giao thông, vận tải có chỉ số hài lòng cao nhất và cơ quan thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường có chỉ số thấp nhất (năm 2018, lĩnh vực nông nghiệp, phát triển nông thôn có chỉ số hài lòng về công chức cao nhất).

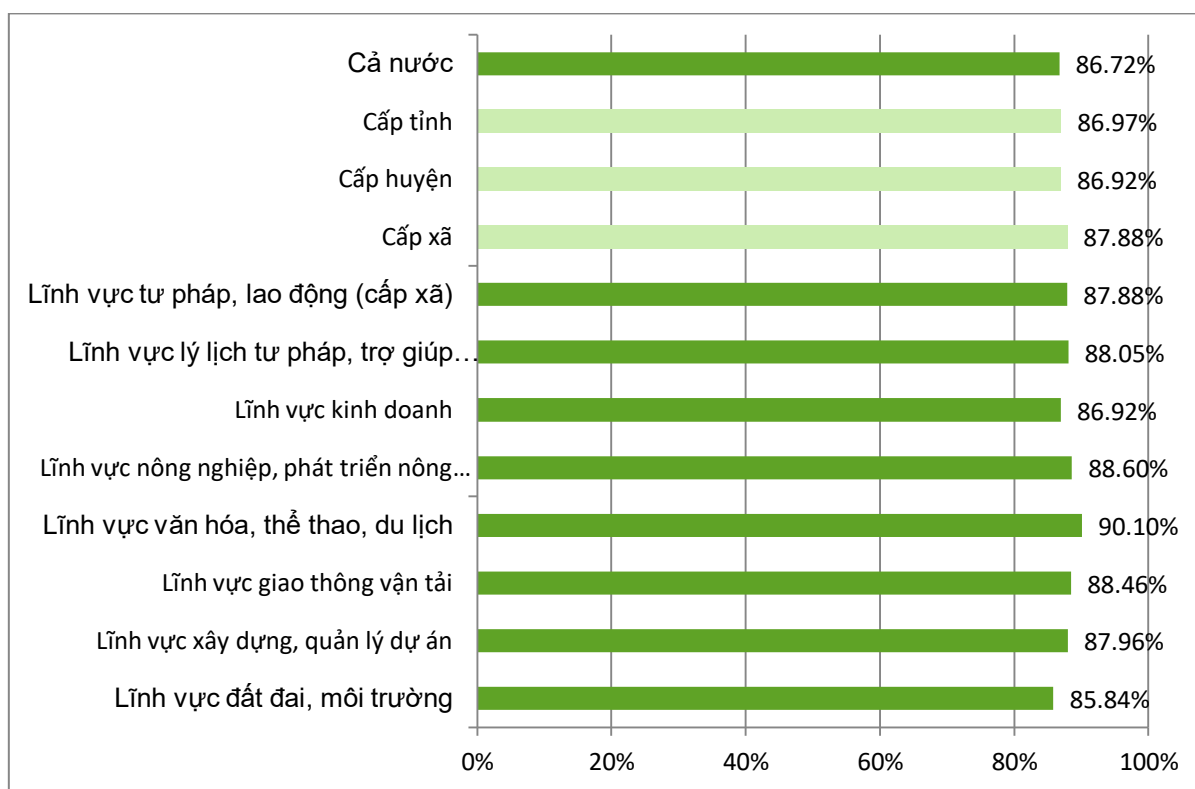
Biểu đồ 58: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức năm 2019



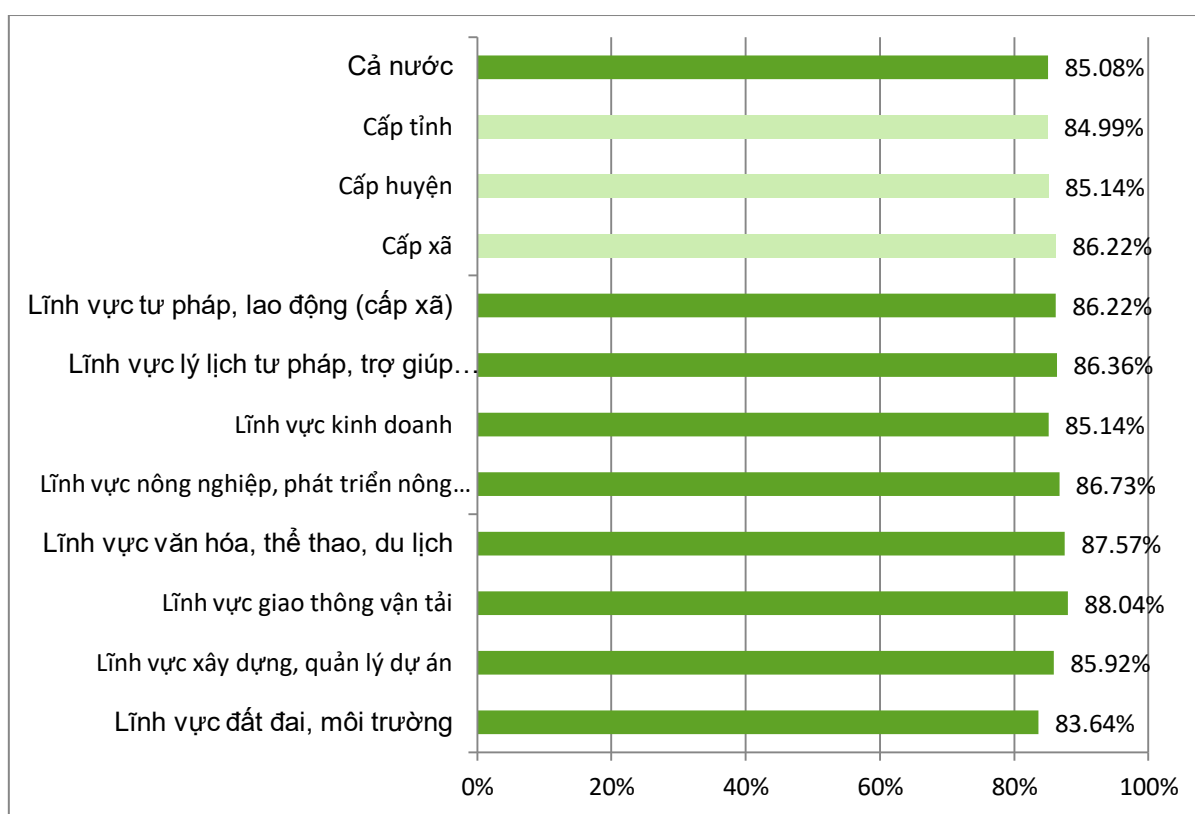
Bảng chỉ số hài lòng thành phần về công chức của các cơ quan thuộc 3 cấp hành chính, 16 lĩnh vực dịch vụ cũng ở các mức tương đương với chỉ số hài lòng về công

chức nói chung (Biểu đồ 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65). Trong 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 16 lĩnh vực dịch vụ, các cơ quan thuộc lĩnh vực giao thông, vận tải và lĩnh vực văn hóa, thể thao chia nhau các vị trí cao nhất và các cơ quan thuộc lĩnh vực thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường thấp nhất (tương tự 2018).

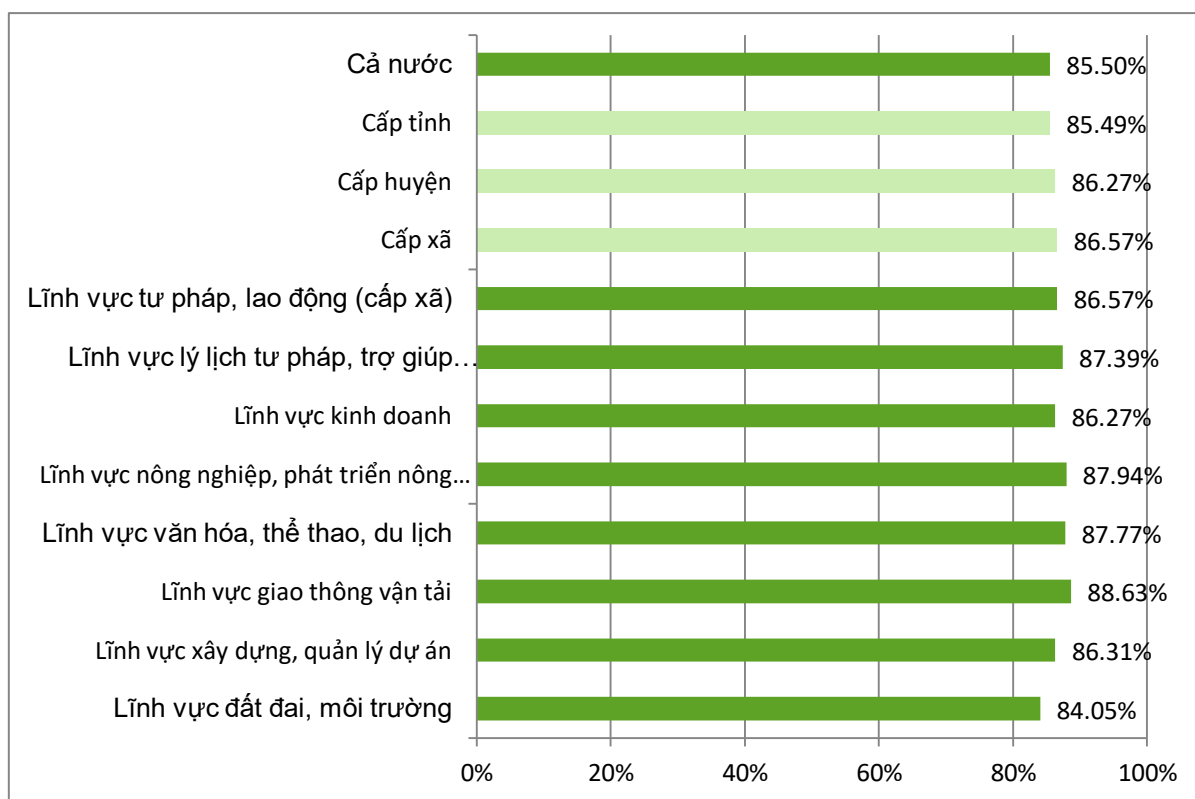
Biểu đồ 59: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức giao tiếp lịch sự năm 2019



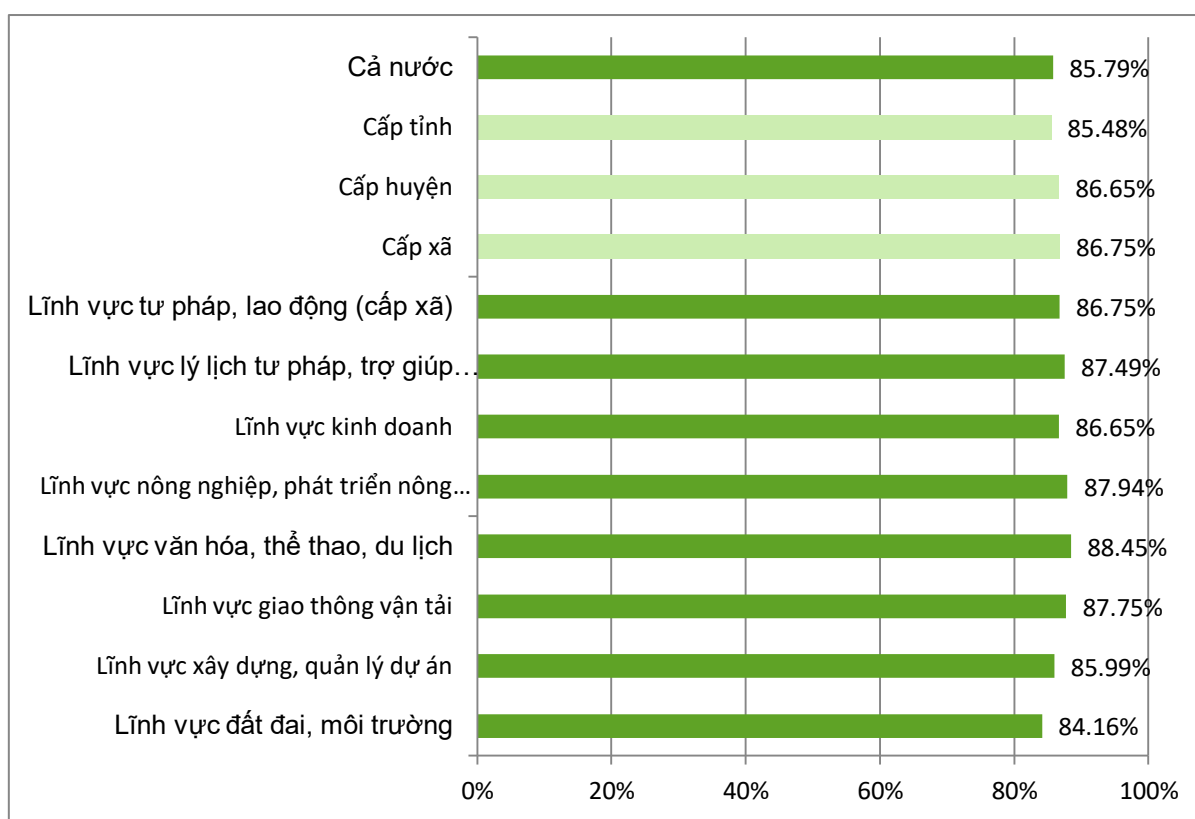
Biểu đồ 60: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức chú ý lắng nghe năm 2019



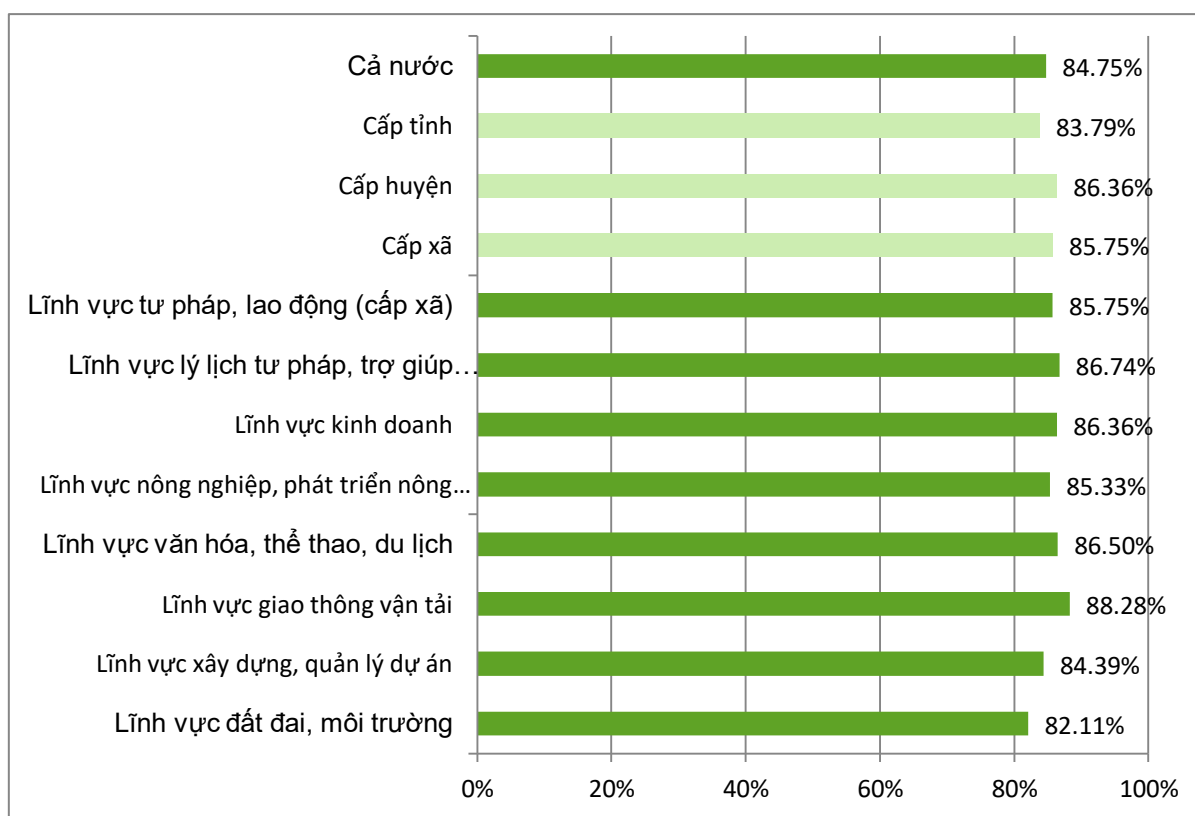
Biểu đồ 61: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức trả lời, giải thích đầy đủ năm 2019



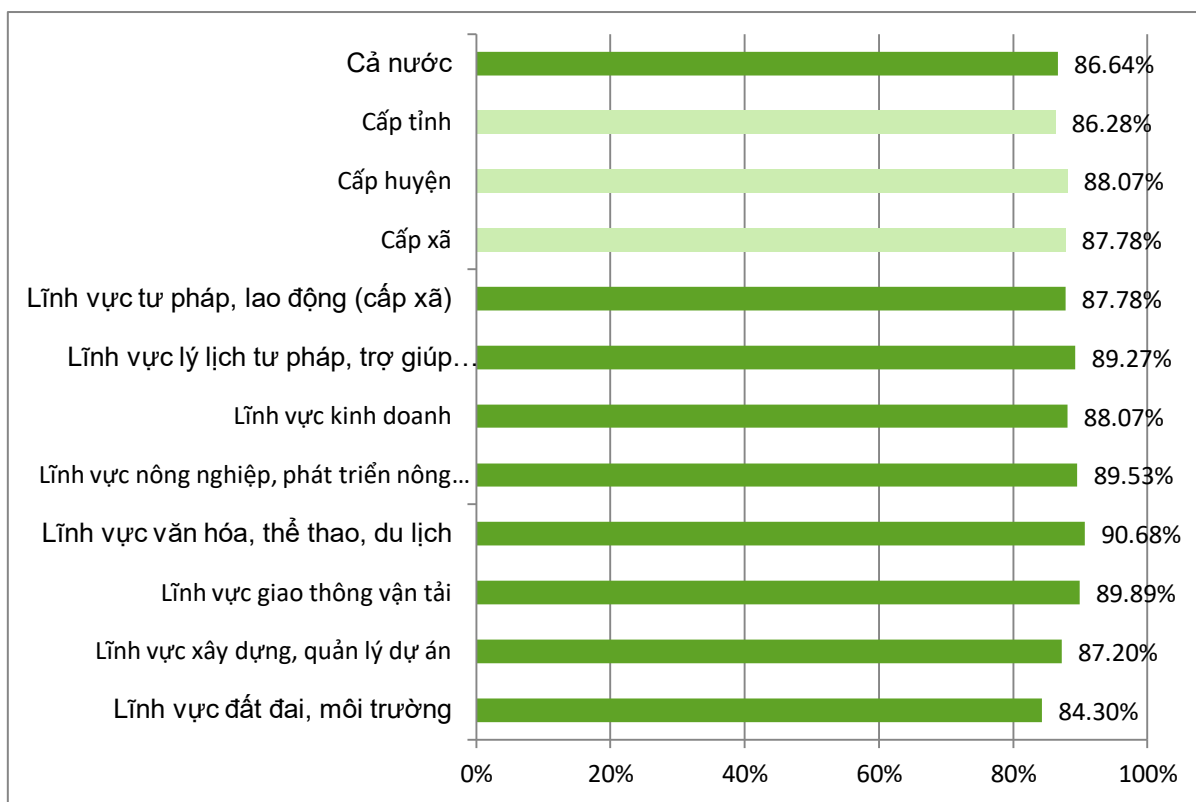
Biểu đồ 62: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ để miễn năm 2019



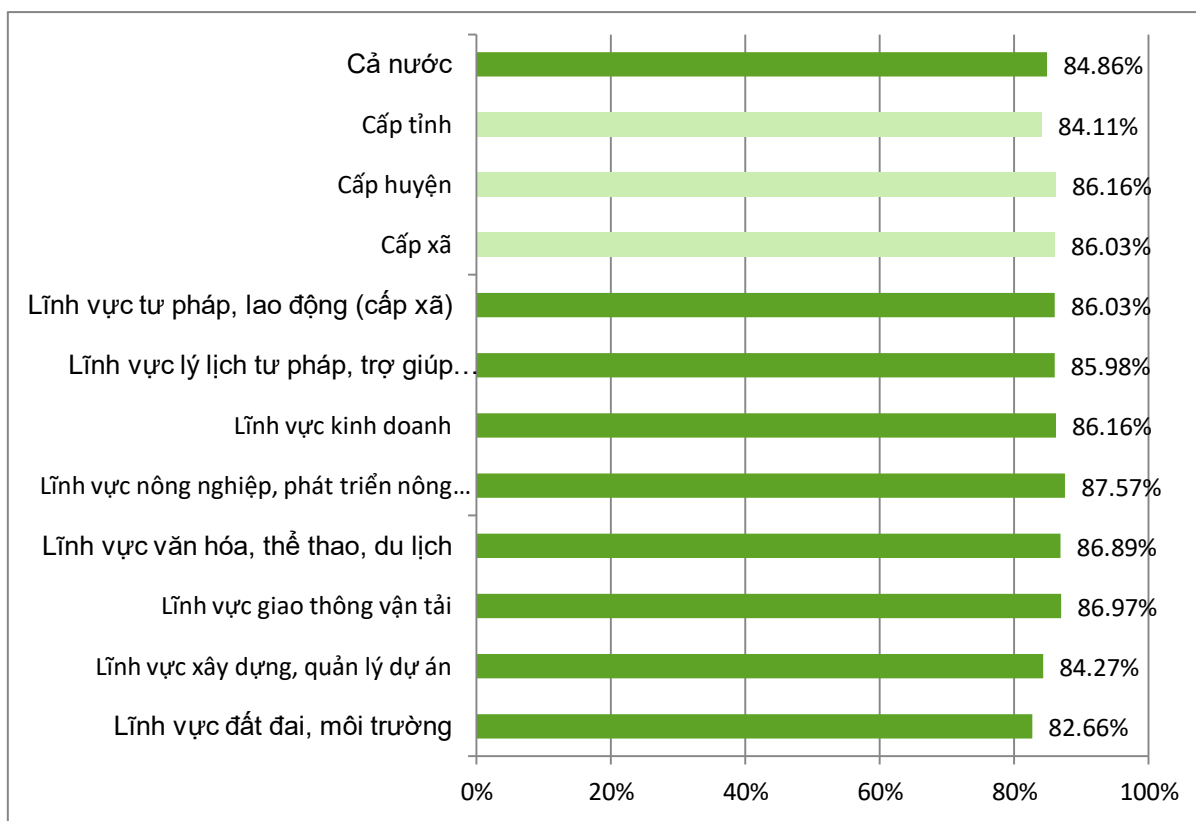
Biểu đồ 63: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức hướng dẫn kê khai hồ 01 lần là NDTC có thể hoàn thiện hồ sơ năm 2019



Biểu đồ 64: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức hướng giải quyết công việc đúng quy định năm 2019

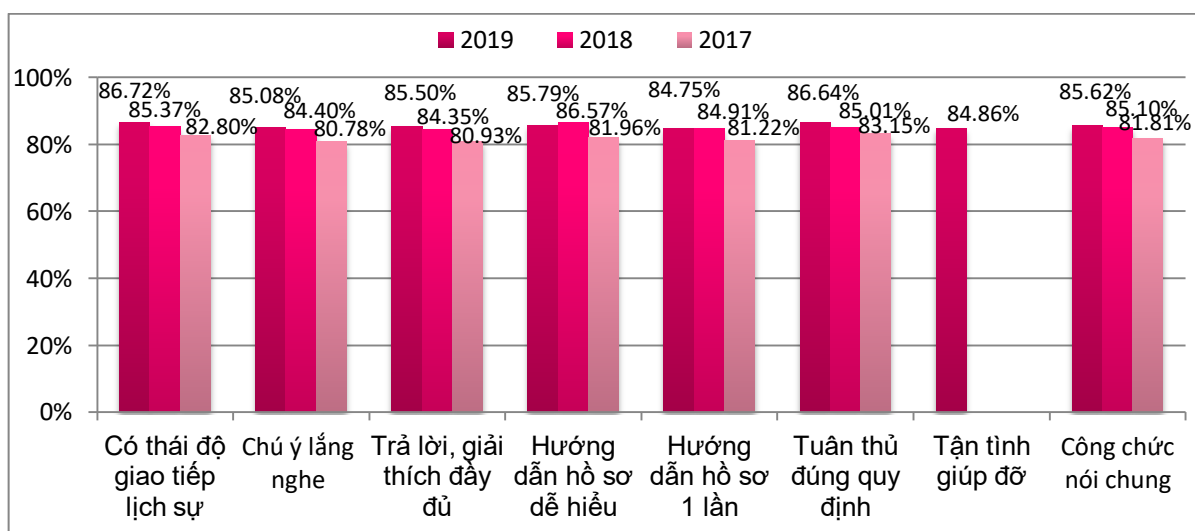


Biểu đồ 65: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về công chức tận tình giúp đỡ năm 2019



Chỉ số hài lòng về công chức nói chung năm 2019 tăng 0,5% so với năm 2018 và gần 4% so với năm 2017 (Biểu đồ 66). Các chỉ số hài lòng thành phần tăng hoặc giảm gần 1% so với năm 2018 và tăng 3 - 4% so với năm 2017.

Biểu 66: So sánh chỉ số hài lòng về công chức năm 2019 với 2018, 2017

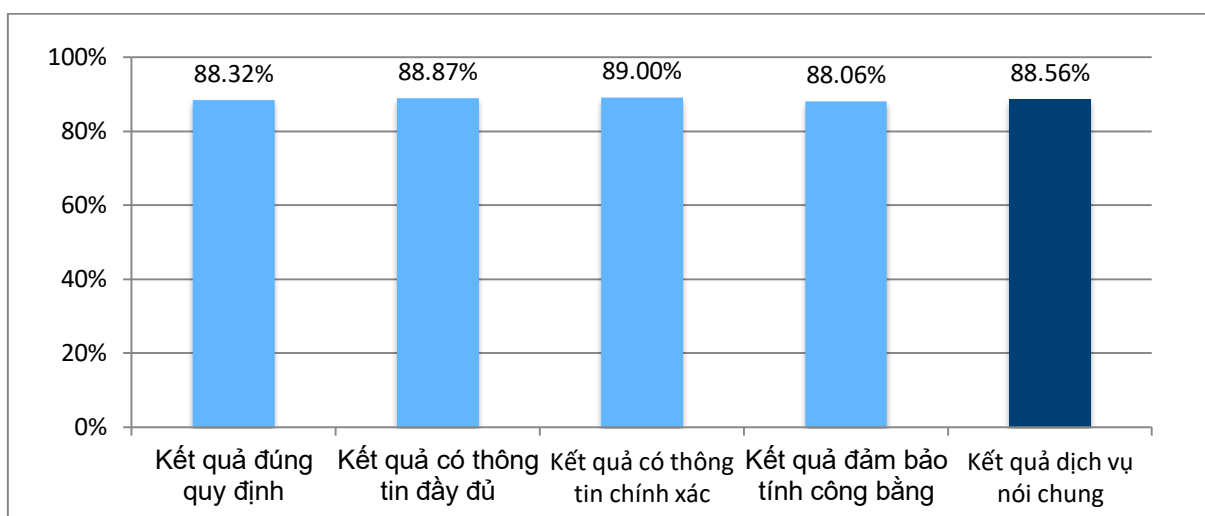


Trong 5 yếu tố cơ bản của quá trình dịch vụ công năm 2019 (gồm yếu tố tiếp cận dịch vụ, yếu tố TTHC, yếu tố công chức, yếu tố kết quả và yếu tố tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN), công chức là yếu tố nhận được sự hài lòng cao thứ 4 (năm 2018 đứng thứ 3).

4. Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ

Các nội dung đánh giá về kết quả dịch vụ công nhận được sự hài lòng lớn của NDTC (Biểu đồ 67). 88,32% số người được hỏi hài lòng về kết quả phù hợp với quy định; 88,87% hài lòng về kết quả có thông tin đầy đủ, 89,00% hài lòng về kết quả có thông tin chính xác và 88,06% hài lòng về kết quả đảm bảo tính công bằng. Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ công nói chung là 88,56%.

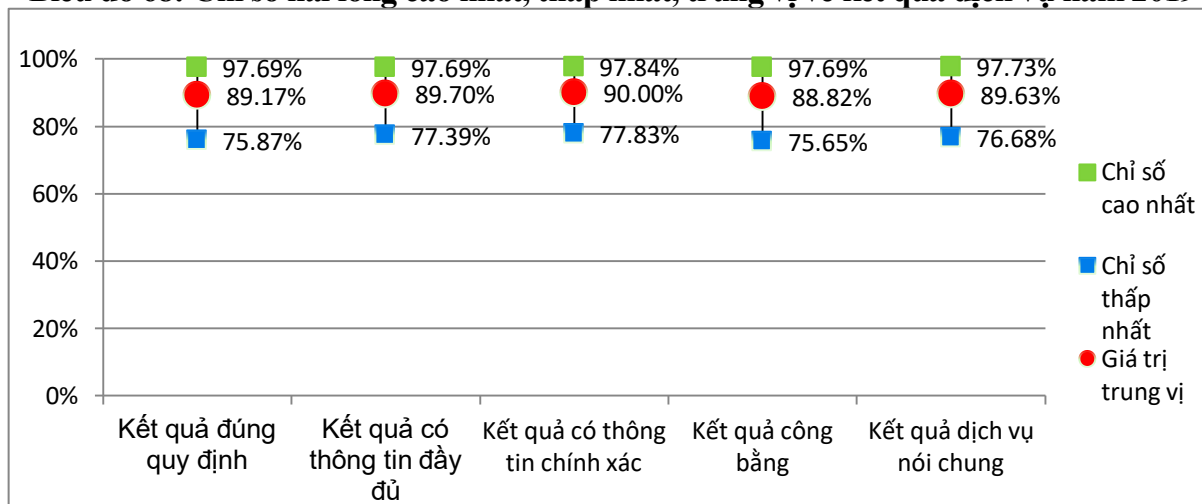
Biểu đồ 67: Chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ năm 2019



So sánh chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ công của 63 tỉnh (Biểu đồ 68), kết quả cho thấy chỉ số hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ công của tỉnh cao nhất là 97,73% và tỉnh thấp nhất là 76,68% (năm 2018 là 99,16%, 73,87%). Sự cách biệt giữa

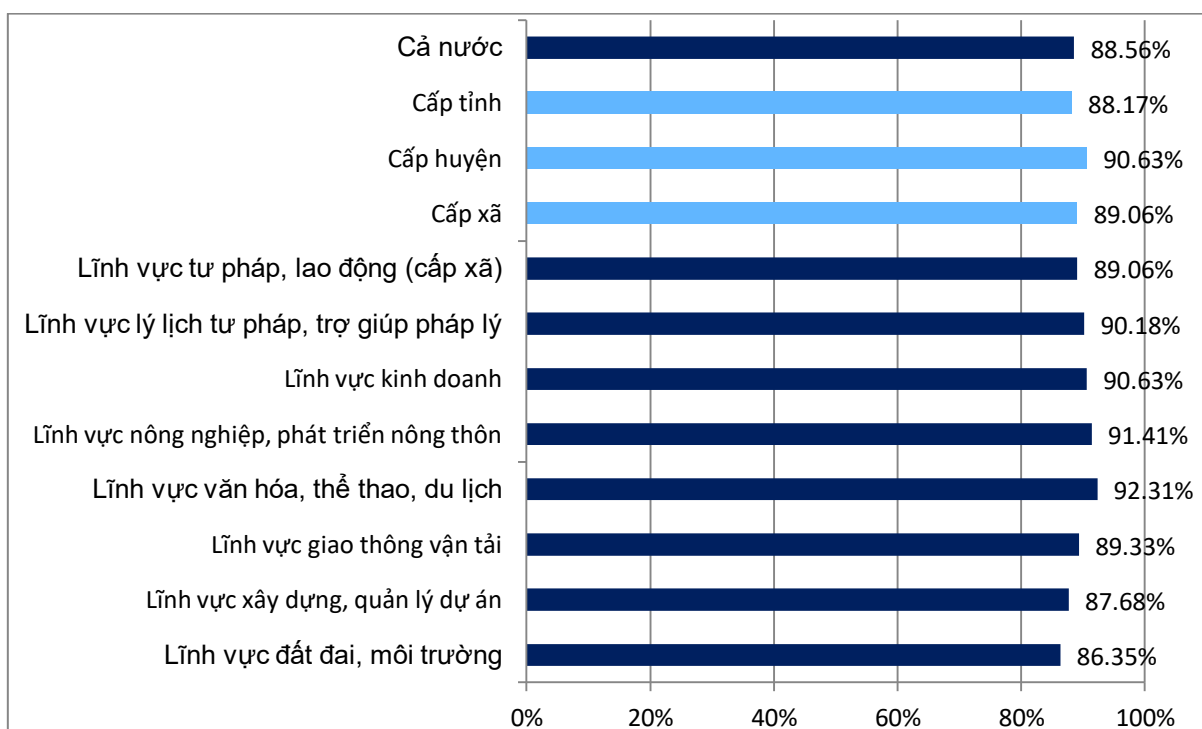
chỉ số của tỉnh cao nhất và thấp nhất là 24% (năm 2018 là 26%, 2017 là 31%). Các chỉ số hài lòng thành phần về kết quả của 63 tỉnh cũng phản ánh mức cao nhất, thấp nhất và sự chênh lệch tương tự như chỉ số hài lòng chung

Biểu đồ 68: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về kết quả dịch vụ năm 2019



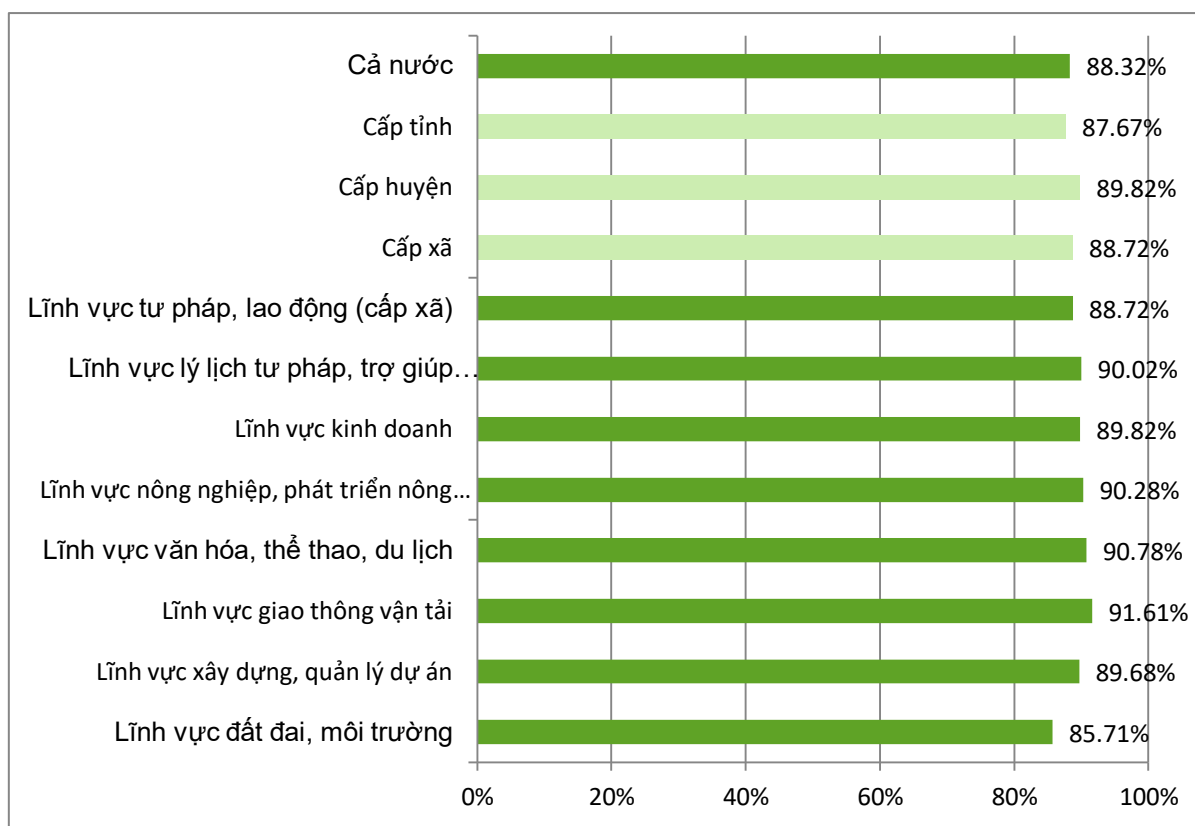
Các cơ quan thuộc 3 cấp hành chính có chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ công nói chung (Biểu đồ 69) nằm trong khoảng 88,17 - 90,63% (năm 2018 là 86,65 - 89,22%), trong đó, các cơ quan cấp huyện có chỉ số hài lòng về kết quả cao nhất và các cơ quan cấp tỉnh có chỉ số thấp nhất (năm 2018, các cơ quan cấp xã có chỉ số cao nhất và các cơ quan cấp huyện có chỉ số thấp nhất). Các cơ quan thuộc 16 lĩnh vực dịch vụ có chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ nằm trong khoảng 86,35 - 92,31% (năm 2018 là 85,25 - 91,33%), trong đó các cơ quan thuộc lĩnh vực văn hóa, thể thao đạt chỉ số cao nhất và cơ quan thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường đạt chỉ số thấp nhất (năm 2018 lần lượt là cơ quan thuộc lĩnh vực nông nghiệp, phát triển nông thôn và cơ quan thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường).

Biểu đồ 69: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, lĩnh vực về kết quả dịch vụ năm 2019

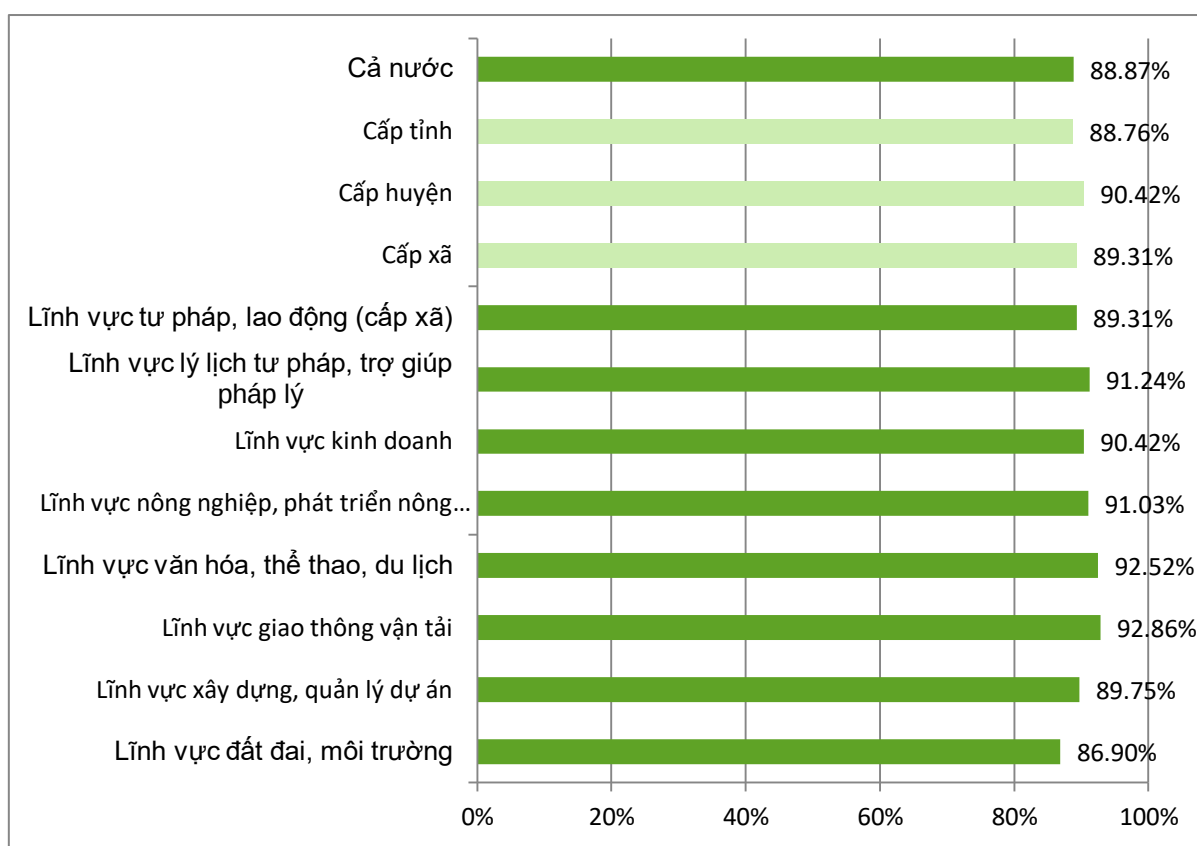


Bốn chỉ số hài lòng thành phần về kết quả dịch vụ công của các cơ quan thuộc 3 cấp hành chính, 16 lĩnh vực dịch vụ cũng ở các mức tương ứng với chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ nói chung (Biểu đồ 70, 71, 72, 73). Trong 3 cấp hành chính, các cơ quan cấp huyện luôn có các chỉ số cao nhất và các cơ quan cấp tỉnh thấp nhất (năm 2018, cấp xã cao nhất và cấp huyện thấp nhất). Trong số 16 lĩnh vực dịch vụ, các cơ quan thuộc lĩnh vực giao thông, vận tải có các chỉ số cao nhất và các cơ quan thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường có chỉ số thấp nhất (năm 2018, các cơ quan thuộc lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn hầu như có các chỉ số cao nhất).

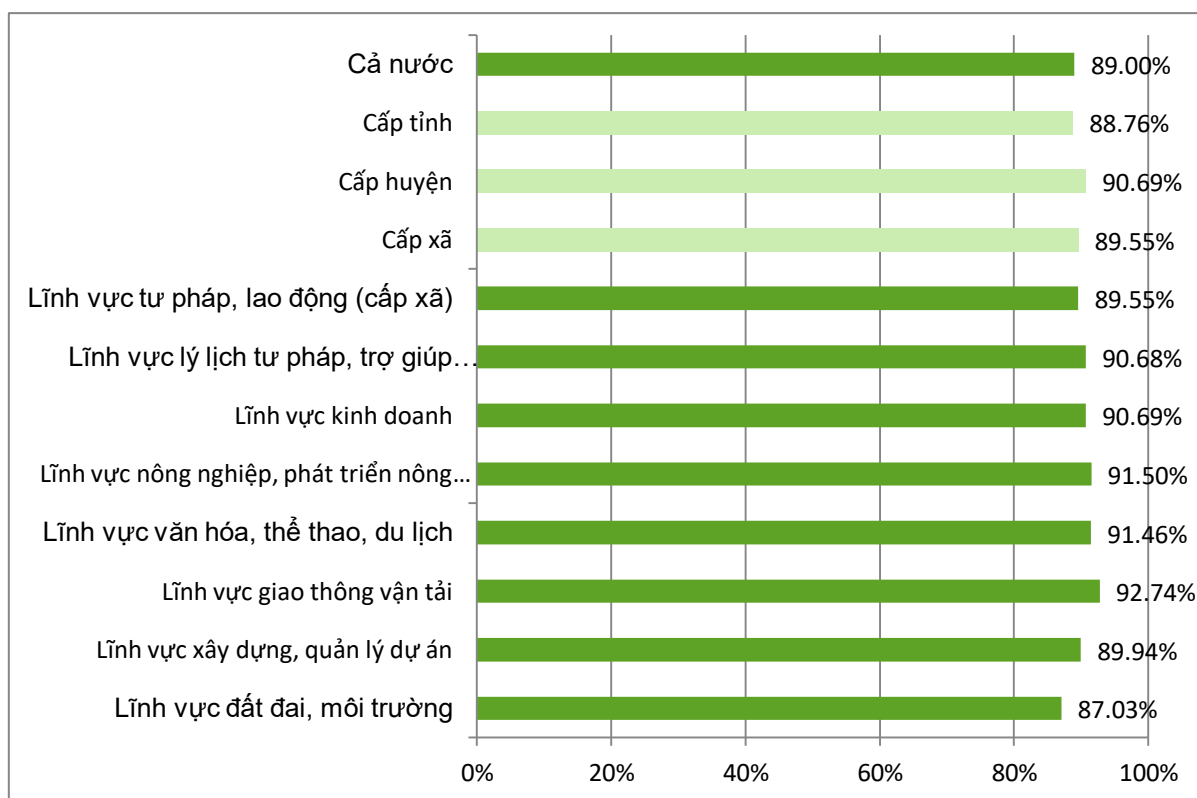
Biểu đồ 70: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về kết quả đúng quy định năm 2019



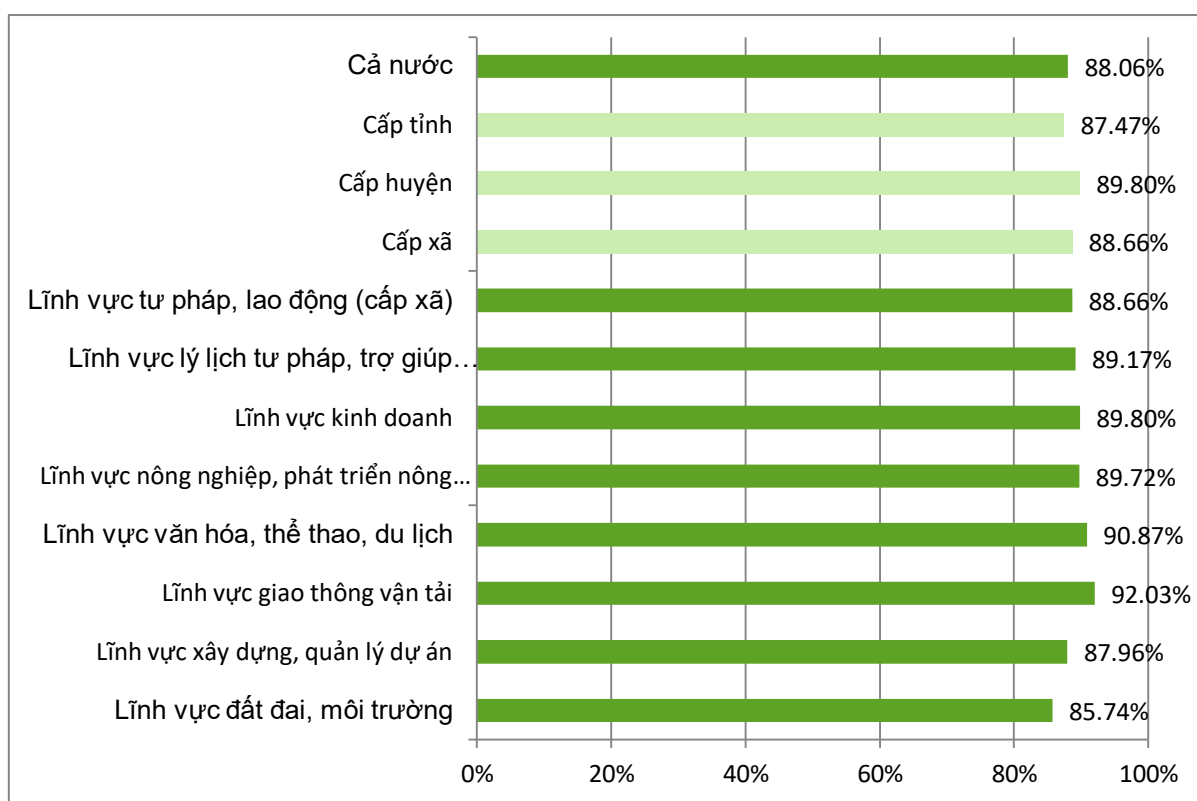
Biểu đồ 71: Chỉ số hài lòng cả nước, các cấp, các lĩnh vực về kết quả có thông tin đầy đủ năm 2019



Biểu đồ 72: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về kết quả có thông tin chính xác năm 2019

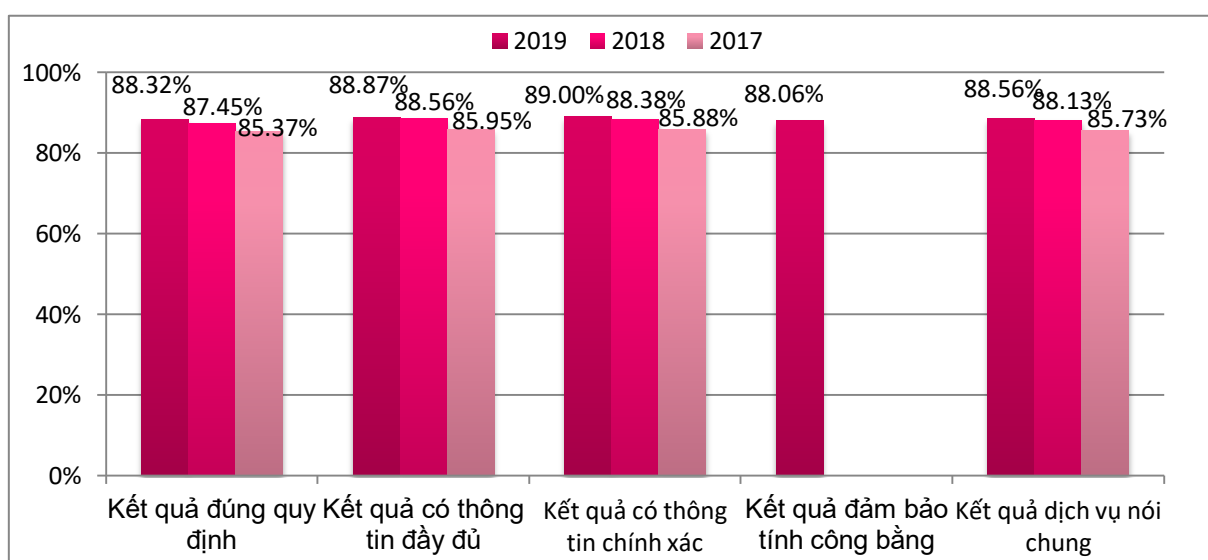


Biểu đồ 73: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về kết quả đảm bảo tính công bằng năm 2019



So sánh các chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ công nói chung và các chỉ số hài lòng thành phần năm 2019 với năm 2018, 2017 (Biểu đồ 74), kết quả cho thấy tất cả các chỉ số hài lòng năm 2019 tăng không đáng kể so với 2018, đều chưa đến 1% và tăng gần 3% so với 2017.

Biểu đồ 74: So sánh chỉ số hài lòng về kết quả dịch vụ năm 2019 với 2018, 2017

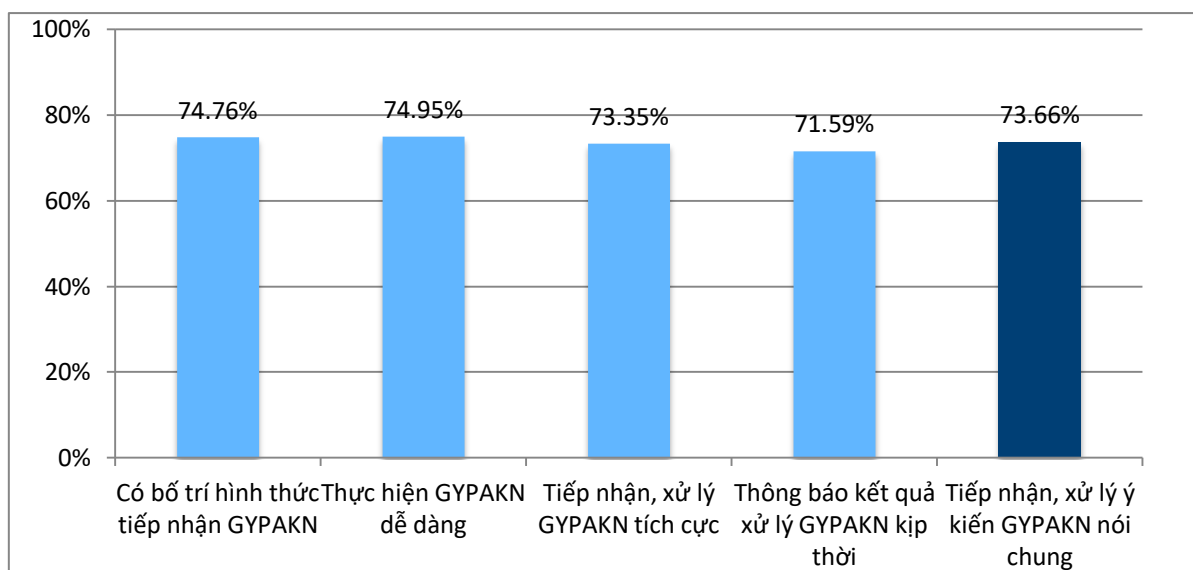


Kết quả dịch vụ công là yếu tố có chỉ số hài lòng cao nhất trong 5 yếu tố cơ bản của quá trình được đánh giá trong khuôn khổ chỉ số SIPAS 2019 (gồm yếu tố tiếp cận dịch vụ, yếu tố TTHC, yếu tố công chức, yếu tố kết quả và yếu tố tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN).

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

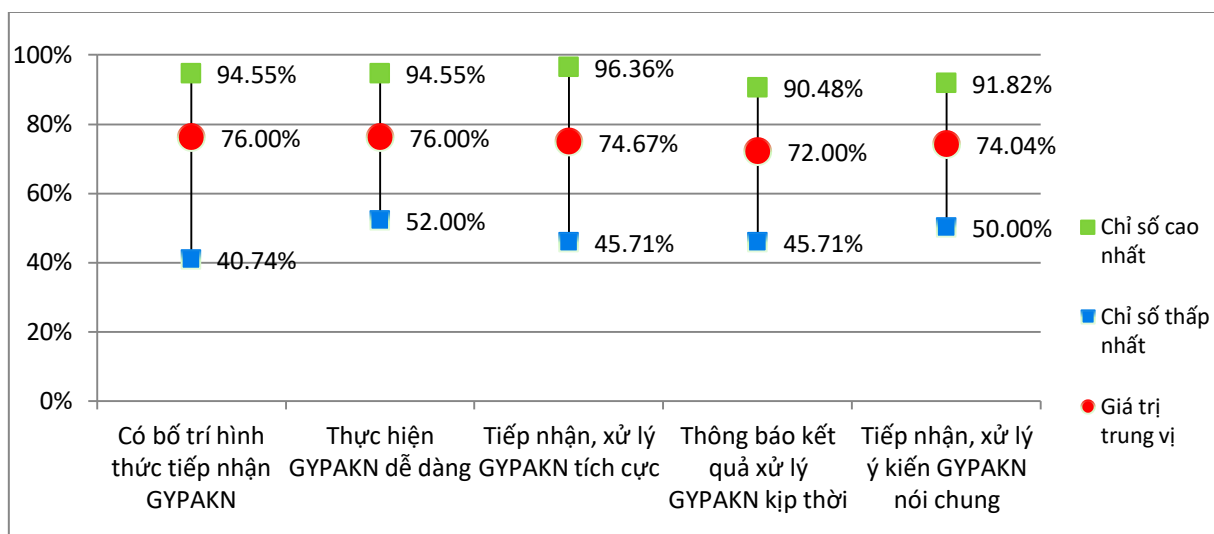
Các chỉ số hài lòng và chỉ số hài lòng thành phần về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN không cao (Biểu đồ 75). Trong số những NDTC được hỏi đã từng có ý kiến GYPAKN, 74,76% hài lòng về việc cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến GYPAKN; 74,95% hài lòng về việc dễ dàng thực hiện GYPAKN; 73,35% hài lòng về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN một cách tích cực và 71,59% 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 73,66%.

Biểu đồ 75 Chỉ số hài lòng chung cả nước về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN năm 2019



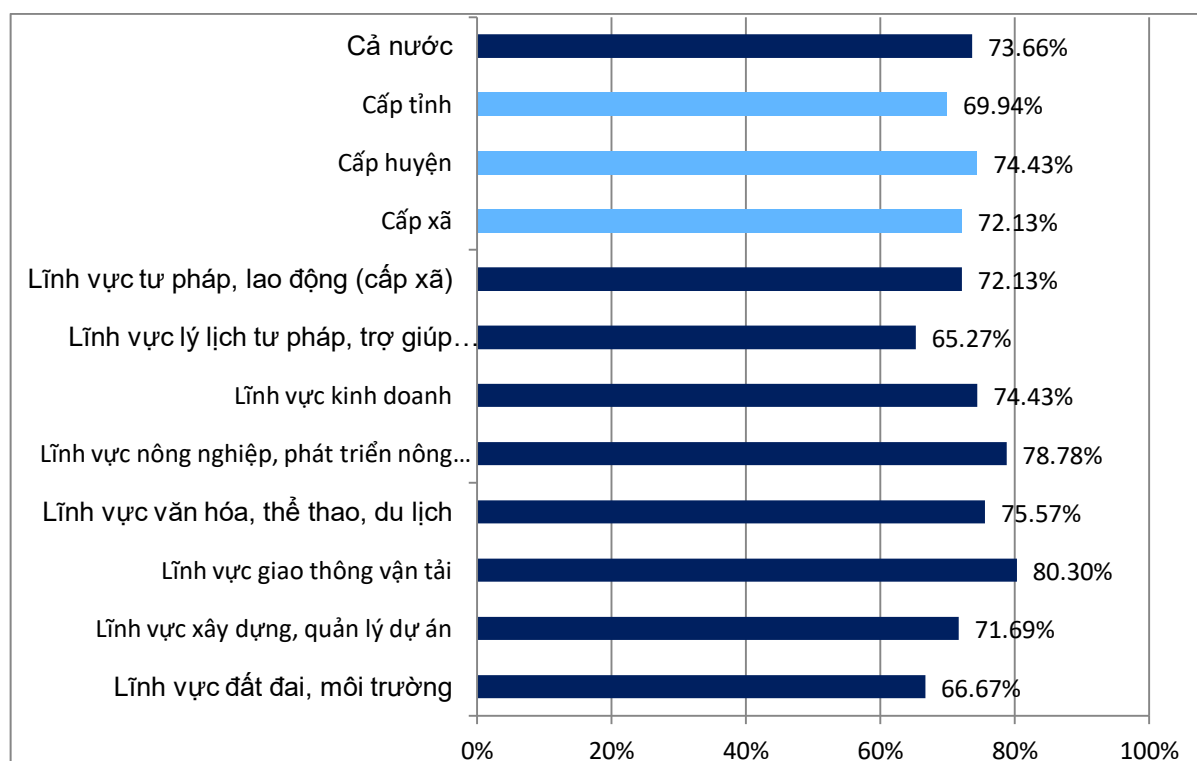
So sánh chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN năm 2019 của 63 tỉnh (Biểu đồ 76), có thể thấy các chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung nằm trong khoảng 50,00% - 91,82%, với giá trị trung vị là 74,04% (năm 2018 là 40 - 100%). Sự chênh lệch về chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN giữa tỉnh cao nhất, thấp nhất là gần 42% (năm 2018 là 56% và 2017 là 46%). 4 chỉ số hài lòng thành phần về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN của 63 có các mức thấp nhất, cao nhất khá khác biệt, với các mức chỉ số nằm trong khoảng 45% - 97% (năm 2018 là 39 - 100%) và sự chênh lệch giữa tỉnh cao nhất với tỉnh thấp nhất biến động từ 42% - 54% (năm 2018 là 55 - 60%).

Biểu đồ 76: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về tiếp nhận, xử lý GYPAKN năm 2019



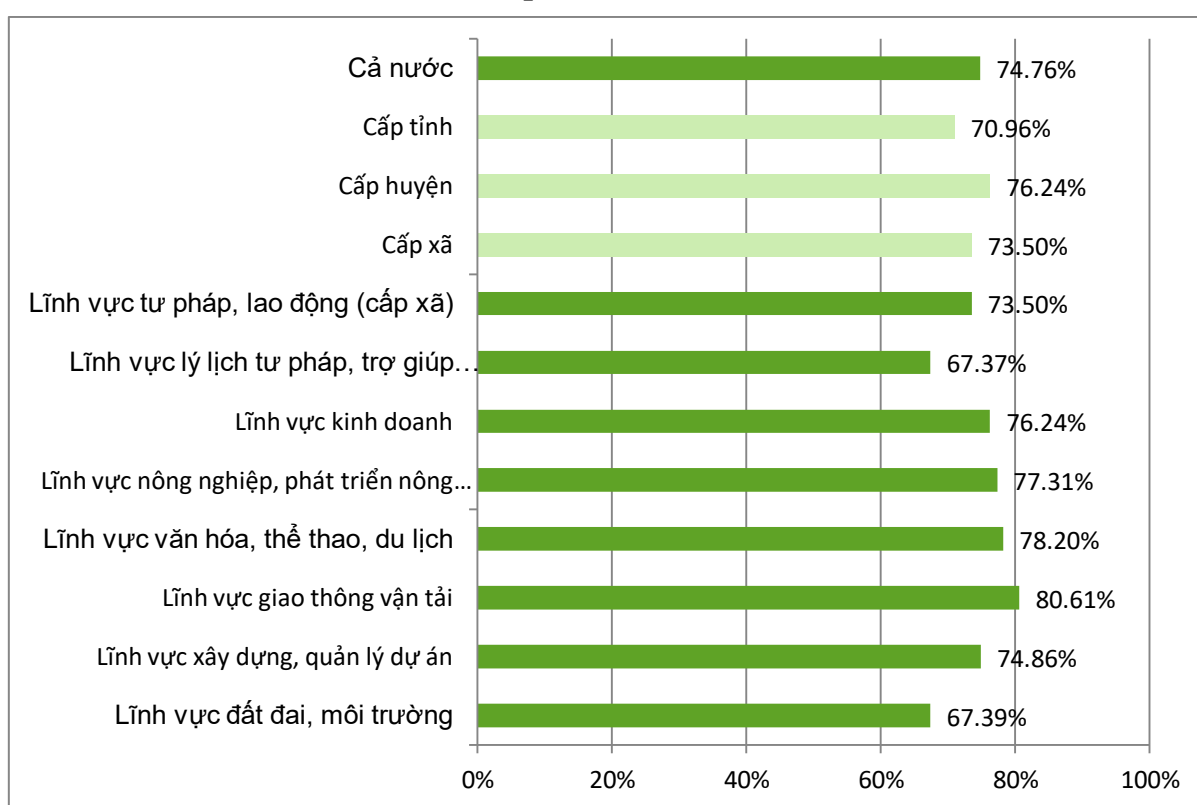
Chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN của các cơ quan hành chính thuộc 3 cấp (Biểu đồ 77) nằm trong khoảng 69,94 - 74,43% (năm 2018 là 71,57 - 77,21%), trong đó các cơ quan cấp huyện có chỉ số cao nhất và các cơ quan cấp tỉnh thấp nhất (năm 2018, cấp xã có chỉ số cao nhất và cấp huyện có chỉ số thấp nhất). Các cơ quan thuộc 16 lĩnh vực dịch vụ có các chỉ số hài lòng thành phần nằm trong khoảng 65,27 - 80,30%, 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 trợ giúp pháp lý, lý lịch tư pháp thấp nhất (năm 2018, các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực nông nghiệp, phát triển nông thôn có chỉ số cao nhất và lĩnh vực xây dựng, quản lý dự án thấp nhất).

Biểu đồ 77: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về tiếp nhận, xử lý GYPAKN 2019

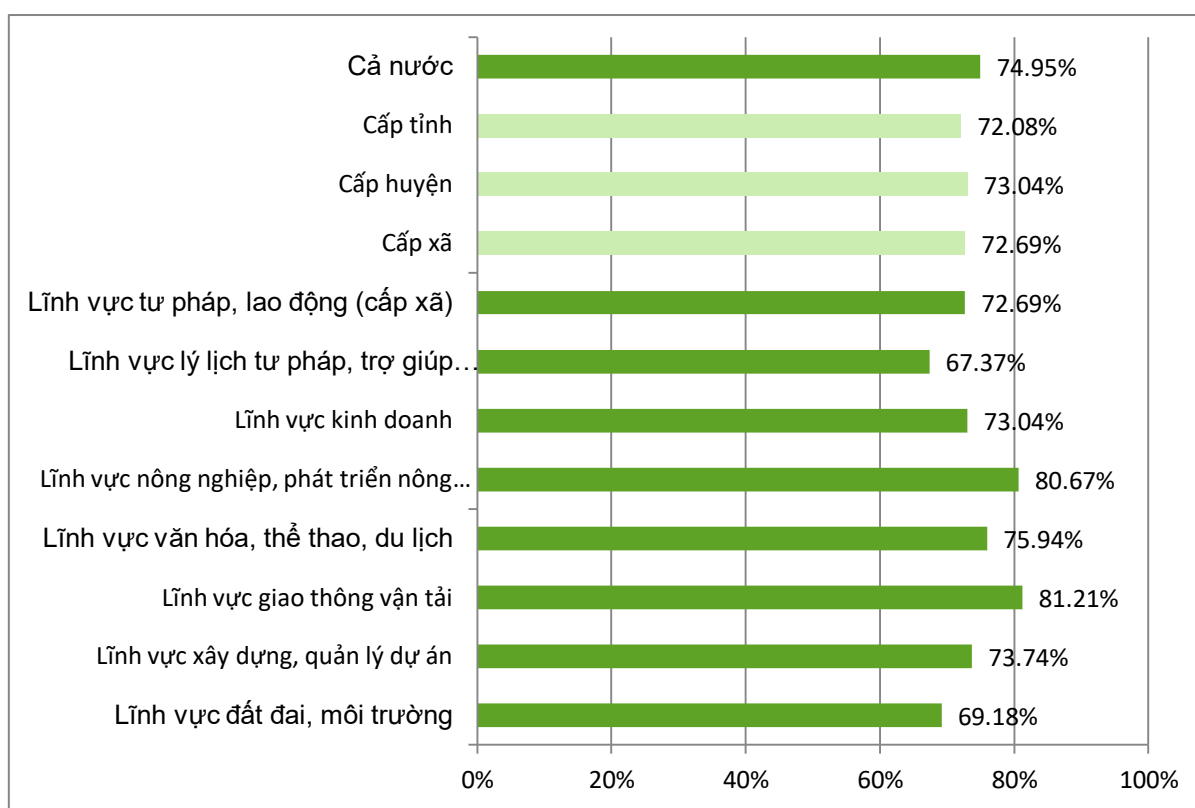


4 chỉ số hài lòng thành phần về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN của các cơ quan hành chính thuộc 3 cấp, 16 lĩnh vực dịch vụ cũng ở các mức và có sự chênh lệch tương tự như chỉ số hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nói chung (Biểu đồ 78, 79, 80, 81). Các cơ quan hành chính cấp xã lại 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 16 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.

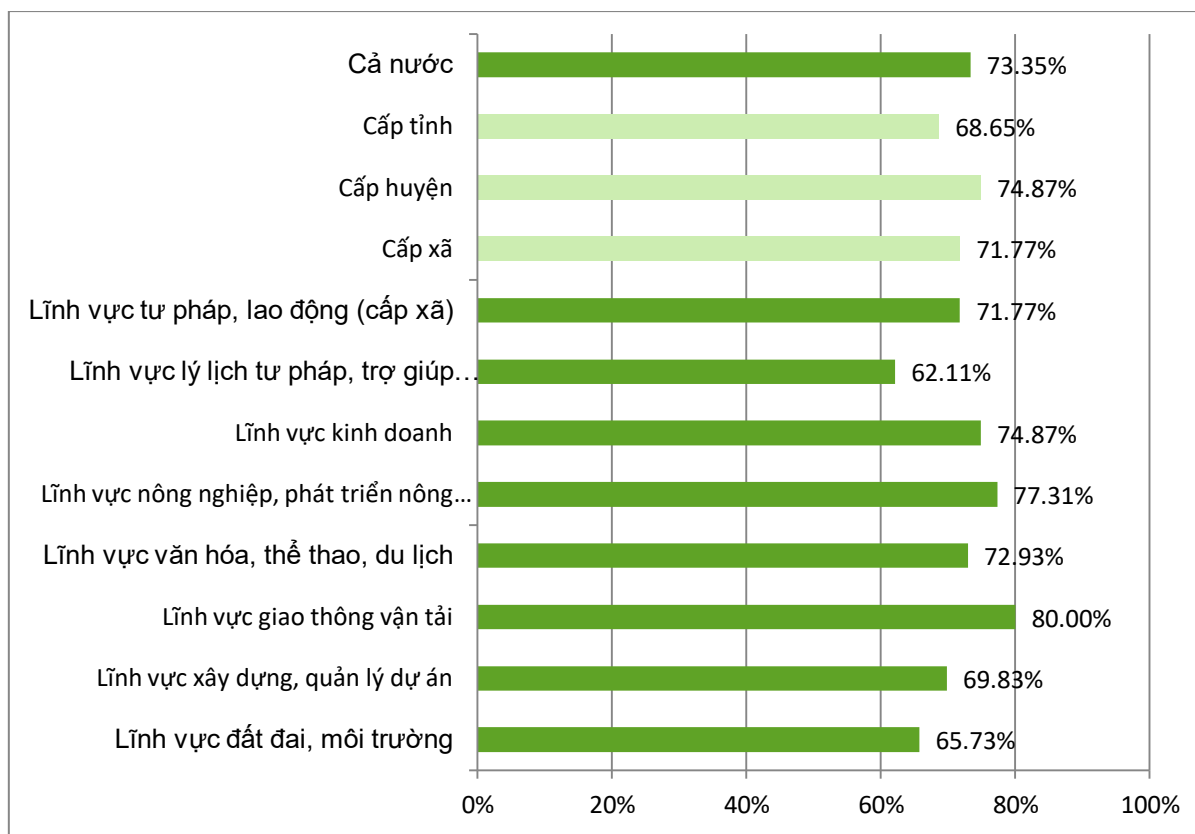
Biểu đồ 78: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN năm 2019



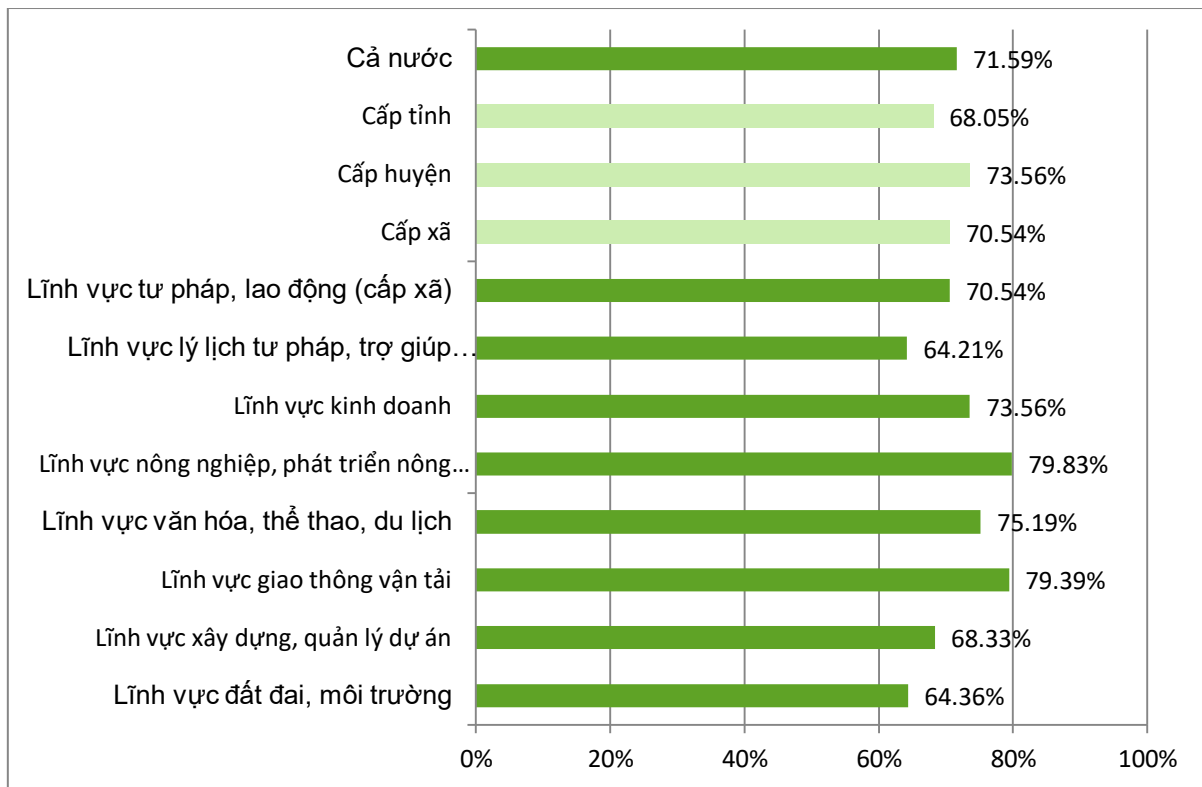
Biểu đồ 79: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về thực hiện GYPAKN dễ dàng năm 2019



Biểu đồ 80: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN tích cực năm 2019

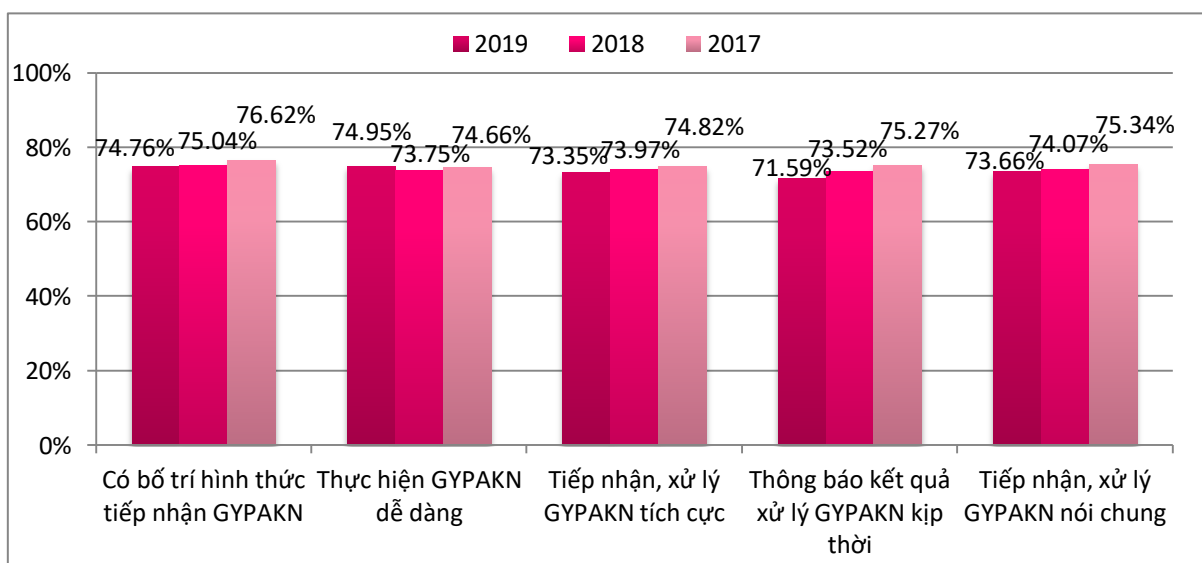


Biểu đồ 81: Chỉ số hài lòng chung cả nước, các cấp, các lĩnh vực về cơ quan thông báo kết quả xử lý ý kiến GYPAKN ghi kịp thời năm 2019



Khác với 4 yếu tố được đánh giá ở trên (gồm: Tiếp cận dịch vụ, TTHC, công chức và kết quả dịch vụ công), yếu tố tiếp nhận, giải quyết ý kiến GYPAKN nhận được sự hài lòng của NDTC liên tiếp giảm qua các năm 2017, 2018 và 2019 (Biểu đồ 82), với các mức giảm của các chỉ số của năm 2019 so với 2018 là gần 1% và so với năm 2017 là gần 3%. Các chỉ số hài lòng thành phần về việc tiếp nhận, giải quyết ý kiến GYPAKN cũng tương tự như vậy.

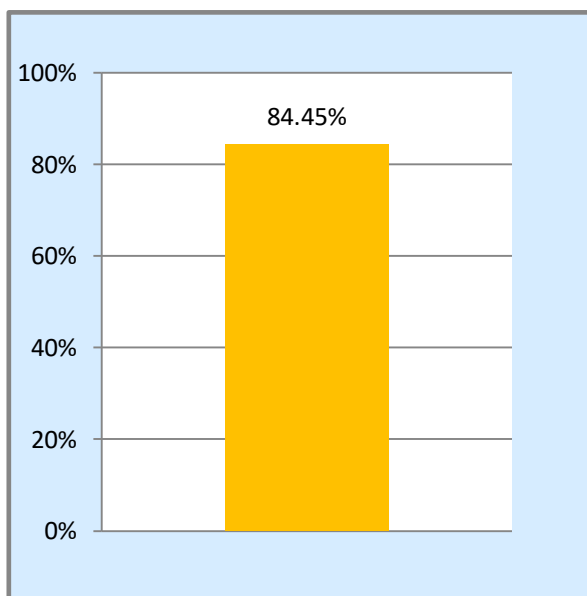
Biểu đồ 82: So sánh chỉ số hài lòng chung cả nước về việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN năm 2019 với 2018, 2017



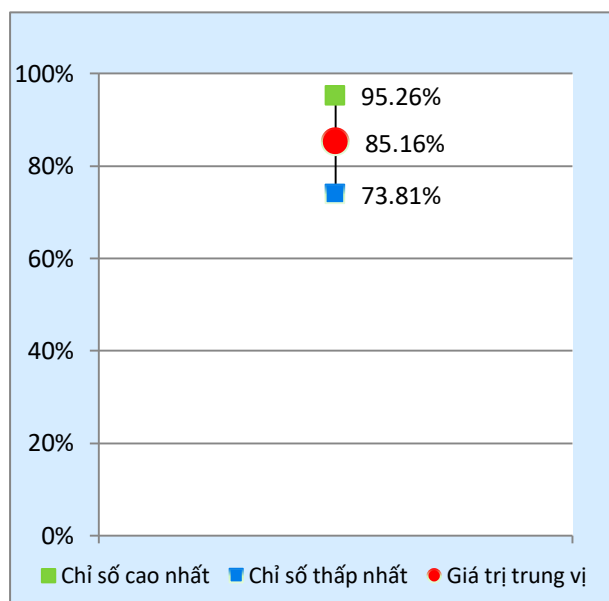
6. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính

Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các cơ quan hành chính nói chung trong cả nước là 84,45%, tuy nhiên, chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2019 có sự khác biệt tương đối lớn, nằm trong khoảng từ 73,81 - 95,26% (Biểu đồ 83, 84).

Biểu đồ 83: Chỉ số hài lòng chung cả nước về sự phục vụ hành chính năm 2019

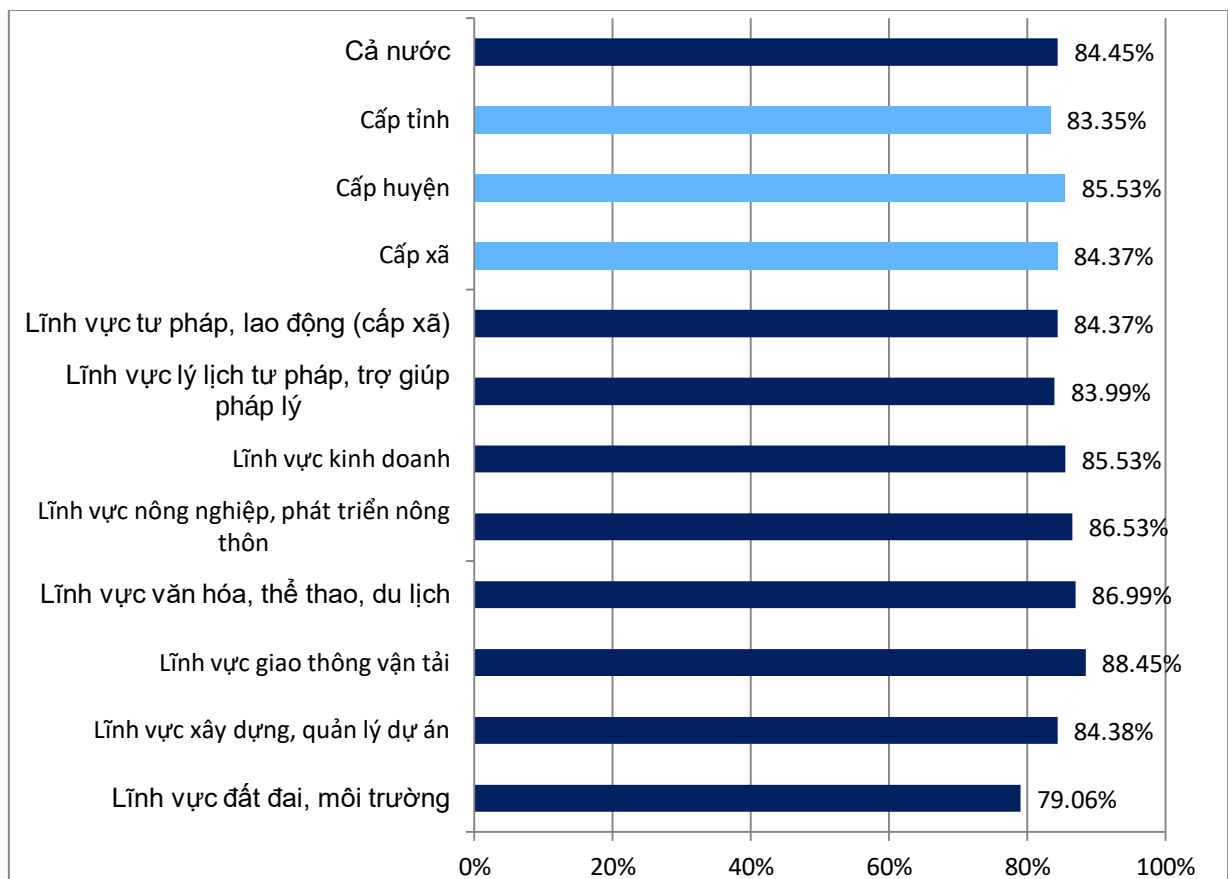


Biểu đồ 84: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về sự phục vụ hành chính năm 2019



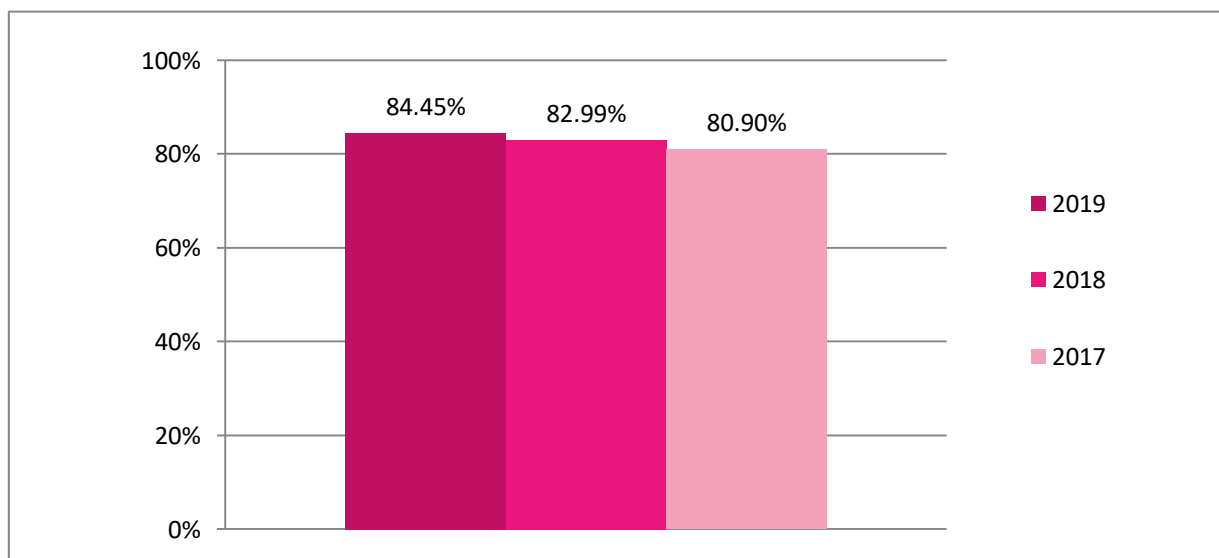
Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các cơ quan HCNN thuộc các cấp tỉnh, huyện, xã (Biểu đồ 85) nằm trong khoảng 83,35 - 85,53%, trong đó các cơ quan cấp huyện có chỉ số cao nhất và các cơ quan cấp tỉnh thấp nhất. Các cơ quan HCNN thuộc 16 lĩnh vực dịch vụ có các chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính nằm trong khoảng 79,06 - 88,45%, 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 thấp nhất.

Bảng 85: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính các cấp, các lĩnh vực dịch vụ năm 2019



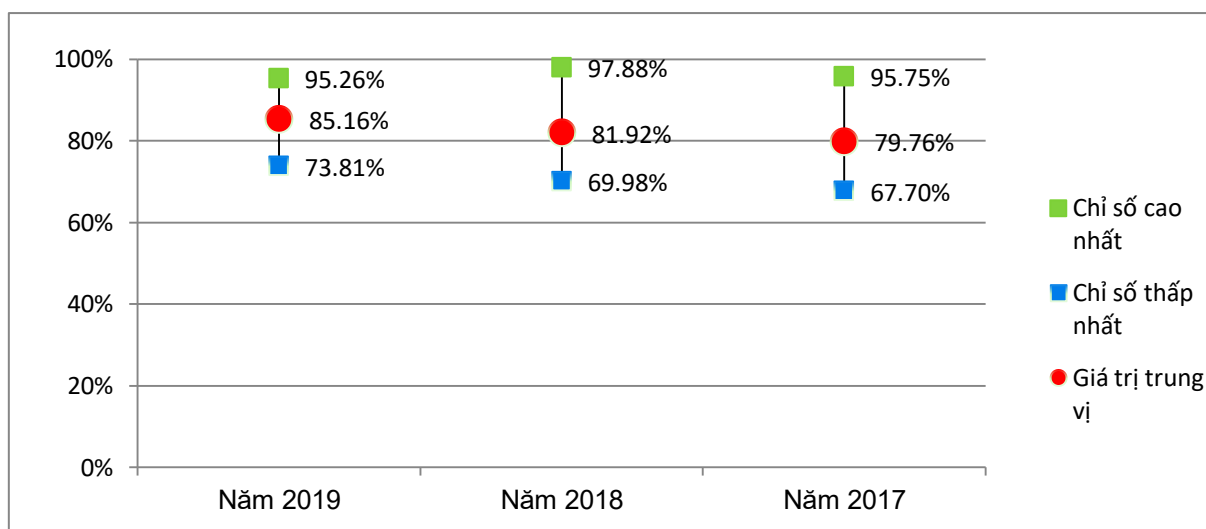
Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính nói chung trong cả nước năm 2019 tăng gần 2% so với năm 2018 và gần 3% so với năm 2017. Cụ thể, chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 là 84,45%, năm 2018 là 82,99% và năm 2017 là 80,90% (Biểu đồ 86).

Biểu đồ 86: Chỉ số hài lòng chung cả nước về sự phục vụ hành chính (Chỉ số SIPAS) năm 2019, 2018, 2017



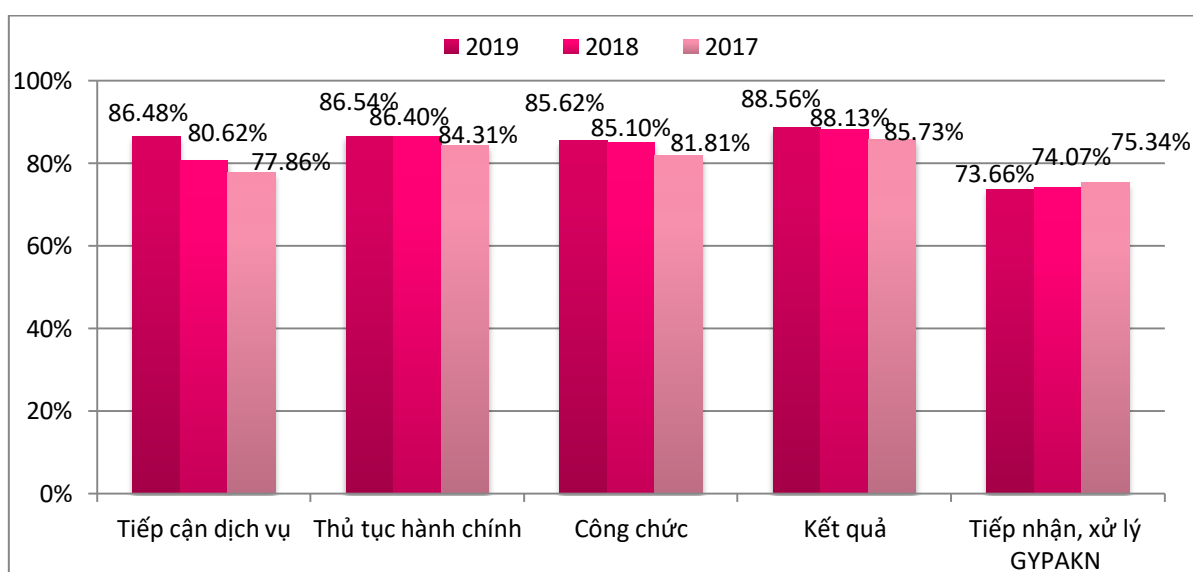
Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh chênh lệch tương đối lớn, nằm trong khoảng 73,81 - 95,26%, năm 2019, 69,98 - 97,88% năm 2018 và 67,70 - 95,75% năm 2017 (Biểu đồ 87). Tỉnh có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cao nhất năm 2019 thấp hơn so với 2018 và 2017 nhưng tỉnh có chỉ số thấp nhất và giá trị trung vị của 2019 cao hơn so với chỉ số thấp nhất và giá trị trung vị của 2018 và 2017. Sự chênh lệch giữa tỉnh có chỉ số cao nhất và thấp nhất ở năm 2019 đã thu hẹp đáng kể so với 2018 và 2017, cụ thể là từ mức chênh lệch giảm từ khoảng 28% vào các năm 2017, 2018 xuống còn gần 22% vào năm 2019.

Biểu đồ 87: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về sự phục vụ hành chính năm 2019, 2018, 2017



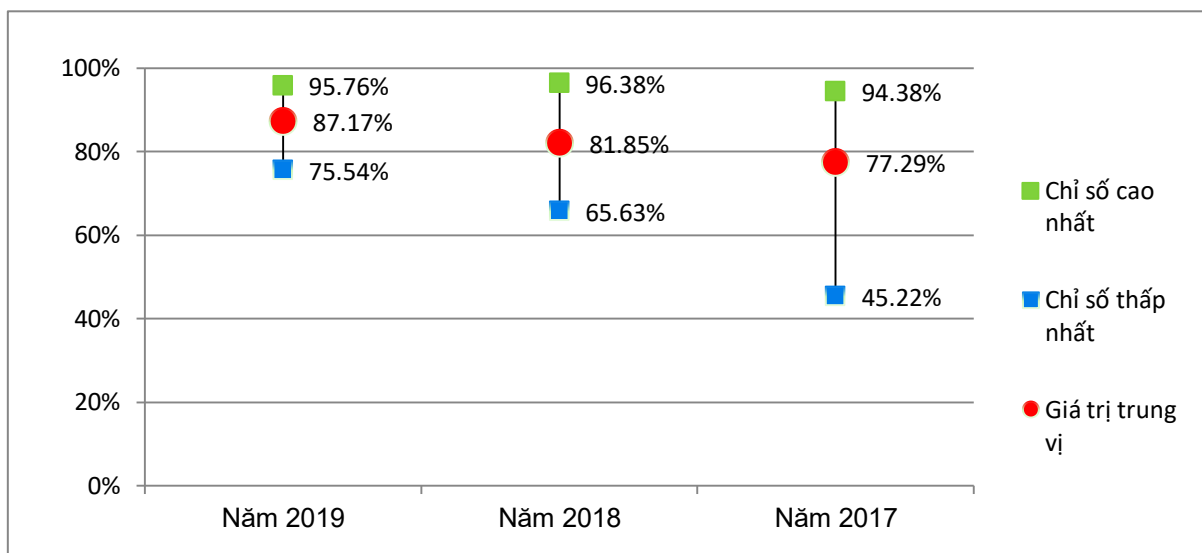
Chỉ số hài lòng chung cả nước về các yếu tố được đánh giá của quá trình cung ứng dịch vụ công ở 63 tỉnh nhìn chung cũng tăng tương ứng với chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính nói chung qua 3 năm, trừ chỉ số hài lòng về yếu tố tiếp nhận, xử lý GYPAKN đều giảm qua các năm kể từ năm 2017 (Biểu đồ 88).

Biểu đồ 88: Chỉ số hài lòng chung cả nước về các yếu tố tiếp cận dịch vụ, TTHC, công chức, kết quả dịch vụ và tiếp nhận, xử lý GYPAKN năm 2019, 2018, 2017

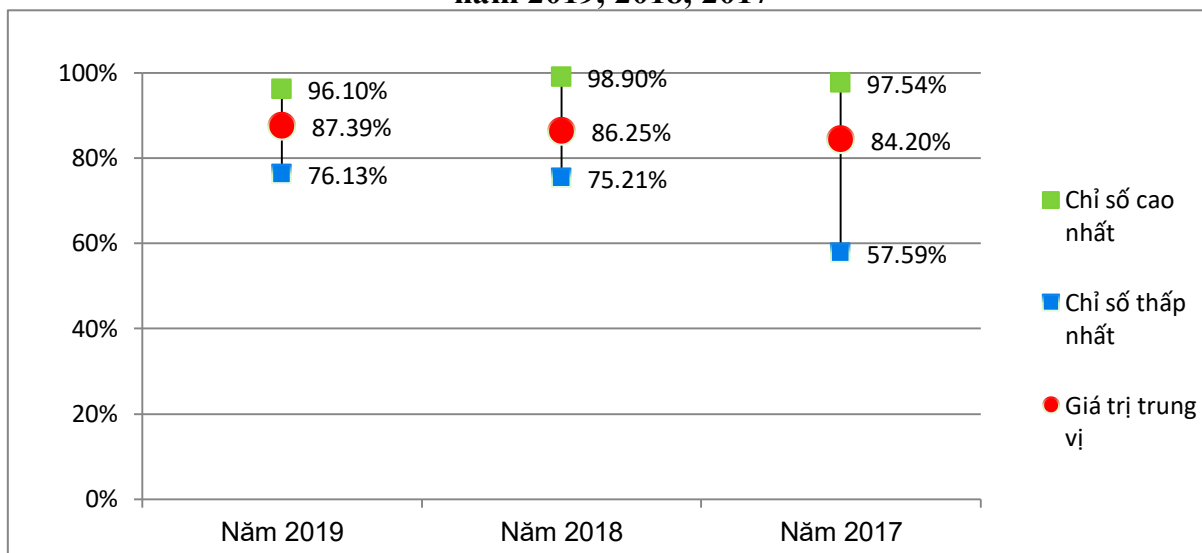


Trong số 63 tỉnh, bên cạnh những tỉnh có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cao, đã đạt và vượt mục tiêu đặt ra tại Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 của Chính phủ thì cũng còn nhiều tỉnh có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính thấp, chưa đạt mục tiêu. Ngay cả các tỉnh có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính cao cũng không phải là có tất cả các chỉ số hài lòng thành phần cao tương ứng, mà vẫn còn một số chỉ số khá thấp (Biểu đồ 89, 90, 91, 92, 93).

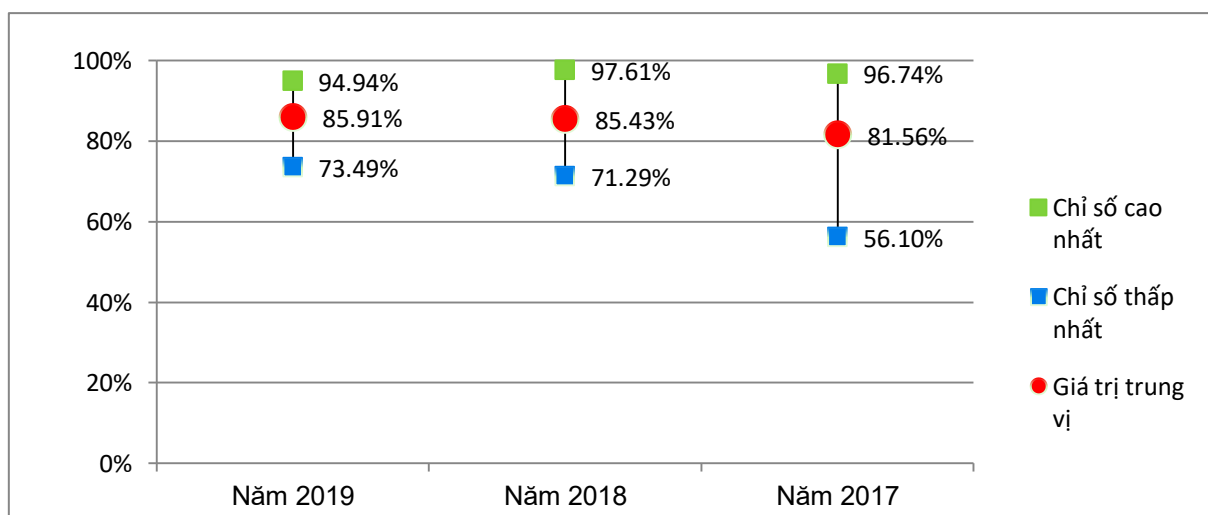
Biểu đồ 89: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về tiếp cận dịch vụ năm 2019, 2018, 2017



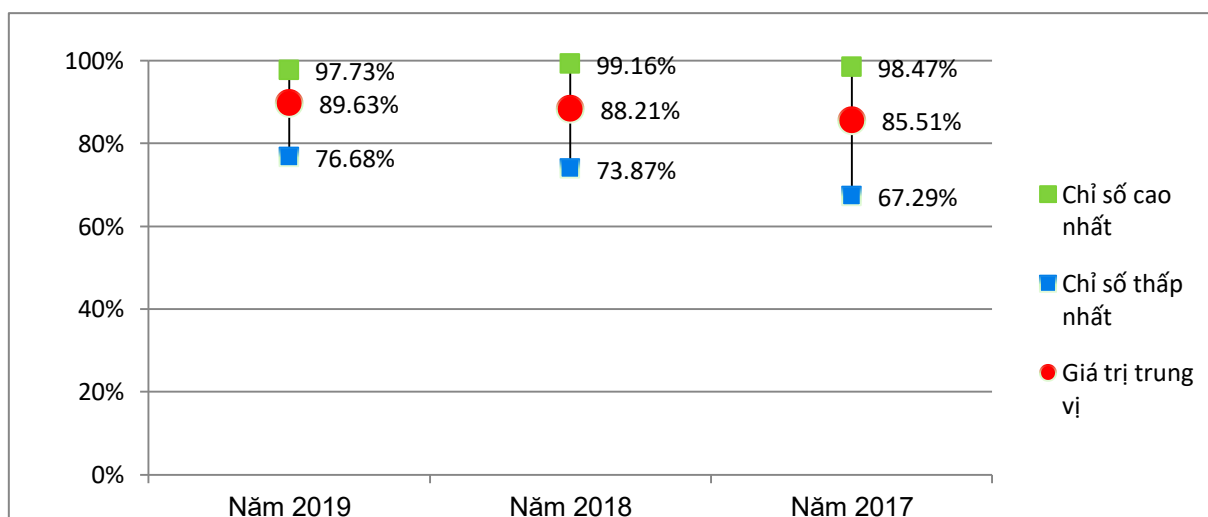
Biểu đồ 90: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về TTHC năm 2019, 2018, 2017



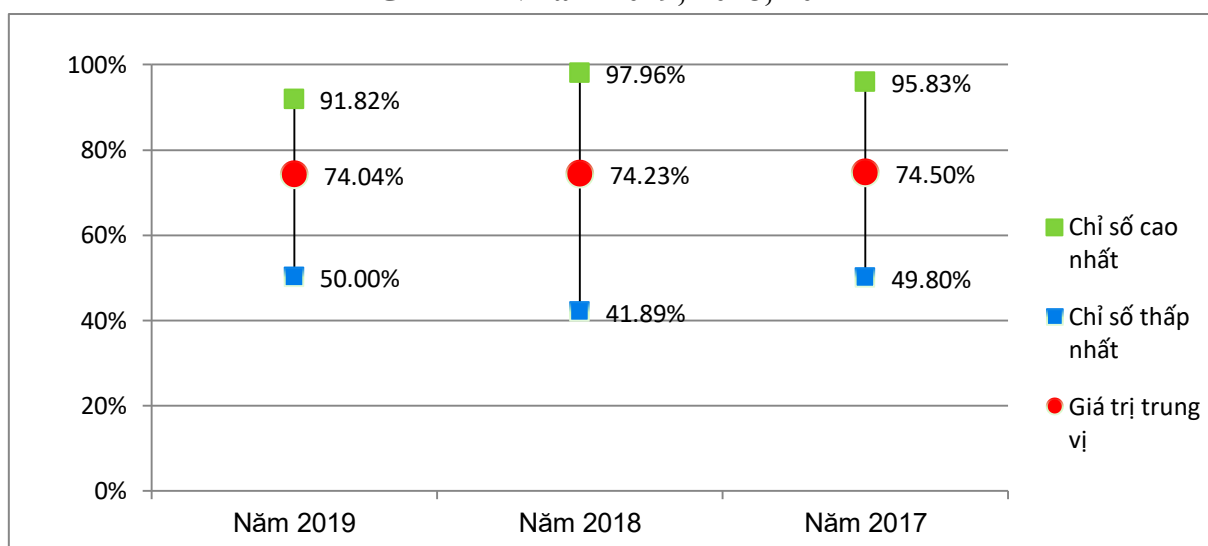
Biểu đồ 91: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về công chức năm 2019, 2018, 2017



Biểu đồ 92: Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về kết quả dịch vụ năm 2019, 2018, 2017

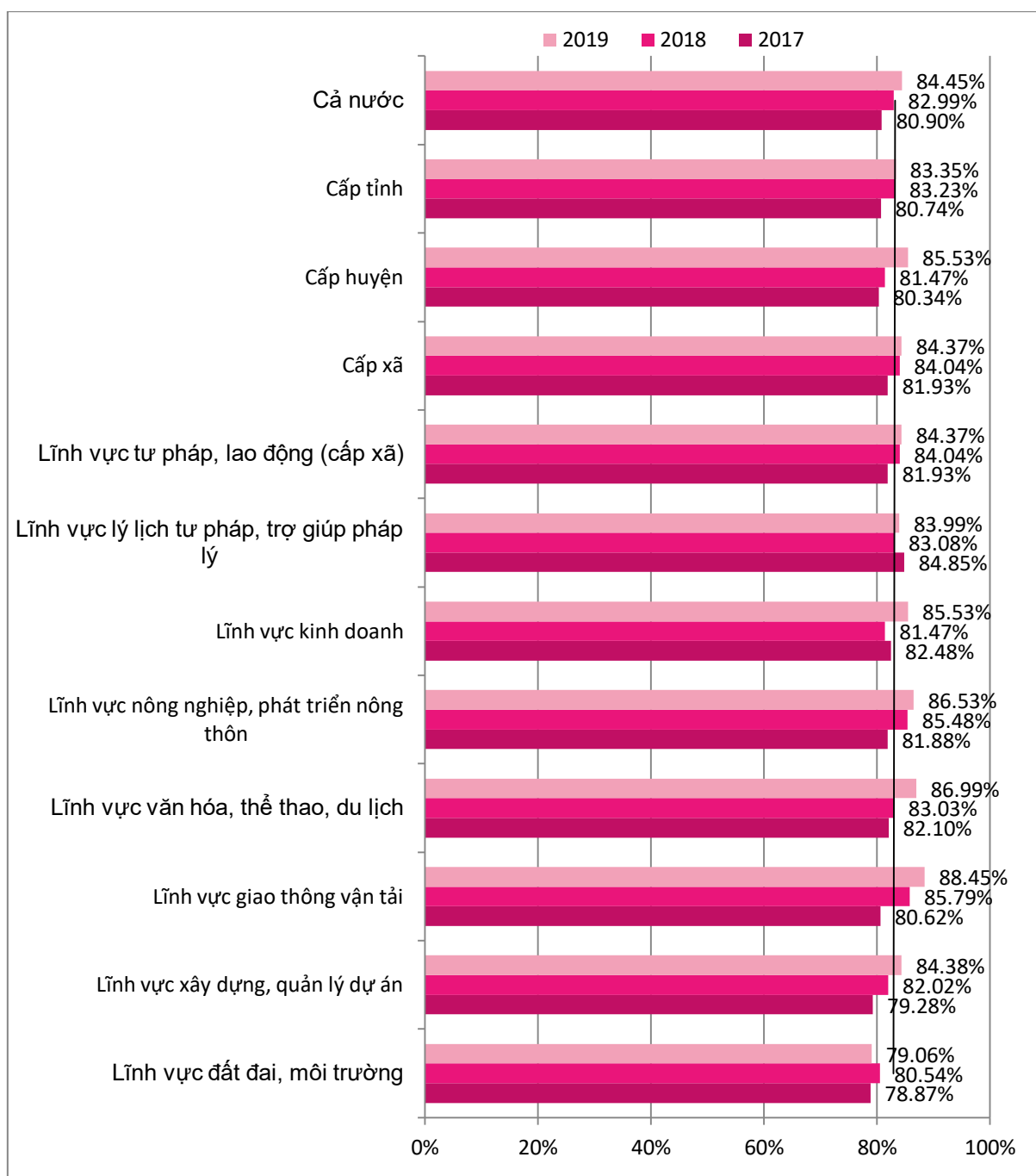


Biểu đồ 93 Chỉ số hài lòng cao nhất, thấp nhất, trung vị về tiếp nhận, xử lý GYPAKN năm 2019, 2018, 2017



Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các cơ quan HCNN thuộc 3 cấp và 16 lĩnh vực dịch vụ nhìn chung đều tăng qua các năm kể từ năm 2017 (Biểu đồ 94). Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các cơ quan thuộc cấp huyện tăng nhiều nhất trong số 3 cấp và của các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực giao thông, vận tải tăng nhiều nhất trong số 16 lĩnh vực dịch vụ. Tuy nhiên, chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 của các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực tư pháp cấp sở và đất đai, môi trường giảm nhẹ so với năm 2017.

Biểu đồ 94: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính các cấp, các lĩnh vực dịch vụ năm 2019, 2018, 2017



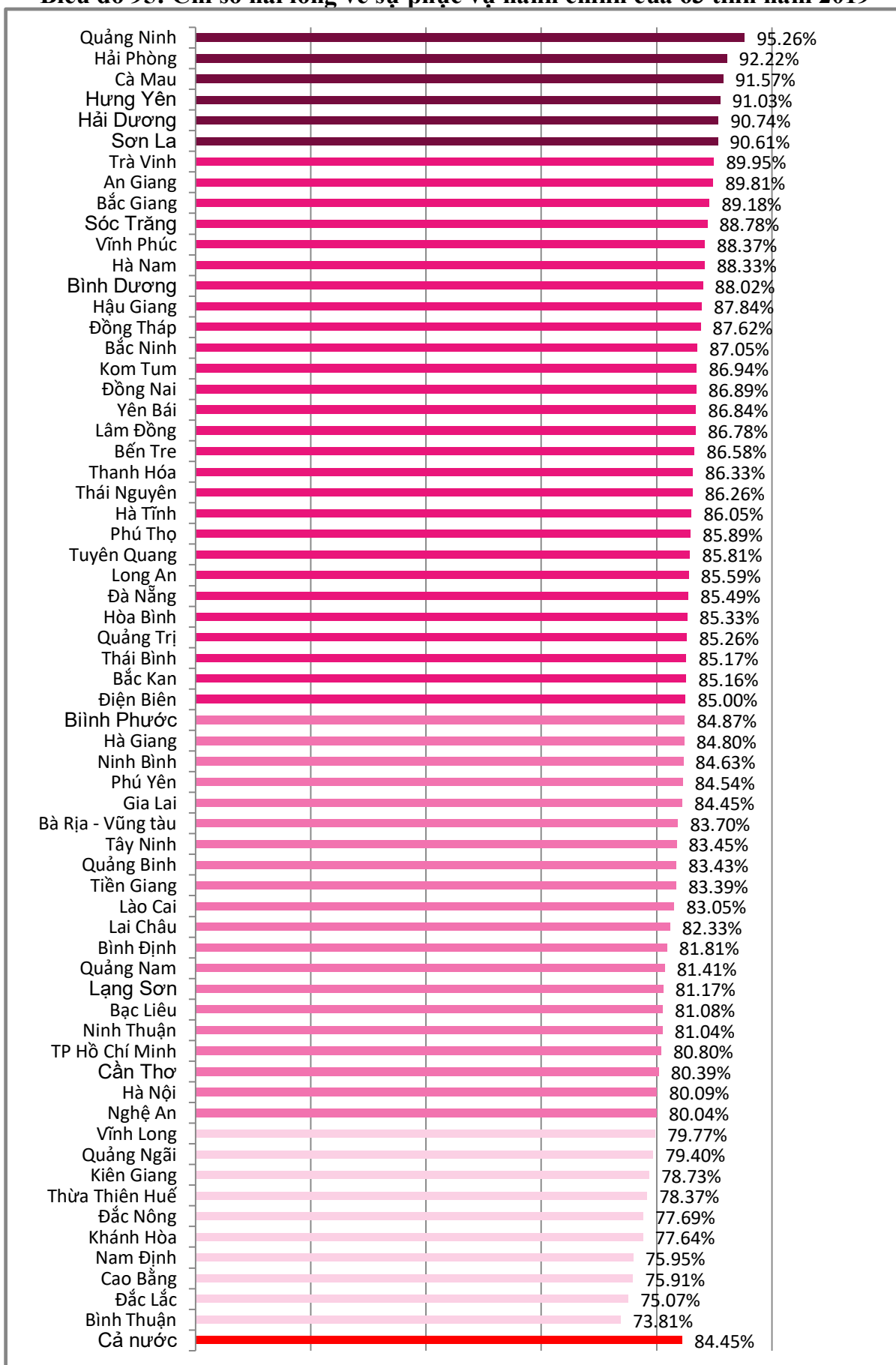
Bảng 5: So sánh chỉ số hài lòng nói chung của cả nước năm 2019 với 2018, 2017

	Năm 2019				Năm 2018				Năm 2017			
	Cả nước	Tỉnh cao nhất	Tỉnh thấp nhất	GT trung vị	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												
1. Trụ sở dễ thấy	87,53 %	95,94 %	75,00 %	88,52 %	86,56 %	97,97 %	70,00 %	87,29 %	84,36 %	97,08 %	54,26 %	84,62 %
2. Nơi ngồi chờ đủ chỗ ngồi	88,01 %	95,91 %	76,66 %	88,26 %	83,31 %	97,83 %	68,96 %	83,86 %	80,31 %	95,42 %	47,40 %	79,09 %
3. Trang thiết bị đầy đủ	85,60 %	95,60 %	75,87 %	86,04 %	74,00 %	93,96 %	55,89 %	75,11 %	71,61 %	91,25 %	38,25 %	70,15 %
4. Trang thiết bị dễ sử dụng	84,78 %	96,22 %	73,04 %	85,44 %	78,62 %	96,24 %	63,31 %	79,39 %	75,18 %	95,00 %	40,96 %	74,79 %
Hài lòng về tiếp cận dịch vụ	86,48 %	95,76 %	75,54 %	87,17 %	80,62 %	96,38 %	65,63 %	81,85 %	77,86 %	94,38 %	45,22 %	77,29 %
II. THỦ TỤC												
5. TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	85,99 %	95,60 %	75,22 %	86,73 %	86,99 %	99,13 %	75,42 %	86,98 %	85,04 %	98,95 %	57,17 %	83,99 %
6. TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	86,16 %	96,91 %	74,22 %	86,94 %	86,32 %	99,13 %	73,75 %	86,22 %	83,94 %	97,06 %	56,34 %	83,47 %
7. Thành phần hồ sơ đúng quy định	88,00 %	96,38 %	76,96 %	88,47 %	87,78 %	99,42 %	77,08 %	88,13 %	85,82 %	93,33 %	62,79 %	85,76 %
8. Mức phí/lệ phí đúng quy định	86,80 %	96,07 %	76,08 %	87,77 %	86,46 %	99,58 %	74,15 %	86,04 %	84,07 %	97,50 %	55,93 %	83,75 %
9. Thời hạn giải quyết đúng quy định	85,73 %	95,53 %	74,04 %	86,73 %	84,46 %	98,13 %	72,24 %	83,96 %	82,69 %	96,67 %	55,72 %	83,13 %
Hài lòng về thủ tục hành chính	86,54 %	96,10 %	76,13 %	87,39 %	86,40 %	98,90 %	75,21 %	86,25 %	84,31 %	97,54 %	57,59 %	84,20 %
III. CÔNG CHỨC												
10. Công chức lịch sự	86,72 %	95,59 %	75,09 %	87,03 %	85,37 %	98,11 %	71,82 %	82,80 %	82,80 %	97,50 %	59,67 %	83,30 %
11. Công chức chú ý lắng nghe	85,08 %	95,53 %	72,82 %	85,06 %	84,40 %	97,50 %	69,28 %	80,78 %	80,78 %	96,34 %	56,55 %	80,75 %
12. Công chức trả lời đầy đủ	85,50 %	96,69 %	72,39 %	85,63 %	84,35 %	97,29 %	66,74 %	80,93 %	80,93 %	96,46 %	55,72 %	80,75 %
13. Công chức hướng dẫn dễ hiểu	85,79 %	94,76 %	74,04 %	85,80 %	84,91 %	98,12 %	68,86 %	85,63 %	81,22 %	96,46 %	51,98 %	81,25 %
14. Công chức hướng dẫn 1 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	84,75 %	95,83 %	70,91 %	85,18 %								
15. Công chức tuân thủ đúng quy định	86,64 %	94,53 %	73,87 %	87,22 %	85,01 %	98,41 %	71,96 %	84,78 %	83,15 %	97,85 %	58,21 %	82,98 %
16. Công chức tận tình giúp đỡ	84,86 %	93,76 %	71,78 %	85,20 %	86,57 %	98,41 %	73,54 %	86,40 %	81,96 %	96,67 %	54,47 %	82,50 %
Hài lòng về công chức nói chung	85,62 %	94,94 %	73,49 %	85,91 %	85,10 %	97,61 %	71,29 %	85,43 %	81,81 %	96,74 %	56,10 %	81,56 %

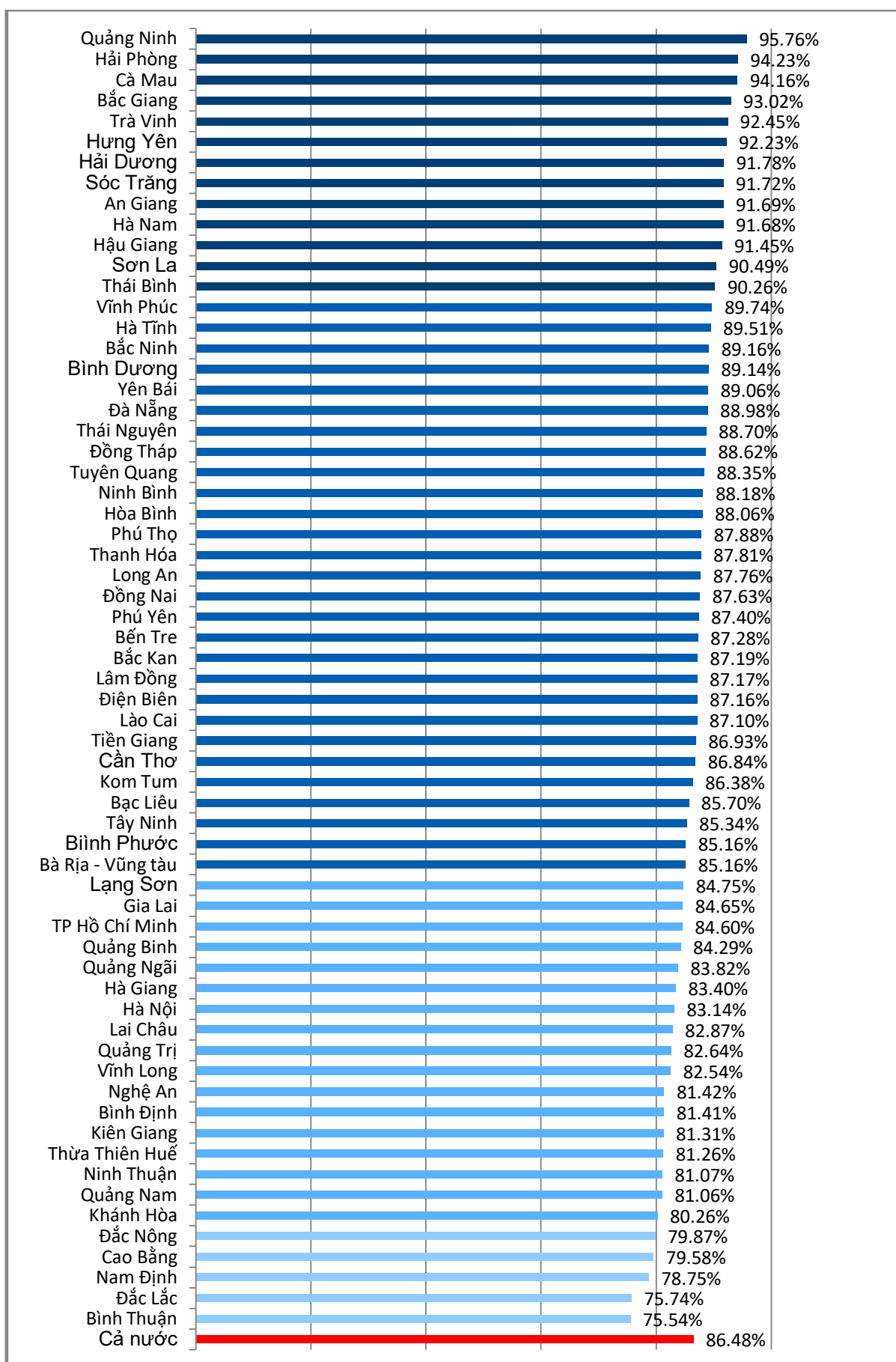
	Cả nước	Tỉnh cao nhất	Tỉnh thấp nhất	GT trung vị	Cả nước	Tỉnh cao nhất	Tỉnh thấp nhất	GT trung vị	Cả nước	Tỉnh cao nhất	Tỉnh thấp nhất	GT trung vị
IV. KẾT QUẢ												
17. Kết quả đúng quy định	88,32 %	97,69 %	75,87 %	89,17 %	87,45 %	99,15 %	74,15 %	87,50 %	85,37 %	98,75 %	65,90 %	85,15 %
18. Kết quả có thông tin đầy đủ	88,87 %	97,69 %	77,39 %	89,70 %	88,56 %	99,16 %	72,88 %	88,53 %	85,95 %	98,54 %	67,98 %	85,83 %
19. Kết quả có thông tin chính xác	89,00 %	97,84 %	77,83 %	90,00 %	88,38 %	99,17 %	74,58 %	88,63 %	85,88 %	98,13 %	67,98 %	85,58 %
20. Kết quả công bằng	88,06 %	97,69 %	75,65 %	88,82 %								
Hài lòng về kết quả nói chung	88,56 %	97,73 %	76,68 %	89,63 %	88,13 %	99,16 %	73,87 %	88,21 %	85,73 %	98,47 %	67,29 %	85,51 %
Câu 9: Đã có:%	9,81%	28,26 %	1,25 %	8,44 %								
1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	74,76 %	94,55 %	40,74 %	76,00 %	75,04 %	100 %	43,24 %	74,74 %	76,62 %	97,22 %	50,82 %	75,15 %
2. Người dân, tổ chức dễ dàng GYPAKN	74,95 %	94,55 %	52,00 %	76,00 %	73,75 %	97,96 %	42,10 %	73,23 %	74,66 %	95,37 %	48,15 %	73,65 %
3. Cơ quan xử lý GYPAKN tích cực	73,35 %	96,36 %	45,71 %	74,67 %	73,97 %	97,96 %	39,13 %	72,92 %	74,82 %	95,37 %	44,44 %	73,21 %
4. Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	71,59 %	90,48 %	45,71 %	72,00 %	73,52 %	95,92 %	35,13 %	74,07 %	75,27 %	95,37 %	46,15 %	74,59 %
Hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN	73,66 %	91,82 %	50,00 %	74,04 %	74,07 %	97,96 %	41,89 %	74,23 %	75,34 %	95,83 %	49,80 %	74,50 %
CHUNG CẢ NƯỚC	84,45 %	95,26 %	73,81 %	85,16 %	82,99 %	97,88 %	69,98 %	81,92 %	80,90 %	95,75 %	67,70 %	79,76 %

Khi xem xét chỉ số hài lòng của từng tỉnh trong cả nước (Biểu đồ 95, 96, 97, 98, 99, 100), SIPAS 2019 cho thấy nhóm các tỉnh có chỉ số hài lòng cao là Quảng Ninh, Hải Phòng, Cà Mau, Hưng Yên, Hải Dương, Sơn La trong đó Quảng Ninh là tỉnh có chỉ số cao nhất, Nhóm các tỉnh có chỉ số thấp gồm Vĩnh Long, Quảng Ngãi, Kiên Giang, Thừa Thiên - Huế, Đắk Nông, Khánh Hòa, Nam Định, Cao Bằng, Đắk Lắk và Bình Thuận, trong đó Bình Thuận là tỉnh có chỉ số thấp nhất. Năm 2019, Có 6 tỉnh đạt chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính ở mức trên 90%, 27 tỉnh ở mức trong khoảng 85 - 90%, 20 tỉnh ở mức 80 - 85% và 10 tỉnh ở mức dưới 80%. Các tỉnh thường đạt chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính nói chung và các chỉ số hài lòng thành phần ở các mức khác nhau, hầu như không đồng đều, riêng Quảng Ninh có cả 5 chỉ số hài lòng về yếu tố cũng cao nhất trong cả nước.

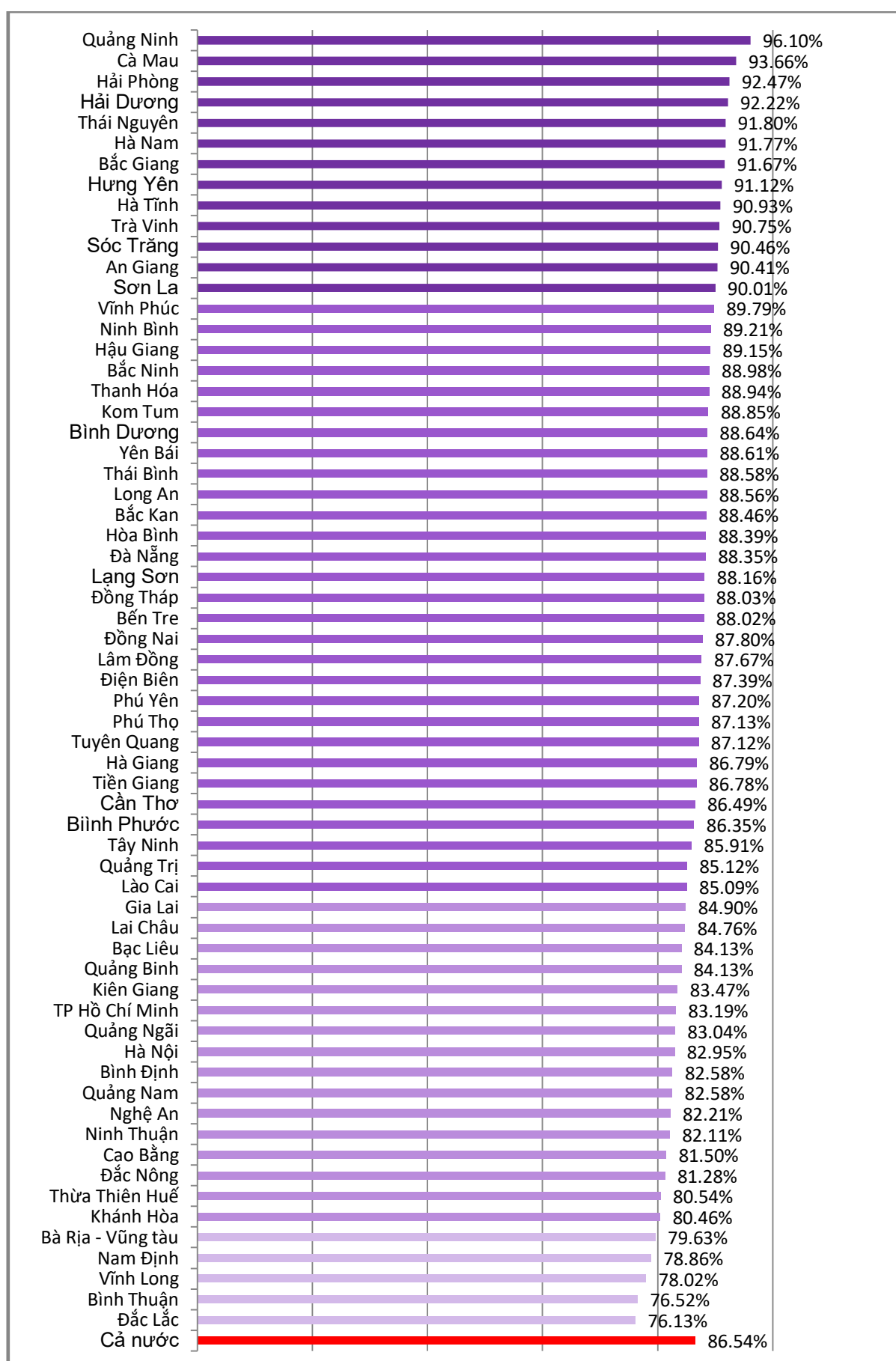
Biểu đồ 95: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2019



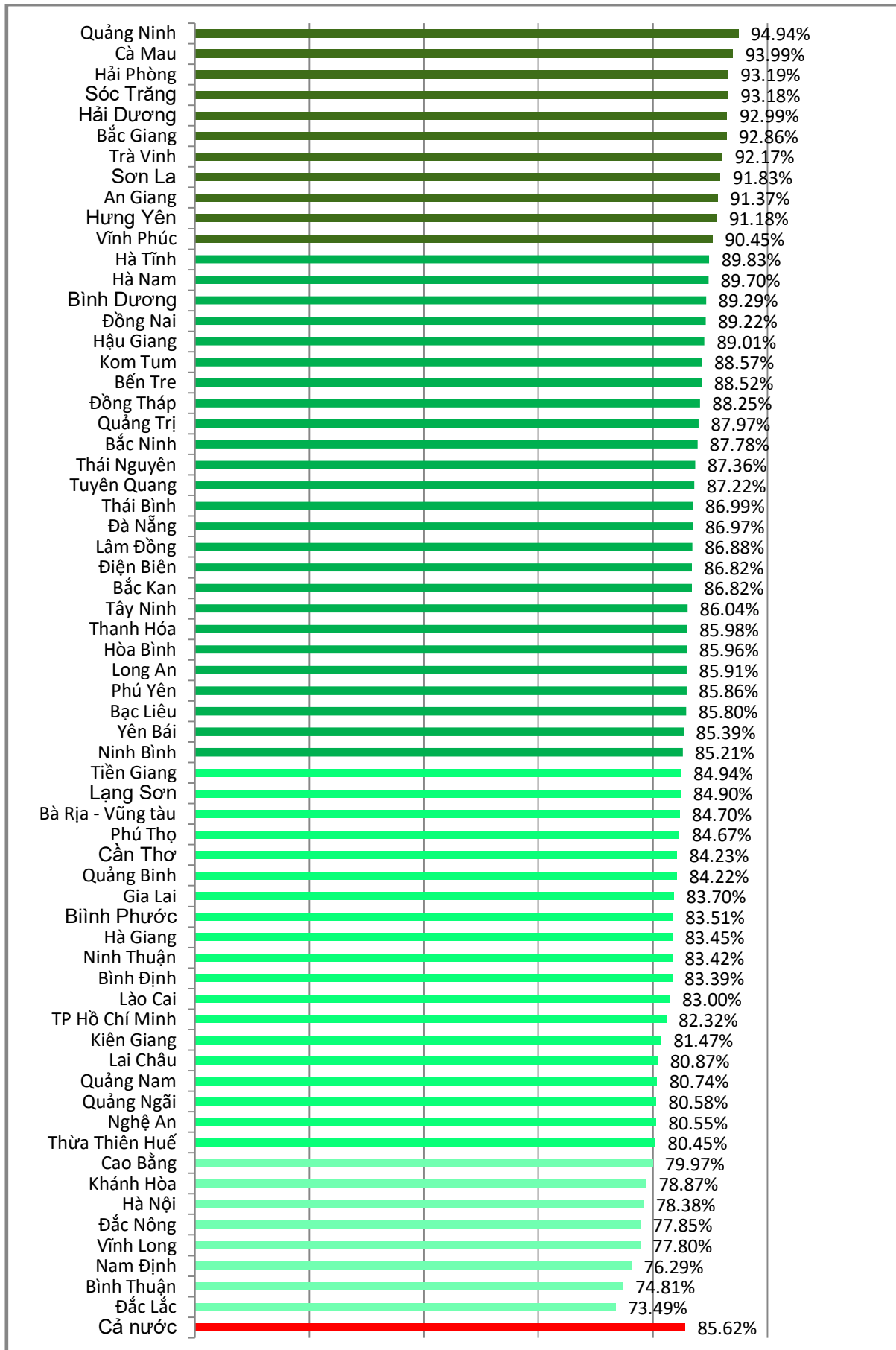
Biểu đồ 96: Chỉ số hài lòng về yếu tố tiếp cận dịch vụ của 63 tỉnh năm 2019



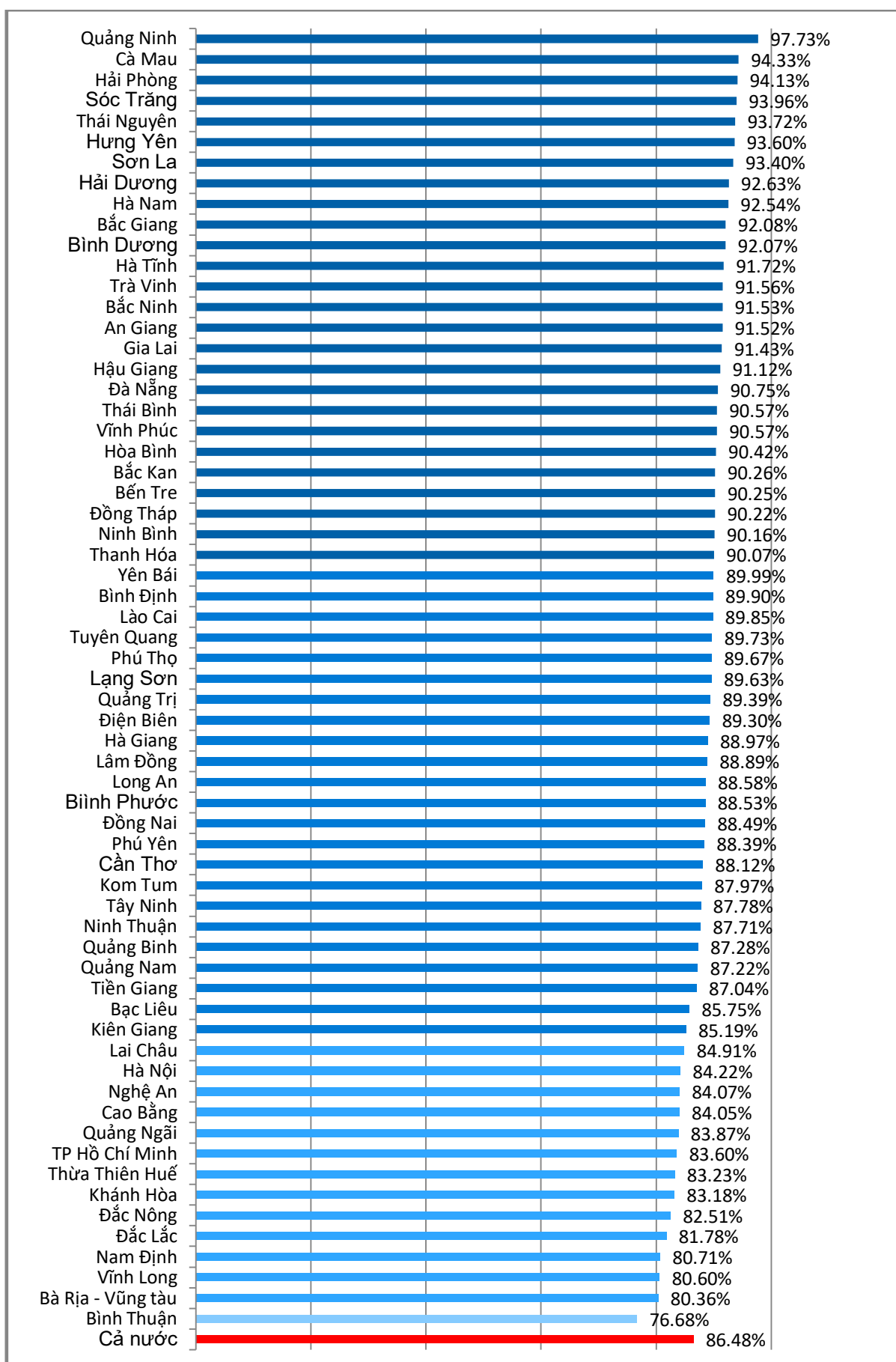
Biểu đồ 97: Chỉ số hài lòng về yếu tố thủ tục hành chính của 63 tỉnh năm 2019



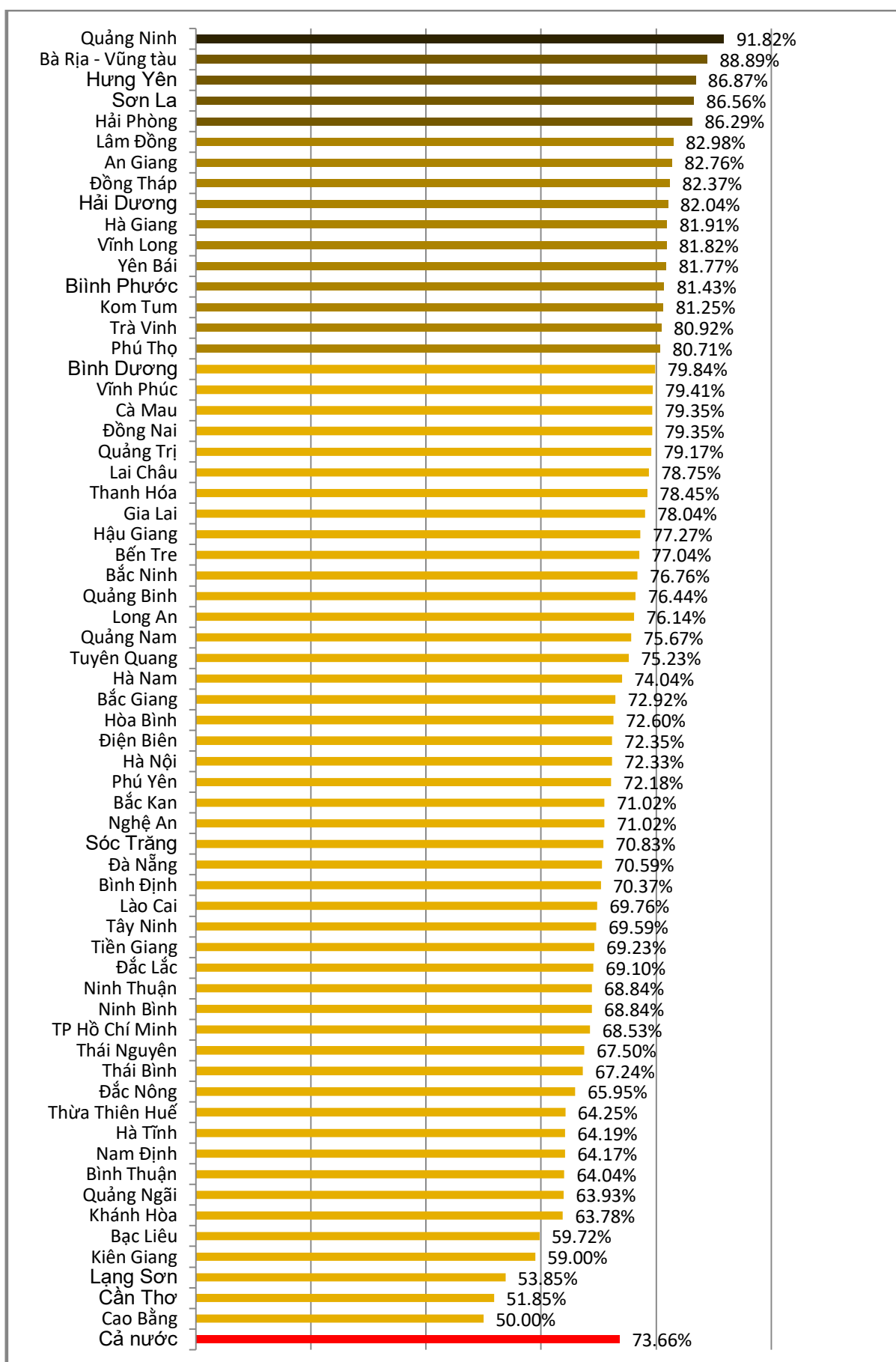
Biểu đồ 98: Chỉ số hài lòng về yếu tố công chức của 63 tỉnh năm 2019



Biểu đồ 99: Chỉ số hài lòng về yếu tố kết quả của 63 tỉnh năm 2019



Biểu đồ 100: Chỉ số hài lòng về yếu tố tiếp nhận, xử lý GYPAKN của 63 tỉnh năm 2019



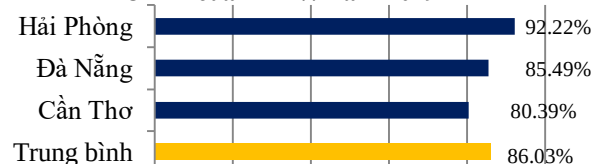
Ngoài ra, SIPAS 2019 cũng tiến hành phân tích chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh phân theo loại đơn vị hành chính cấp tỉnh (Biểu đồ 101, 102, 103, 104, 105) và chỉ số hài lòng về sự phục vụ của các tỉnh phân theo vùng, miền (Biểu đồ 106, 107, 108, 109, 110, 111) để so sánh, phát hiện sự khác biệt giữa các nhóm tỉnh. Kết quả cho thấy 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 2019 của các tỉnh phân theo cấp hành chính, theo vùng miền hầu hết đều có ở các mức thấp, trung vị, cao. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính trung bình của các nhóm tỉnh hầu hết đều tăng so với năm 2018 trừ nhóm các tỉnh thuộc vùng Đồng bằng Sông Hồng với chỉ số trung bình giảm hơn 2%.

So sánh chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của từng tỉnh giữa năm 2019 với năm 2018 cho thấy có 41/63 tỉnh có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tăng và 22/63 tỉnh có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính giảm. So sánh chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của từng tỉnh giữa năm 2019, 2018 và 2017, SIPAS 2019 cho thấy 25/63 tỉnh có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tăng bền vững qua các năm, 35/63 tỉnh tăng thiếu bền vững và 03/63 tỉnh có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính giảm dần qua các năm (Biểu đồ 112).

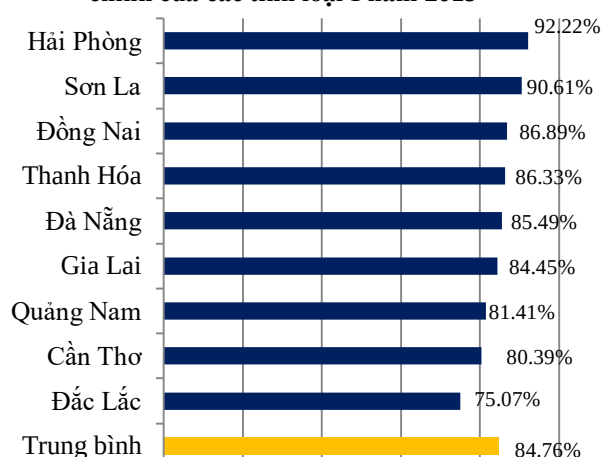
Biểu đồ 101: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của TPTW đặc biệt năm 2019



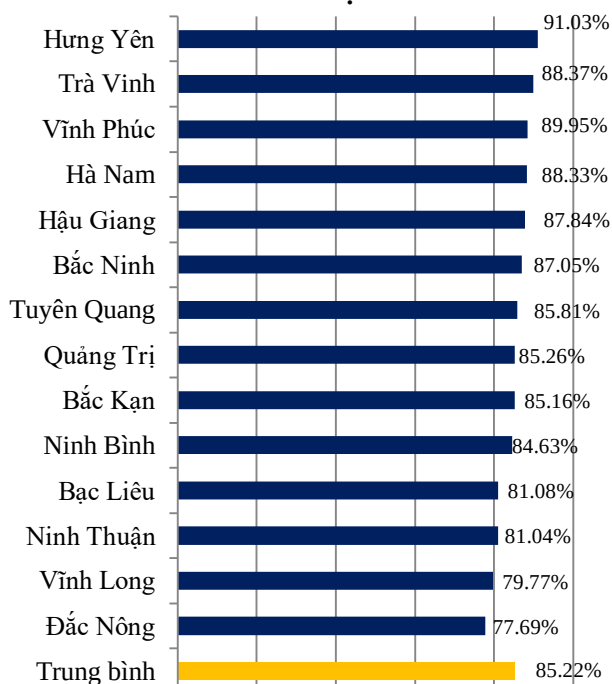
Biểu đồ 102: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của TPTW năm 2019



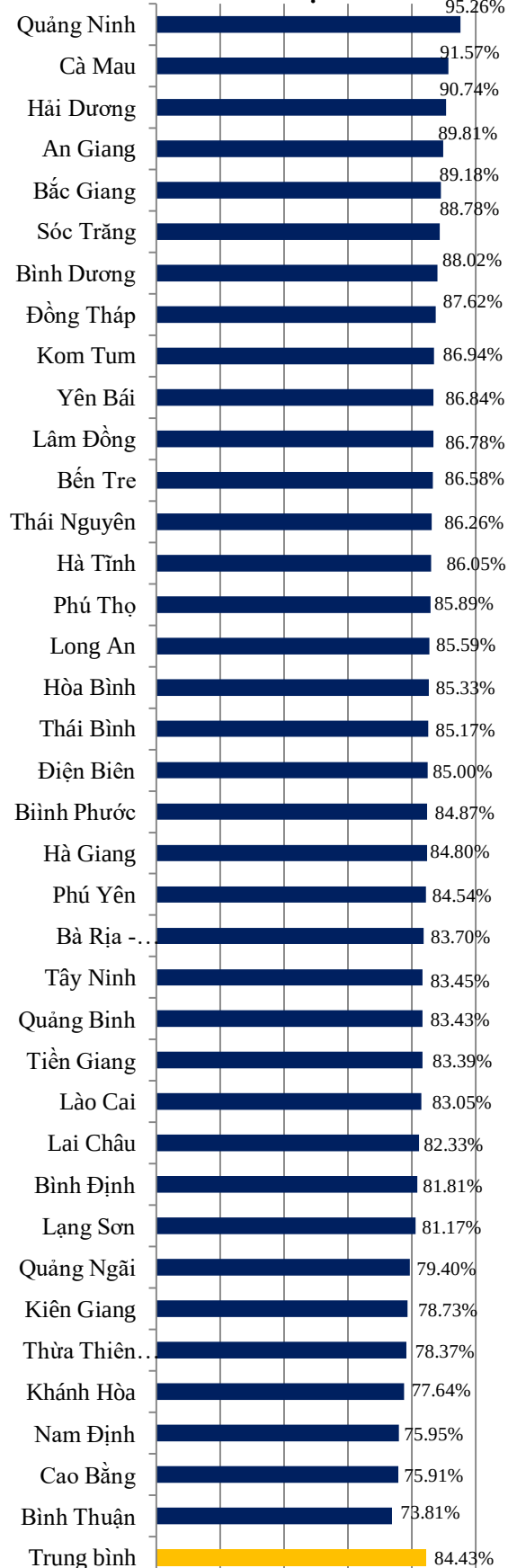
Biểu đồ 103: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại I năm 2019



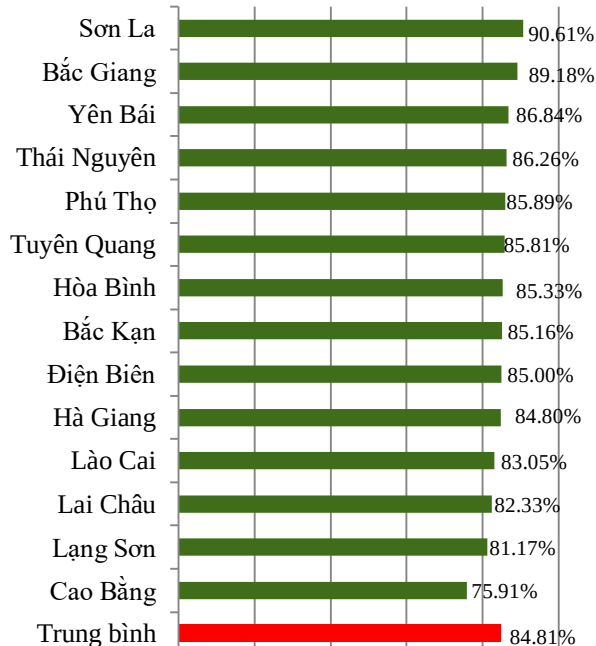
Biểu đồ 105: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại III năm 2019



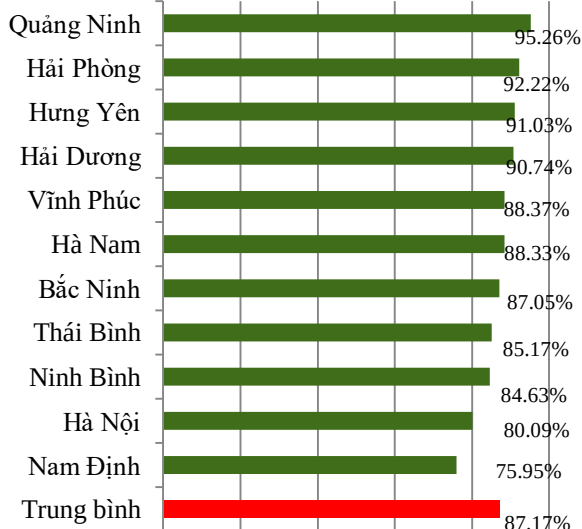
Biểu đồ 104: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh loại II năm 2019



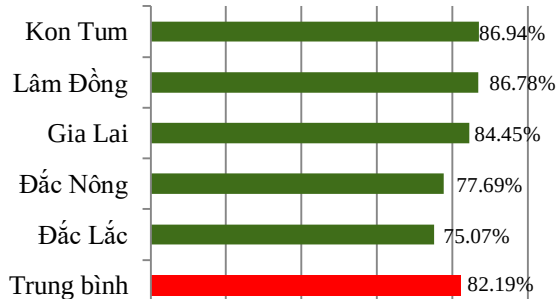
Biểu đồ 106: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Miền núi phía Bắc năm 2019



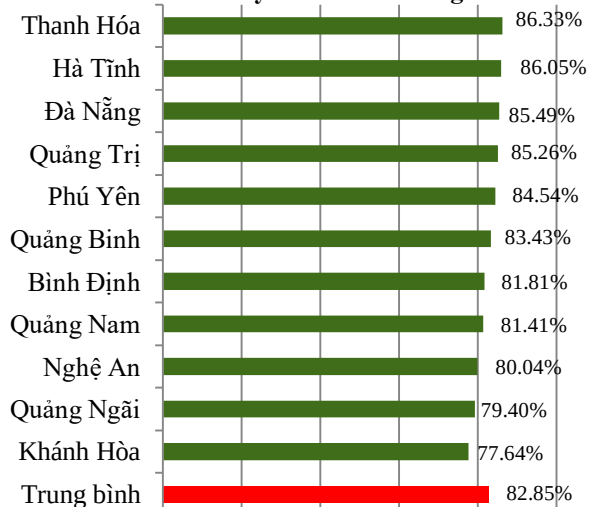
Biểu đồ 107: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Đồng bằng Sông Hồng năm 2019



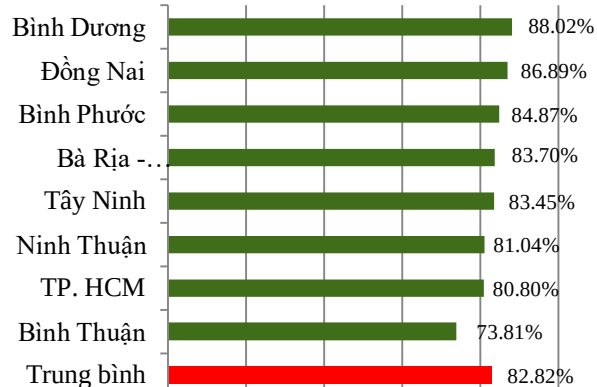
Biểu đồ 109: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Tây Nguyên năm 2019



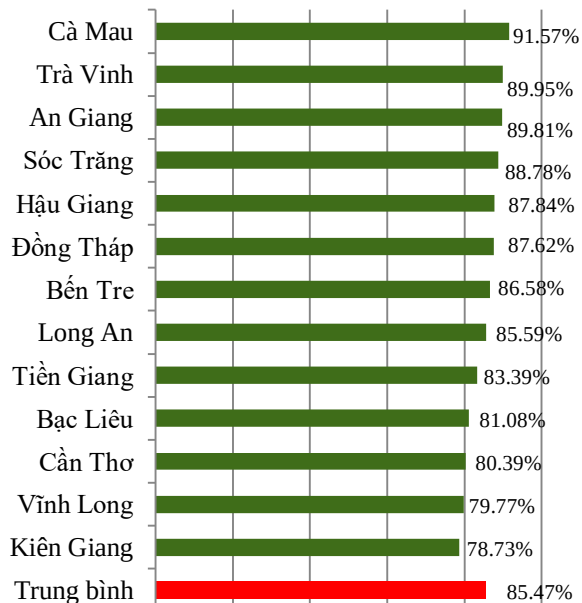
Biểu đồ 108: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Duyên hải Miền Trung năm 2019



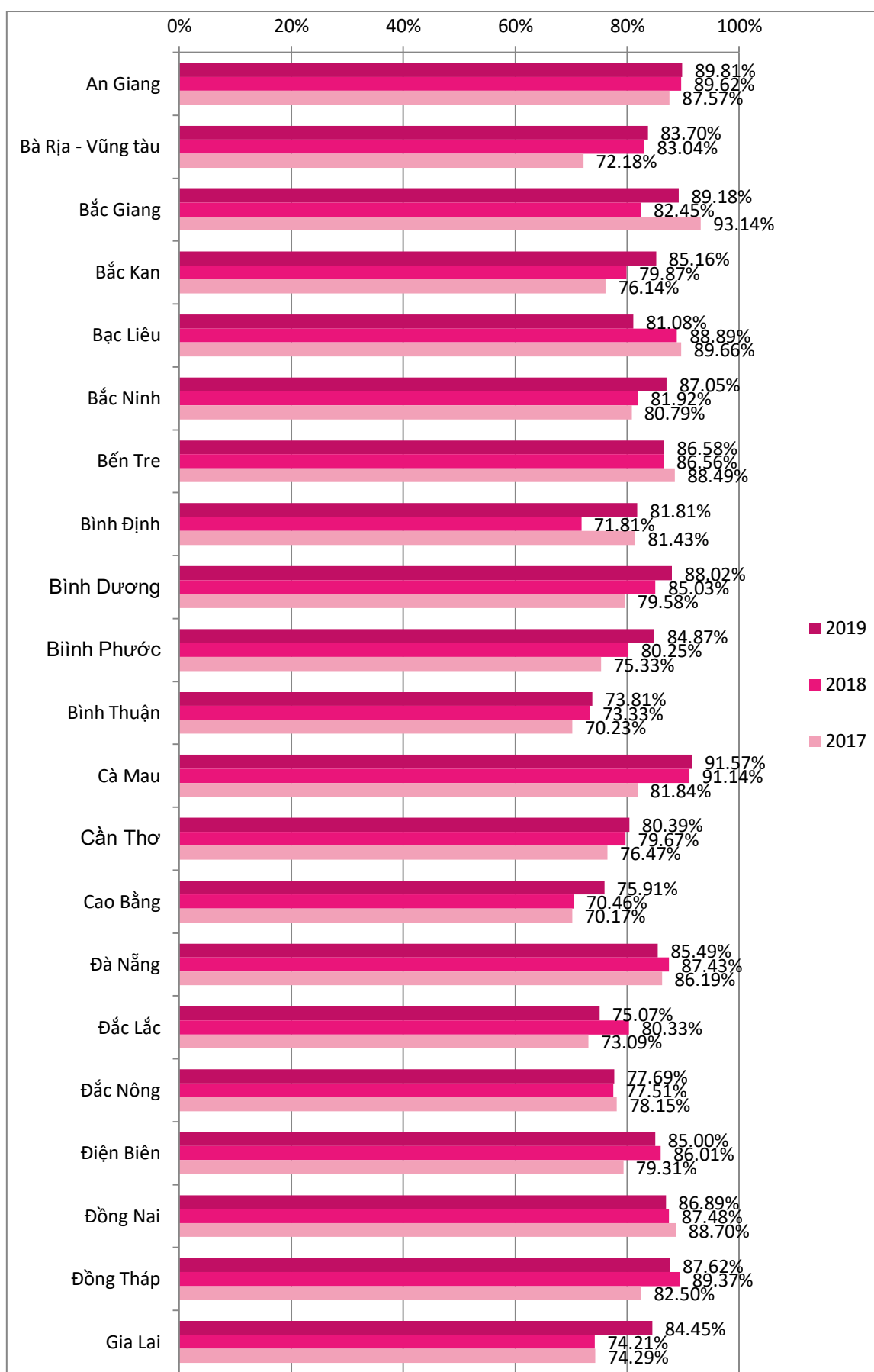
Biểu đồ 110: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các tỉnh Miền Đông Nam Bộ năm 2019



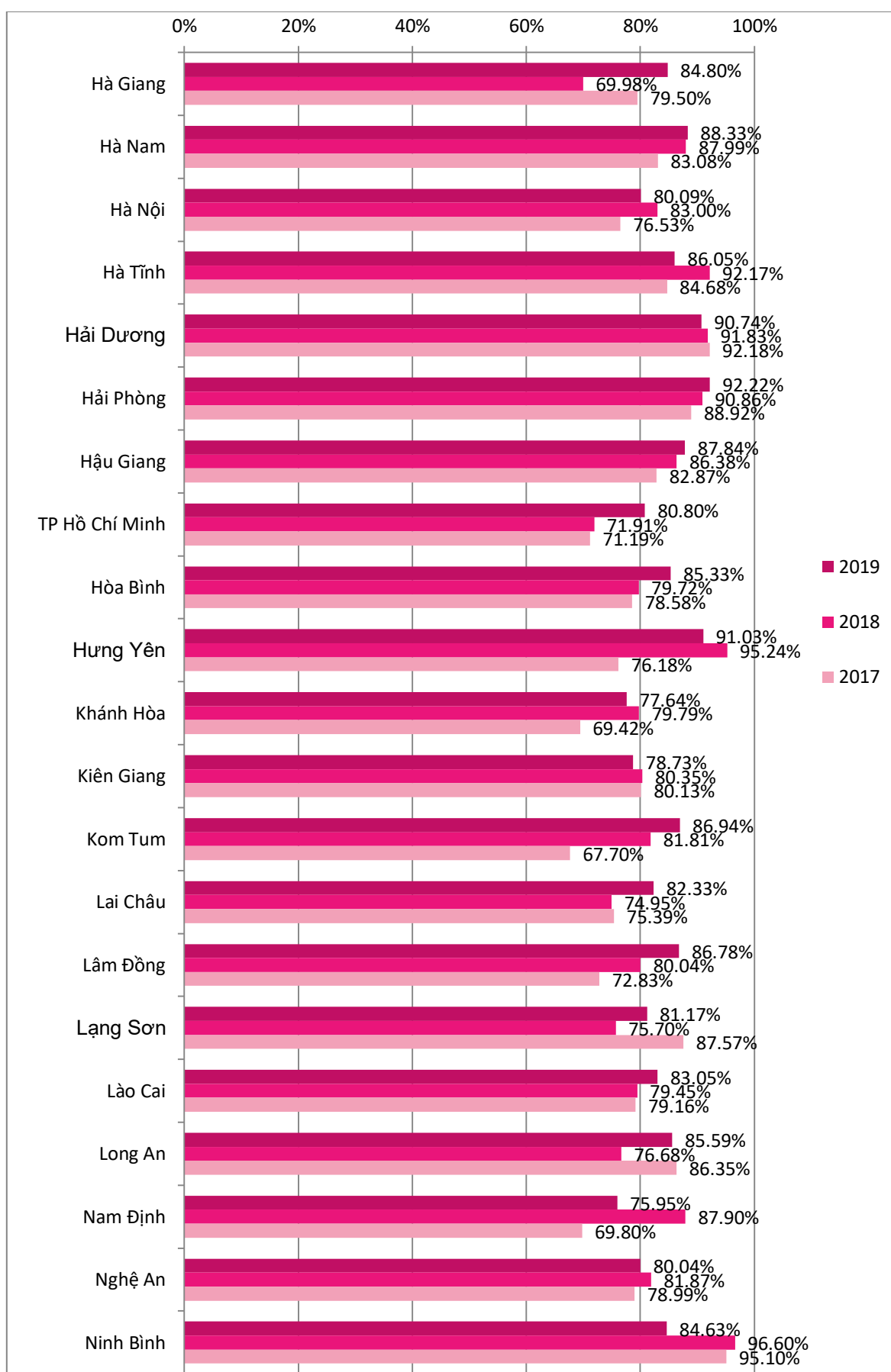
Biểu đồ 111: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính các tỉnh Đồng Bằng Sông Cửu Long năm 2019



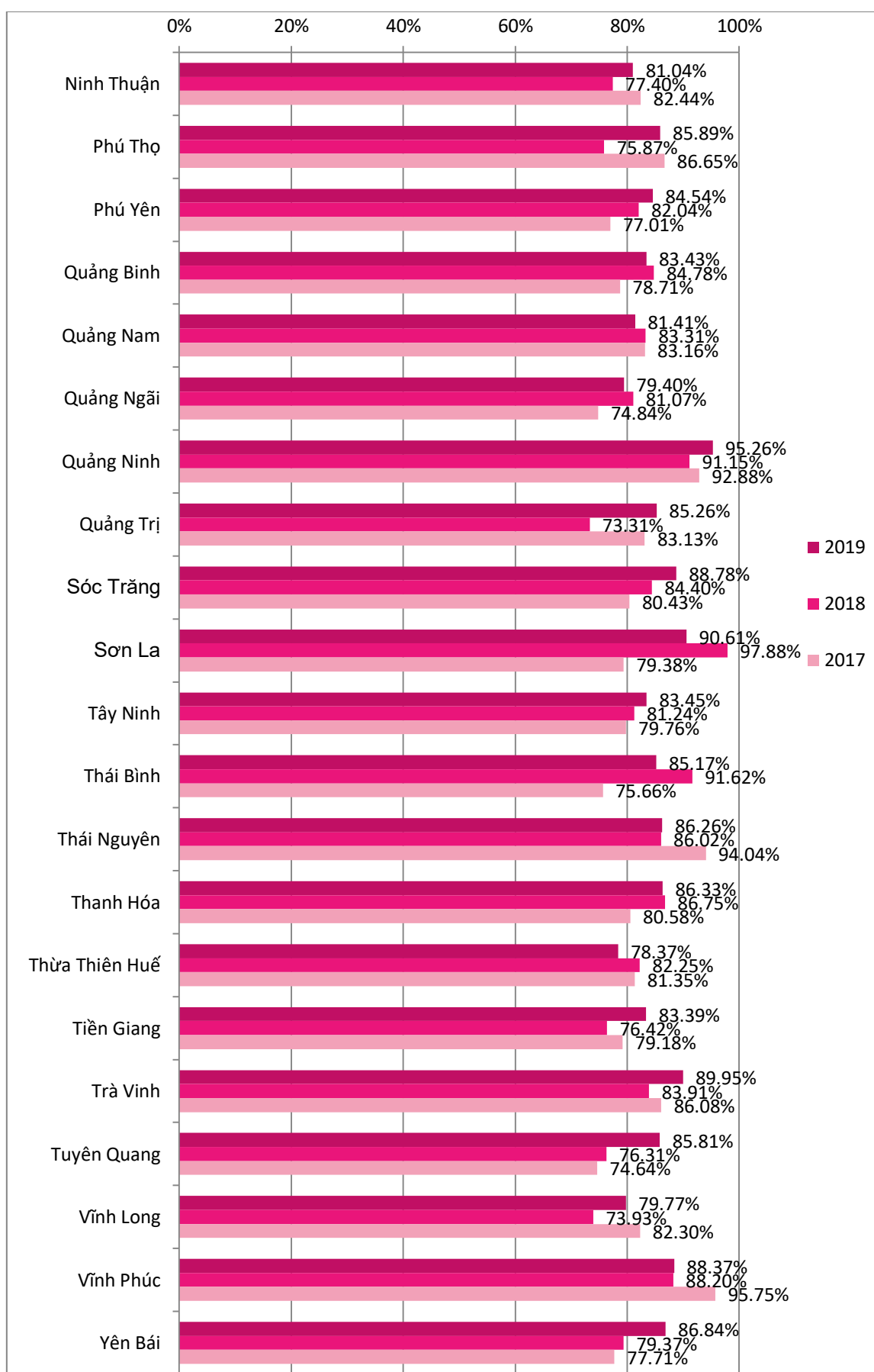
Biểu đồ 112: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2019 so với 2018, 2017 (phần 1/3)



Biểu đồ 112: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2019 so với 2018, 2017 (phần 2/3)



Biểu đồ 112: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh năm 2019 so với 2018, 2017 (phần 3/3)



**Bảng 6: Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của 63 tỉnh
năm 2019, 2018, 2017**

TT	Tỉnh	Hài lòng 2019	Tỉnh	Hài lòng 2018	Tỉnh	Hài lòng 2017
1.	Quảng Ninh	95.26%	Sơn La	97.88%	Vĩnh Phúc	95.75%
2.	Hải Phòng	92.22%	Ninh Bình	96.60%	Ninh Thuận	95.10%
3.	Cà Mau	91.57%	Hưng Yên	95.24%	Thái Nguyên	94.04%
4.	Hưng Yên	91.03%	Hà Tĩnh	92.17%	Bắc Giang	93.14%
5.	Hải Dương	90.74%	Hải Dương	91.83%	Quảng Ninh	92.88%
6.	Sơn La	90.61%	Thái Bình	91.62%	Hải Dương	92.18%
7.	Trà Vinh	89.95%	Quảng Ninh	91.15%	Bạc Liêu	89.66%
8.	An Giang	89.81%	Cà Mau	91.14%	Hải Phòng	88.92%
9.	Bắc Giang	89.18%	Hải Phòng	90.86%	Đồng Nai	88.70%
10.	Sóc Trăng	88.78%	An Giang	89.62%	Bến Tre	88.49%
11.	Vĩnh Phúc	88.37%	Đồng Tháp	89.37%	Lạng Sơn	87.57%
12.	Hà Nam	88.33%	Bạc Liêu	88.89%	An Giang	87.57%
13.	Bình Dương	88.02%	Vĩnh Phúc	88.20%	Phú Thọ	86.65%
14.	Hậu Giang	87.84%	Hà Nam	87.99%	Long An	86.35%
15.	Đồng Tháp	87.62%	Nam Định	87.90%	Đà Nẵng	86.19%
16.	Bắc Ninh	87.05%	Đồng Nai	87.48%	Trà Vinh	86.08%
17.	Kom Tum	86.94%	Đà Nẵng	87.43%	Hà Tĩnh	84.68%
18.	Đồng Nai	86.89%	Thanh Hóa	86.75%	Quảng Nam	83.16%
19.	Yên Bái	86.84%	Bến Tre	86.56%	Quảng Trị	83.13%
20.	Lâm Đồng	86.78%	Hậu Giang	86.38%	Hà Nam	83.08%
21.	Bến Tre	86.58%	Thái Nguyên	86.02%	Hậu Giang	82.87%
22.	Thanh Hóa	86.33%	Điện Biên	86.01%	Đồng Tháp	82.50%
23.	Thái Nguyên	86.26%	Bình Dương	85.03%	Ninh Bình	82.44%
24.	Hà Tĩnh	86.05%	Quảng Bình	84.78%	Vĩnh Long	82.30%
25.	Phú Thọ	85.89%	Sóc Trăng	84.40%	Cà Mau	81.84%
26.	Tuyên Quang	85.81%	Trà Vinh	83.91%	Bình Định	81.43%
27.	Long An	85.59%	Quảng Nam	83.31%	Thừa Thiên-Huế	81.35%
28.	Đà Nẵng	85.49%	BR-VT	83.04%	Bắc Ninh	80.79%
29.	Hòa Bình	85.33%	Hà Nội	83.00%	Thanh Hóa	80.58%
30.	Quảng Trị	85.26%	Bắc Giang	82.45%	Sóc Trăng	80.43%
31.	Thái Bình	85.17%	Thừa Thiên-Huế	82.25%	Kiên Giang	80.13%
32.	Bắc Kan	85.16%	Phú Yên	82.04%	Tây Ninh	79.76%
33.	Điện Biên	85.00%	Bắc Ninh	81.92%	Bình Dương	79.58%
34.	Bình Phước	84.87%	Nghệ An	81.87%	Hà Giang	79.50%
35.	Hà Giang	84.80%	Kon Tum	81.81%	Sơn La	79.38%
36.	Ninh Bình	84.63%	Tây Ninh	81.24%	Điện Biên	79.31%

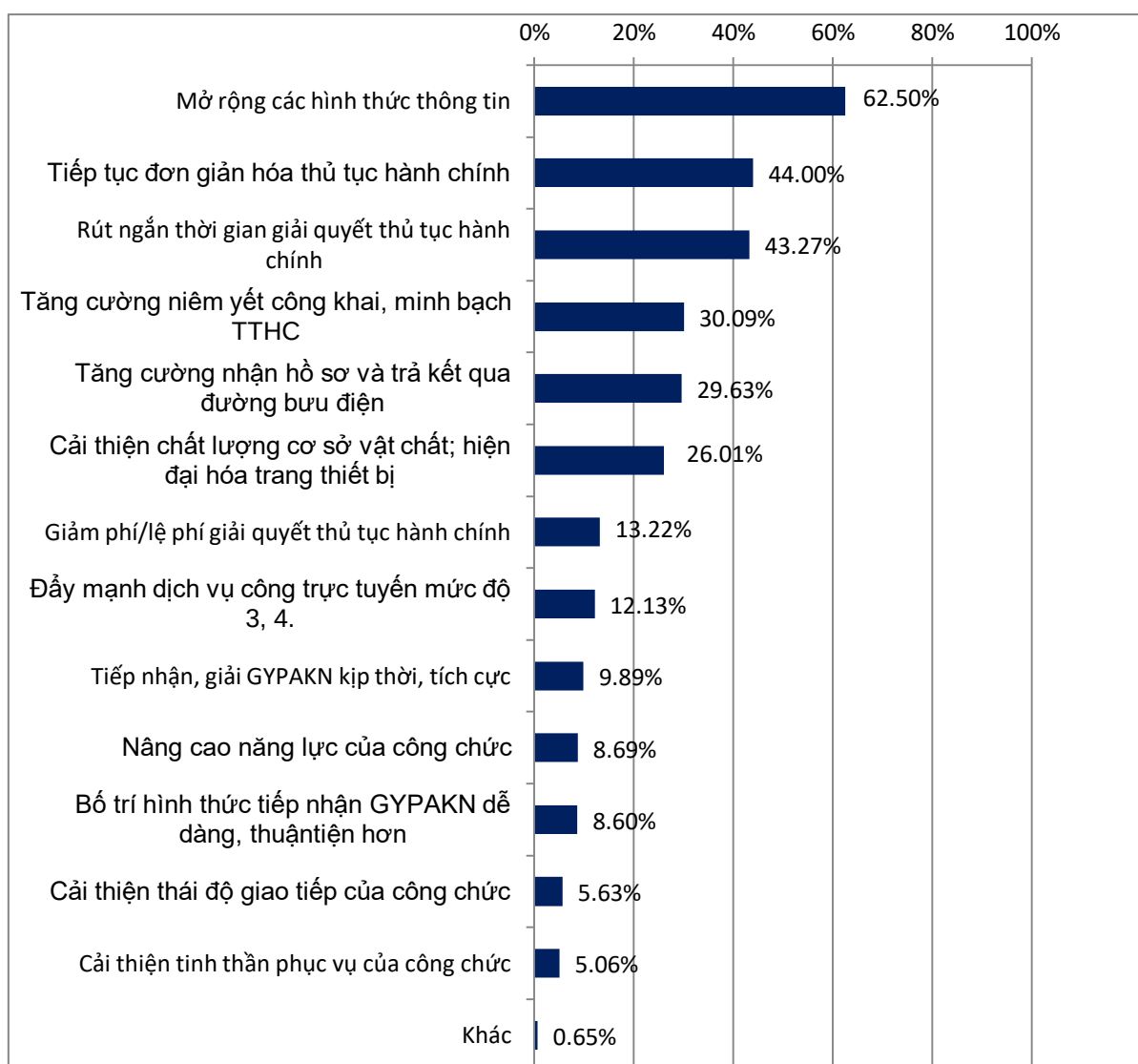
37.	Phú Yên	84.54%	Quảng Ngãi	81.07%	Tiền Giang	79.18%
38.	Gia Lai	84.45%	Kiên Giang	80.35%	Lào Cai	79.16%
39.	Bà Rịa - Vũng tàu	83.70%	Đắc Lắc	80.33%	Nghệ An	78.99%
40.	Tây Ninh	83.45%	Bình Phước	80.25%	Quảng Bình	78.71%
41.	Quảng Bình	83.43%	Lâm Đồng	80.04%	Hòa Bình	78.58%
42.	Tiền Giang	83.39%	Bắc Cạn	79.87%	Đắc Nông	78.15%
43.	Lào Cai	83.05%	Khánh Hòa	79.79%	Yên Bái	77.71%
44.	Lai Châu	82.33%	Hòa Bình	79.72%	Phú Yên	77.01%
45.	Bình Định	81.81%	Cần Thơ	79.67%	Hà Nội	76.53%
46.	Quảng Nam	81.41%	Lào Cai	79.45%	Cần Thơ	76.47%
47.	Lạng Sơn	81.17%	Yên Bái	79.37%	Hung Yên	76.18%
48.	Bạc Liêu	81.08%	Đắc Nông	77.51%	Bắc Kan	76.14%
49.	Ninh Thuận	81.04%	Ninh Thuận	77.40%	Thái Bình	75.66%
50.	TP Hồ Chí Minh	80.80%	Long An	76.68%	Lai Châu	75.39%
51.	Cần Thơ	80.39%	Tiền Giang	76.42%	Bình Phước	75.33%
52.	Hà Nội	80.09%	Tuyên Quang	76.31%	Quảng Ngãi	74.84%
53.	Nghệ An	80.04%	Phú Thọ	75.87%	Tuyên Quang	74.64%
54.	Vĩnh Long	79.77%	Lạng Sơn	75.70%	Gia Lai	74.29%
55.	Quảng Ngãi	79.40%	Lai Châu	74.95%	Đắc Lắc	73.09%
56.	Kiên Giang	78.73%	Gia Lai	74.21%	Lâm Đồng	72.83%
57.	Thừa Thiên-Huế	78.37%	Vĩnh Long	73.93%	Bà Rịa - Vũng tàu	72.18%
58.	Đắc Nông	77.69%	Bình Thuận	73.33%	TP Hồ Chí Minh	71.19%
59.	Khánh Hòa	77.64%	Quảng Trị	73.31%	Bình Thuận	70.23%
60.	Nam Định	75.95%	HCM	71.91%	Cao Bằng	70.17%
61.	Cao Bằng	75.91%	Bình Định	71.81%	Nam Định	69.80%
62.	Đắc Lắc	75.07%	Cao Bằng	70.46%	Khánh Hòa	69.42%
63.	Bình Thuận	73.81%	Hà Giang	69.98%	Kom Tum	67.70%
	Cả nước 2019	84.45	Cả nước 2018	82.99	Cả nước 2017	80.90

III. SỰ MONG ĐỢI CỦA NDTC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

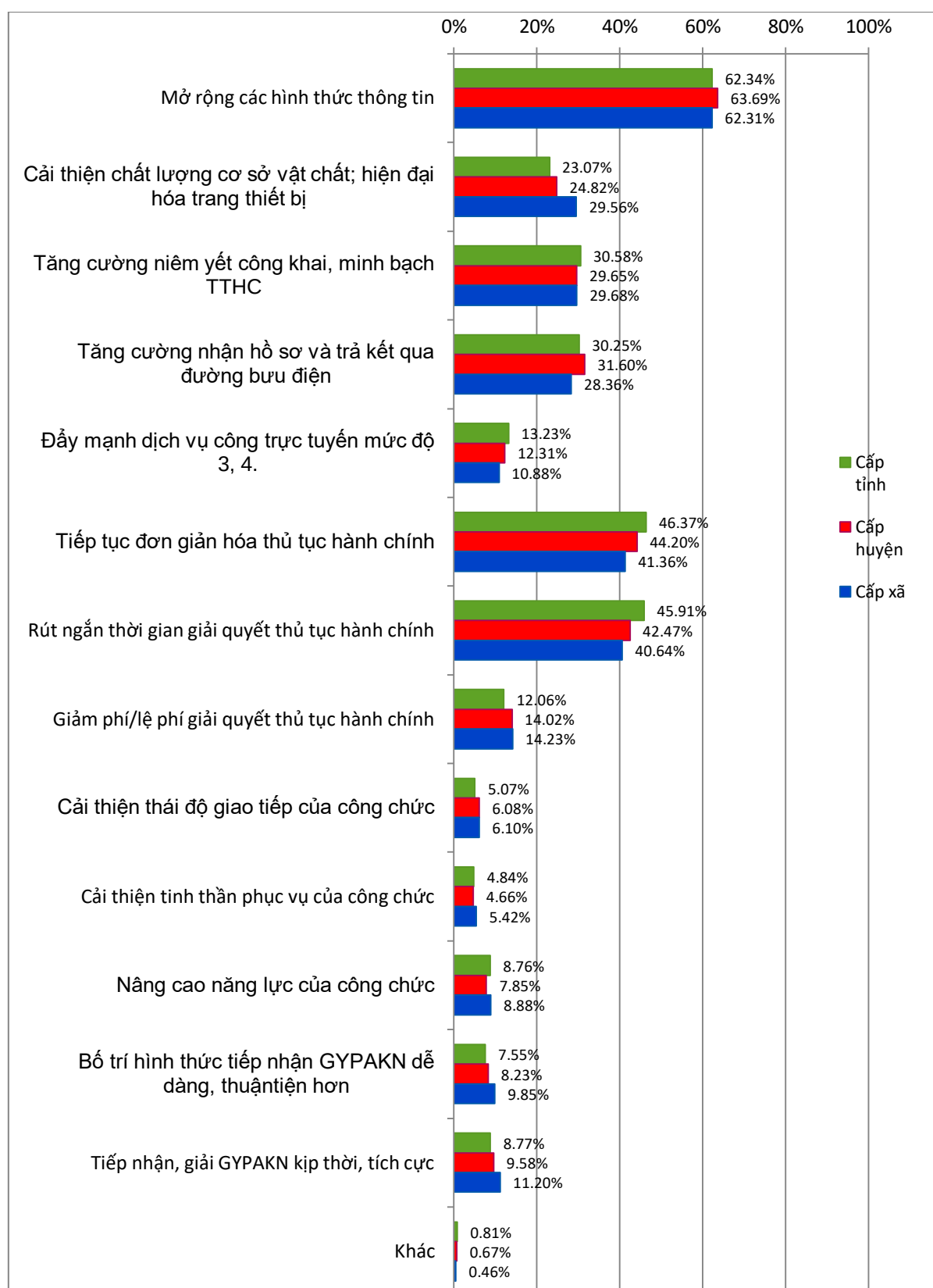
Đề cung ứng được các dịch vụ công có chất lượng tốt, mang lại sự hài lòng cho NDTC thì việc hiểu được nhu cầu, mong đợi của NDTC đối với dịch vụ công cũng quan trọng không kém việc hiểu được mức độ hài lòng của NDTC. Vì vậy, ngoài các chỉ số phản ánh nhận định, chỉ số phản ánh sự hài lòng ở trên, SIPAS 2019 còn tính toán, xây dựng các chỉ số phản ánh sự mong đợi của NDTC đối với việc cung ứng dịch vụ công và sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (Biểu đồ 113). Kết quả cho thấy 03 nội dung mà NDTC mong đợi cơ quan hành chính nhà nước ưu tiên cải thiện nhiều nhất là: Cơ quan hành chính nhà nước cần mở rộng các hình thức thông tin tiếp cận dịch vụ công (62,50% số NDTC được hỏi), tiếp đến là tiếp tục đơn giản hóa TTHC (44,00% số NDTC được hỏi) và rút ngắn thời gian dịch vụ công (43,27% số NDTC được hỏi).

Như vậy, yếu tố TTHC và tiếp cận dịch vụ được NDTC mong đợi cải cách nhiều nhất, cho dù 2 yếu tố này nhận được mức độ hài lòng cao thứ 2 và thứ 3 trong số 5 yếu tố được đánh giá. Yếu tố công chức và yếu tố tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nhận được mức độ hài lòng thấp và thấp nhất nhưng 2 yếu tố này lại được NDTC mong đợi cải thiện ít nhất. Điều này chứng tỏ NDTC chưa đặt yếu tố tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN và yếu tố công chức là quan trọng và cần tập trung ưu tiên cải thiện như yếu tố TTHC và yếu tố tiếp cận dịch vụ. Qua đó có thể thấy, để nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của NDTC thì các cơ quan hành chính nhà nước đồng thời phải xem xét các khía cạnh có chỉ số hài lòng thấp và các khía cạnh được NDTC quan tâm, mong đợi cải cách nhiều nhất. Điều này càng được khẳng định khi kết quả so sánh các chỉ số mong đợi giữa các nhóm cơ quan hành chính nhà nước theo cấp và theo lĩnh vực dịch vụ của năm 2019 với nhau và chỉ số mong đợi của năm 2019 với năm 2018, 2017 (Biểu đồ 114, 115, 116).

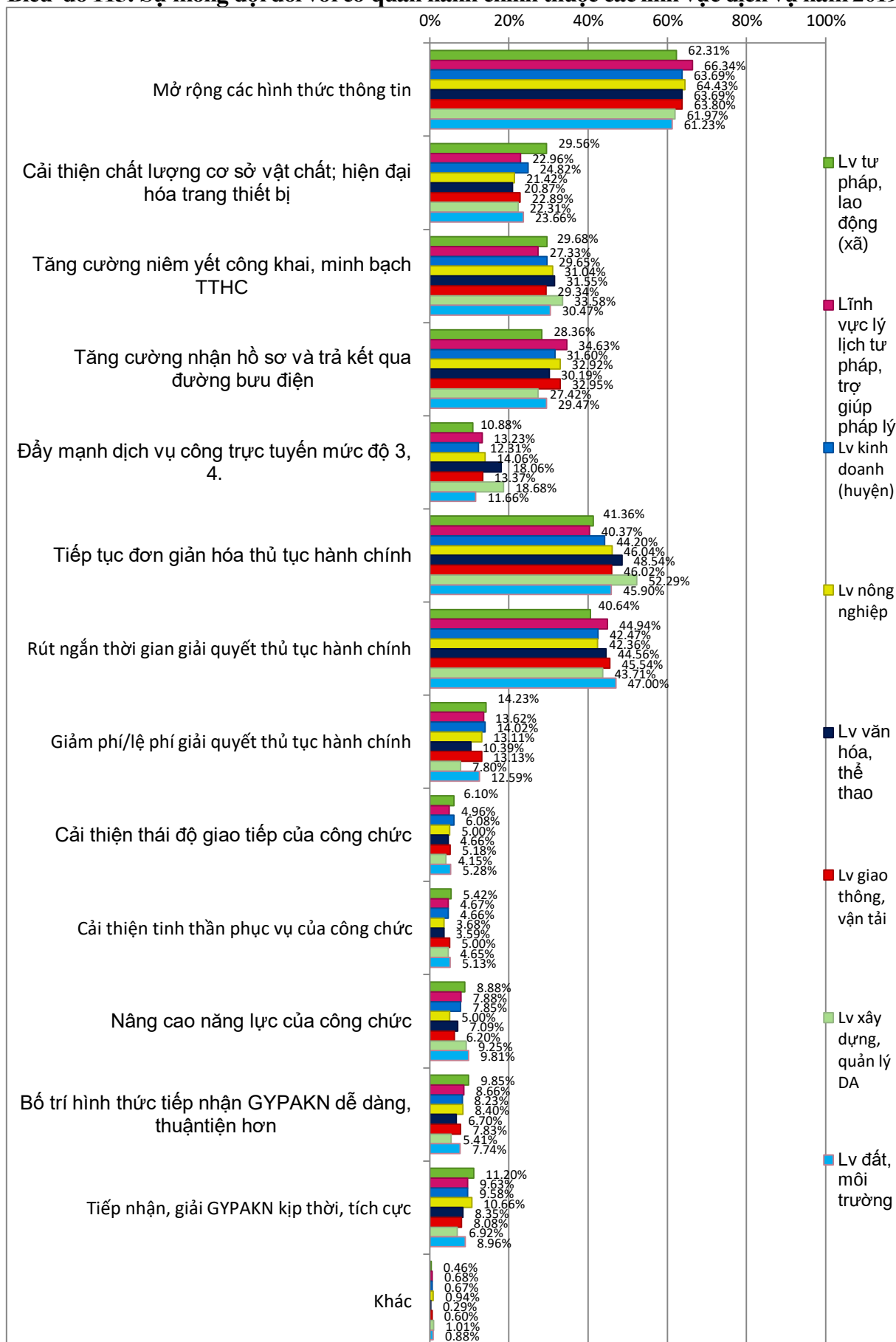
Biểu đồ 113: Sự mong đợi của NDTC đối với cơ quan hành chính cả nước năm 2019



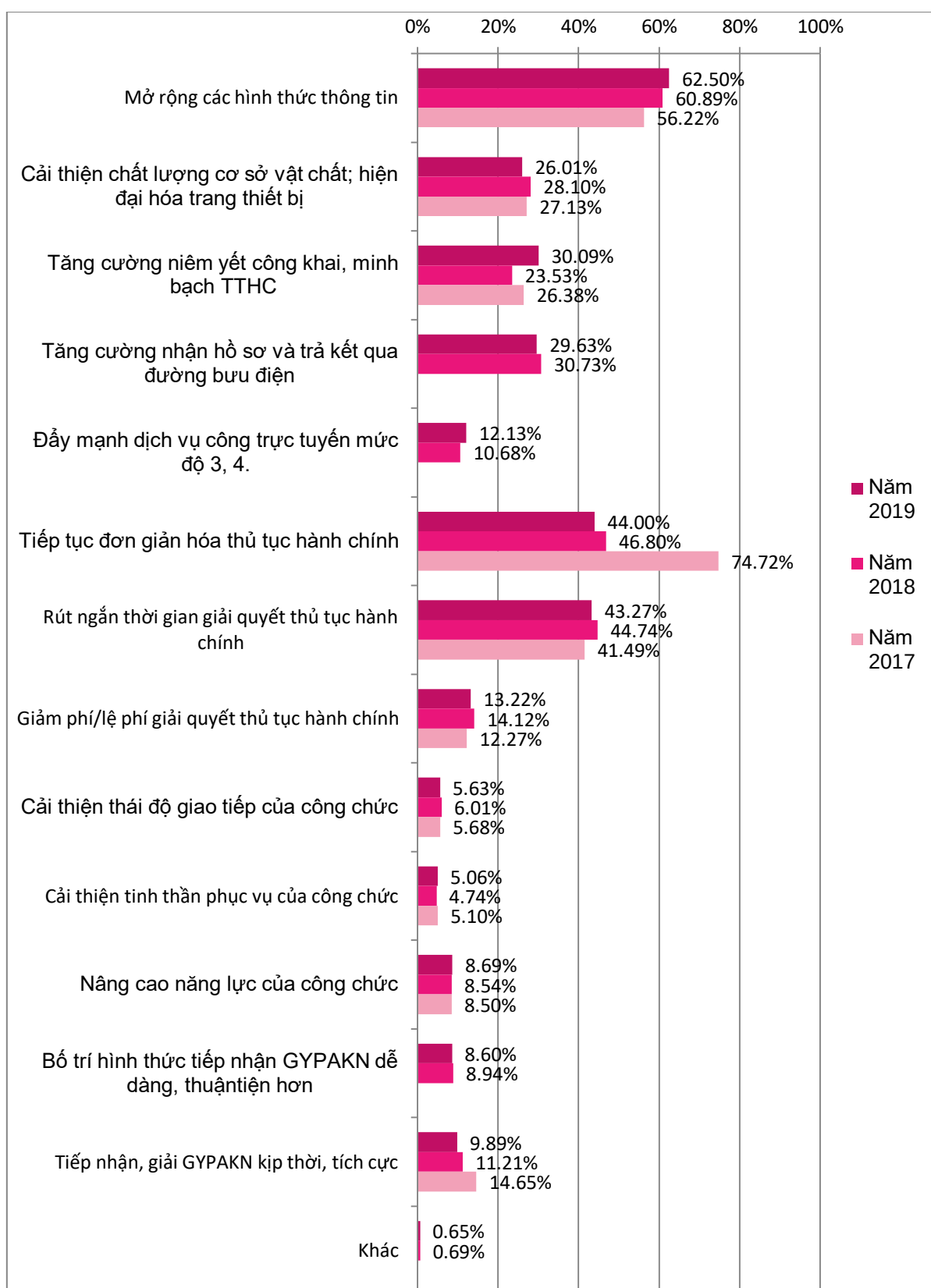
Biểu đồ 114: Sự mong đợi đối với cơ quan hành chính các cấp năm 2019



Biểu đồ 115: Sự mong đợi đối với cơ quan hành chính thuộc các lĩnh vực dịch vụ năm 2019



Biểu đồ 116: So sánh sự mong đợi của NDTC đối với cơ quan hành chính cả nước năm 2019 với 2018, 2017



PHẦN III

KẾT LUẬN

I. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Về kết quả đạt được của SIPAS 2019

Thực hiện Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011 - 2020, Bộ Nội vụ triển khai SIPAS 2019 theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ nhằm đánh giá khách quan kết quả triển khai cải cách hành chính, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công ở các địa phương trong cả nước. SIPAS 2019 tiếp tục đánh giá 16 lĩnh vực dịch vụ công được thực hiện ở các cấp chính quyền tỉnh, huyện, xã của 63 tỉnh thông qua việc đo lường sự hài lòng đối với gần 36.000 NDTC trong cả nước. Cũng như SIPAS 2017 và 2018, SIPAS 2019 tiếp tục mang đến một bức tranh toàn diện, chi tiết về chất lượng cung ứng dịch vụ công, sự phục vụ của cơ quan HCNN thông qua ý kiến phản hồi về cảm nhận, mức độ hài lòng và sự mong đợi của NDTC, từ việc tiếp cận dịch vụ, việc công khai và tuân thủ các quy định TTHC, việc giao tiếp và xử lý công việc của đội ngũ công chức, kết quả dịch vụ mà NDTC nhận được cho đến việc tiếp nhận, xử lý của cơ quan HCNN đối với các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC. Kết quả SIPAS 2019 giúp Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính của chính phủ có thêm thông tin để 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 việc nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công nói riêng. Kết quả SIPAS 2019 cũng giúp các cấp chính quyền ở địa phương nắm bắt được thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ công, chất lượng phục vụ NDTC của các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương cũng như sự mong đợi của NDTC, đặc biệt khi so sánh với các địa phương khác để rút ra bài học kinh nghiệm, trên cơ sở đó tìm ra các giải pháp phù hợp để khắc phục tồn tại và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, phục vụ NDTC. Việc triển khai SIPAS 2019 thể hiện trách nhiệm giải trình của các cơ quan HCNN, chính quyền địa phương đối với NDTC đồng thời là một hình thức để NDTC thực hiện quyền và nghĩa vụ giám sát, phản ánh tiếng nói của mình đối với cơ quan HCNN, chính quyền địa phương.

Kết quả SIPAS 2019 cho thấy năm 2019 có 84,45% người dân, tổ chức hài lòng về sự phục vụ nói chung của cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương. Số người hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 tăng gần 1,5% so với năm 2018 và tăng gần 2,3% so với năm 2017. Tỷ lệ NDTC hài lòng về 5 yếu tố được đánh giá của quá trình, kết quả cung ứng dịch vụ công của cơ quan HCNN ở địa phương trong năm 2019 không đồng đều, nằm trong khoảng 73,66 - 88,56%. Tỷ lệ NDTC hài lòng về kết quả dịch vụ đạt mức cao nhất (88,56%), tiếp đến là về TTHC (86,54%), về tiếp cận dịch vụ (86,48%), về công chức (85,62%) và cuối cùng là về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN (73,66%). Kết quả dịch vụ nhận được sự hài lòng nhiều nhất và việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN nhận được sự hài lòng thấp nhất không chỉ diễn ra trong năm 2019 mà cả trong năm 2018 và 2017. Mặc dù NDTC hài lòng về sự phục vụ hành chính nói chung tăng đều qua các năm 2017, 2018 và 2019 nhưng số NDTC hài lòng về các yếu tố của quá trình này có sự tăng, giảm khác nhau, trong đó tiếp cận dịch vụ có số NDTC hài lòng tăng nhiều nhất và tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN giảm nhiều nhất. Cụ thể, tỷ lệ NDTC hài lòng năm 2019 về tiếp cận dịch vụ tăng 5,68% so với năm 2018, tăng 8,62% so với năm 2017; về TTHC tăng 0,14% so với năm 2018, tăng

2,23% so với năm 2017; về công chức giảm 0,29% so với năm 2018, tăng 3,81% so với 2017; về kết quả dịch vụ tăng 0,37% so với năm 2018, tăng 2,63% so với 2017; về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN giảm 0,41% so với năm 2018, giảm 2,68% so với năm 2017.

Kết quả SIPAS 2019 cũng cho thấy NDTC hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan HCNN thuộc các cấp và các lĩnh vực dịch vụ ở các mức khác nhau. Trong số các cơ quan HCNN thuộc 3 cấp, NDTC hài lòng nhiều nhất về các cơ quan cấp huyện và hài lòng ít nhất về các cơ quan cấp tỉnh. Trong số các cơ quan HCNN thuộc 16 lĩnh vực dịch vụ, NDTC hài lòng nhiều nhất về các cơ quan thuộc lĩnh vực giao thông, vận tải và hài lòng ít nhất về các cơ quan thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các cơ quan HCNN thuộc 3 cấp và 16 lĩnh vực dịch vụ nhìn chung đều tăng qua các năm kể từ năm 2017. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của các cơ quan thuộc cấp huyện tăng nhiều nhất trong số 3 cấp và của các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực giao thông, vận tải tăng nhiều nhất trong số 16 lĩnh vực dịch vụ. Tuy nhiên, chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 của các cơ quan hành chính thuộc lĩnh vực lý lịch tư pháp, trợ giúp pháp lý và lĩnh vực đất đai, môi trường giảm nhẹ so với năm 2017.

Đối với 63 tỉnh, kết quả SIPAS 2019 cung cấp các chỉ số chi tiết, cụ thể về nhận định, hài lòng, mong đợi của NDTC đối với quá trình, kết quả cung ứng dịch vụ công, sự phục vụ của cơ quan HCNN nói chung của từng tỉnh. Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 của 63 tỉnh nằm trong khoảng 73,81 - 95,26%, với giá trị trung vị là 85,16%. Điều này cho thấy tỉnh có tỷ lệ NDTC hài lòng cao nhất là 95,26%, tỉnh thấp nhất là 73,81%, 31/63 tỉnh có tỷ lệ NDTC hài lòng về sự phục vụ hành chính nằm trong khoảng 85,16 - 95,26% và 31/63 tỉnh có tỷ lệ NDTC hài lòng về sự phục vụ hành chính nằm trong khoảng 73,81 - 85,16 %. So sánh năm 2019 với năm 2018 cho thấy 41/63 tỉnh có tỷ lệ NDTC hài lòng về sự phục vụ hành chính tăng, 22/63 tỉnh có tỷ lệ NDTC hài lòng về sự phục vụ hành chính giảm. Tuy nhiên, so sánh chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của từng tỉnh năm 2019, năm 2018 và năm 2017 cho thấy 25/63 tỉnh có chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính tăng bền vững qua các năm, 35/63 tỉnh tăng thiếu bền vững và 03/63 tỉnh giảm dần qua các năm.

SIPAS 2019 cũng phân nhóm các tỉnh theo loại đơn vị hành chính và theo vùng miền để so sánh mức độ hài lòng của NDTC tuy nhiên cũng tương tự như năm 2018 và năm 2017, SIPAS 2019 cho thấy không có sự khác biệt đặc trưng về mức độ hài lòng của NDTC đối với các tỉnh phân theo loại đơn vị và phân theo vùng miền mà trong mỗi nhóm đều có tỉnh có chỉ số cao, khá, trung bình, thấp.

Kết quả SIPAS 2019 so với năm 2018, 2017 cũng cho thấy NDTC ngày càng ít phải đi lại hơn, ít bị trễ hẹn hơn và ít bị phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực hơn trong quá trình giải quyết công việc. Ngày càng có nhiều NDTC nhận được thông báo, xin lỗi về sự trễ hẹn trả kết quả dịch vụ từ cơ quan có thẩm quyền.

Như vậy, qua 3 năm 2017, 2018 và 2019, nhiều tỉnh đã thực sự nỗ lực thực hiện cải cách hành chính nói chung, đặc biệt là thực hiện nâng cấp, hiện đại hóa công sở; công khai, minh bạch thông tin, quy định về TTHC; đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức; cải cách TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông... Những nỗ lực này đã mang lại nhiều kết quả, tác động tích cực đối với NDTC, giúp NDTC tiếp cận

dịch vụ công dễ dàng hơn, được phục vụ tốt hơn trong quá trình giải quyết công việc và nhận được kết quả dịch vụ công có chất lượng cao hơn. NDTC hài lòng hơn, tin tưởng hơn đối với cơ quan HCNN, chính quyền địa phương.

Kết quả SIPAS 2019 cũng chỉ ra một số tồn tại, hạn chế trong cung ứng dịch vụ công, phục vụ NDTC của cơ quan HCNN. Theo yêu cầu của Chính phủ, đến năm 2020 các địa phương phải đảm bảo tối thiểu 30% dịch vụ công được cung ứng trực tuyến mức độ 3, 4. Tuy nhiên, SIPAS 2019 cho thấy đến nay mới có 8,20% NDTC được hỏi trong cả nước đã tiếp cận thông tin về dịch vụ qua mạng internet và 7,34% tiếp cận quy định TTHC qua mạng internet. Các chỉ số này của 63 tỉnh đều thấp, chỉ trong khoảng 2,42 - 19,87% và 1,67 - 21,86%. Mặc dù đã tăng hơn năm 2018 và năm 2017 nhưng các tỷ lệ này của năm 2019 vẫn là quá thấp so với mục tiêu xây dựng chính quyền điện tử, ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan HCNN và triển khai cung ứng dịch vụ công đặt ra tại Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020 của Chính phủ. Ngoài ra, SIPAS 2019 đánh giá tính phù hợp của các kênh cung ứng dịch vụ công đối với NDTC và kết quả cho thấy 84,94 % NDTC cho rằng việc cung ứng dịch vụ công trực tuyến qua mạng internet và trả kết quả qua đường bưu điện là phù hợp. Như vậy, các bộ, ngành, địa phương cần xem xét lại việc cung cấp thông tin và cung ứng dịch vụ công trực tuyến qua mạng internet trong thời gian qua, cần đảm bảo thông tin, dịch vụ dễ tiếp cận, tính dễ sử dụng, nhanh chóng, an toàn, bảo mật ... đối với NDTC để NDTC sử dụng hình thức này ngày càng nhiều hơn.

SIPAS 2019 còn cho thấy hiện vẫn có 5,41% NDTC được hỏi trong cả nước phải đi lại nhiều lần để thực hiện dịch vụ công, 4,44% bị trễ hạn trả kết quả và trong số những người bị trễ hạn thì chỉ có 42,63% nhận được thông báo về việc trễ hạn và 27,12% nhận được xin lỗi về việc trễ hạn. Các chỉ số phản ánh số lần NDTC đi lại để giải quyết công việc, bị trễ hạn, bị phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực ở mức thấp và có xu hướng giảm dần qua các năm, tuy nhiên vẫn cho thấy 63/63 tỉnh để xảy ra tình trạng NDTC đi lại nhiều lần, 62/63 tỉnh xảy ra trễ hạn trả kết quả dịch vụ; 62 tỉnh trễ hạn đều thực hiện không nghiêm quy định về thông báo, xin lỗi về việc trễ hạn đối với NDTC, trong đó có 01 tỉnh không thực hiện bất kỳ thông báo nào và 6 tỉnh không thực hiện bất kỳ xin lỗi nào; 62/63 tỉnh có công chức gây phiền hà, sách nhiễu; 46/63 tỉnh có công chức gợi ý NDTC nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí.

Mặc dù tỷ lệ NDTC phản ánh công chức gây phiền hà, sách nhiễu và công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí thấp nhưng tình trạng công chức gây phiền hà, sách nhiễu năm 2019 vẫn diễn ra ở 62/63 tỉnh và tình trạng công chức gợi ý NDTC nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí diễn ra ở 46/63 tỉnh.

Tỷ lệ hài lòng của NDTC nói chung trong cả nước về yếu tố tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN không chỉ thấp trong cả 3 năm 2017, 2018 và 2019 mà còn giảm dần qua các năm. Chỉ số này cũng thấp ở hầu hết các tỉnh. Như vậy, nhìn chung hầu hết các tỉnh chưa quan tâm, chưa thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý ý kiến của NDTC

Vẫn còn 10 tỉnh có chỉ số hài lòng của NDTC đối với sự phục vụ của cơ quan HCNN không đạt yêu cầu đặt ra tại Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 (dưới 80%); 20 tỉnh có chỉ số hài lòng đã đạt yêu cầu tuy nhiên chưa đạt mức độ tốt. 38/63 tỉnh có chỉ số hài lòng thiếu bền vững hoặc giảm dần qua các năm, thậm chí có tỉnh có chỉ số hài lòng giảm đến 12%.

Qua đó có thể thấy nhiều địa phương chưa quan tâm, triển khai một cách tích cực, hiệu quả một số nội dung cải cách hành chính theo yêu cầu của Chính phủ, trong đó đáng quan tâm nhất là việc thực hiện quy định của Chính phủ về việc thông báo, xin lỗi NDTC về việc trễ hẹn trả kết quả dịch vụ; việc triển khai cung ứng dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3,4 và việc tiếp nhận, xử lý ý kiến GYPAKN của NDTC.

Ngoài các chỉ số phản ánh cảm nhận và mức độ hài lòng của NDTC, SIPAS 2019 còn cho thấy sự mong đợi của NDTC đối với việc cung ứng dịch vụ công của cơ quan hành chính nhà nước. Ba nội dung mà NDTC mong đợi nhất là: (1) Mở rộng các hình thức thông tin tiếp cận dịch vụ công (62,50% số người được hỏi), (2) tiếp tục đơn giản hóa TTHC (44,00% số người được hỏi) và (3) rút ngắn thời gian cung ứng dịch vụ công (44,27% 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 công, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu, mong đợi của NDTC thì chính quyền không chỉ cần phải nắm bắt được mức độ hài lòng của NDTC mà còn cần phải hiểu được NDTC 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 NDTC, được NDTC mong đợi nhiều.

2. Thuận lợi, khó khăn

a) Thuận lợi

- SIPAS 2019 tiếp tục nhận được sự quan tâm, chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ; sự phối hợp chặt chẽ của Lãnh đạo cơ quan và sự triển khai tích cực, sáng tạo của cán bộ, công chức của Bộ Nội vụ, 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; sự phối hợp, hỗ trợ kịp thời từ Ủy ban nhân dân và cơ quan, tổ chức liên quan của 63 tỉnh trong cả nước.

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

- Mặc dù nguồn lực hạn chế nhưng các cơ quan liên quan đã chủ động, tích cực, sáng tạo trong triển khai SIPAS, nhờ đó SIPAS 2019 đã khảo sát, lắng nghe được ý kiến phản hồi từ 35.268 NDTC thuộc mọi thành phần, đến từ mọi vùng miền trong cả nước.

- Phương pháp triển khai SIPAS 2019 được thực hiện theo Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ 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”, đảm bảo khoa học, rõ ràng, cụ thể, dễ triển khai và mạng lại kết quả khách quan, phản ánh sát thực tiễn cung ứng dịch vụ công của cơ quan HCNN các cấp ở 63 tỉnh.

b) Khó khăn

- Khó khăn lớn nhất là nhận thức của nhiều cán bộ, công chức, viên chức và NDTC về việc đo lường sự hài lòng chưa đầy đủ, thống nhất; cán bộ, công chức, viên chức còn có biểu hiện vì thành tích; một số NDTC ở địa phương e ngại, thậm chí từ chối cung cấp thông tin khi được hỏi.

- SIPAS 2019 cũng gặp khó khăn trong quá trình chọn mẫu. Đối tượng điều tra xã hội học quá lớn về số lượng, đa dạng, phức tạp về thành phần vì phải đảm bảo đại diện cho tất cả các thành phần nhân khẩu học của người dân, loại hình của tổ chức đến từ tất cả các đơn vị hành chính cấp xã, huyện, tỉnh thuộc mọi vùng, miền trong cả nước và có sự phát triển kinh tế - xã hội ở mọi cấp độ. Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về giao dịch cung ứng dịch vụ công chưa có; cơ sở dữ liệu về giao dịch cung ứng dịch vụ công của nhiều tỉnh 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 việc chọn mẫu điều tra xã hội học tốn nhiều công sức, chất lượng danh sách mẫu của nhiều địa phương chưa đảm bảo dẫn đến việc phát, thu phiếu của điều tra viên còn gặp nhiều khó khăn...

- 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, có trình độ, hiểu biết, nhận thức đa dạng (người có trình độ trên đại học, người không đi học, người già, thanh niên...). Nội dung, tiêu chí đánh giá của SIPAS 2019 phản ánh nhiều quy định pháp lý về việc cung ứng dịch vụ công mà NDTC chưa quan tâm, ít quan tâm; có tính nhạy cảm, trừu tượng, đặc biệt là trong bối cảnh quy định pháp lý, nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức và NDTC về chất lượng dịch vụ công không thống nhất ... Một số điều tra viên ở một số tỉnh còn hạn chế về kỹ năng điều tra, tinh thần trách nhiệm chưa đáp ứng được yêu cầu của điều tra xã hội học SIPAS 2019. Các cơ quan liên quan ở một số tỉnh chưa thực hiện nghiêm túc, đầy đủ yêu cầu về phúc tra...

- Điều kiện nguồn 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, thực hiện thông tin, tuyên truyền chỉ số SIPAS rộng khắp, bằng nhiều hình thức tới NDTC thuộc tất cả các nhóm đối tượng ở tất cả các vùng, miền trong 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 2019 để làm cơ sở xác định, thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, sự hài lòng của NDTC. Trên cơ sở Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019, 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 NDTC 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 công, phục vụ NDTC của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp, đặc biệt là các lĩnh vực, nội dung được NDTC đánh giá chưa tốt, hài lòng thấp hay mong đợi cải thiện nhiều hơn, như: Chất lượng đội ngũ công chức; TTHC; hiện đại hóa hành chính; việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị.

- Đẩy mạnh xây dựng Chính phủ điện tử theo hướng thực chất, hiệu quả hơn; tổ chức vận hành Cổng dịch vụ công các cấp và Cổng dịch vụ công quốc gia thiết thực, phù hợp với NDTC ở địa phương, coi đây là kênh giao tiếp điện tử giữa người dân, doanh nghiệp và các cơ quan hành chính Nhà nước.

- 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 NDTC nhằm góp phần nâng cao nhận thức của NDTC về quyền lợi và trách nhiệm trong việc tham gia giám sát, phản hồi ý kiến về chất lượng cung ứng dịch vụ công, chất lượng phục vụ NDTC của cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

- Quan tâm chỉ đạo, tạo điều kiện, bố trí nguồn lực phù hợp cho hoạt động triển khai đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu, mong đợi của NDTC, từ đó 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, đáp ứng được yêu cầu hội nhập quốc tế.

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

- Sử dụng hiệu quả kết quả SIPAS 2019, đặc biệt chú trọng các khía cạnh, nội dung mà NDTC đánh giá chưa cao thông qua các chỉ số phản ánh: Tiếp cận thông tin về dịch vụ, về TTHC qua mạng internet; đi lại nhiều lần để giải quyết công việc; sự phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực của công chức; trả kết quả trễ hẹn; không thông báo, không xin lỗi NDTC về việc trễ hẹn trả kết quả; việc tiếp nhận, xử lý các ý kiến GYPAKN...Đồng thời, cũng cần quan tâm đến khía cạnh, nội dung mà NDTC 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 TTHC; rút ngắn thời gian dịch vụ công. 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 công, chất lượng phục vụ NDTC của các cơ quan hành chính nhà nước thuộc ngành, lĩnh vực, địa phương.

- 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 công, chất lượng phục vụ NDTC, như: Nâng cao chất lượng đội ngũ công chức, viên chức; cải cách TTHC, nhất là TTHC 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 NDTC về mục đích, ý nghĩa, nội dung của SIPAS giai đoạn 2017 - 2020 nói chung và kết quả SIPAS 2019 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 TTHC và dịch vụ công 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 2019 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.

- Xây dựng văn hóa ứng xử, phục vụ NDTC theo hướng lấy NDTC làm trung tâm, vì sự hài lòng của NDTC trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý của ngành, địa phương thông qua các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng, quản lý, khen thưởng, kỷ luật ... cán bộ, công chức, viên chức.

- Nghiên cứu nội dung, phương thức đo lường sự hài lòng của NDTC đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, đảm bảo phù hợp, đáp ứng được yêu cầu của CCHC của Chính phủ trong giai đoạn tới và bắt kịp với xu thế, chuẩn mực, các chỉ số của quốc tế trong bối cảnh toàn cầu hóa, giúp nước ta ngày càng hội nhập sâu, rộng với thế giới.

- Đối với UBND 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 tính 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 trong thời gian tới; nhắc nhở, xử lý các cơ quan, cá nhân thực hiện không nghiêm túc, không trung thực, đúng quy định trong năm 2019.

- Đối với Bộ Tài nguyên và Môi trường phụ trách các dịch vụ công thuộc lĩnh vực đất đai và UBND của 10 tỉnh có Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2019 chưa đạt mục tiêu đề ra tại Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020, 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 công, chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với NDTC để đảm bảo đạt mục tiêu cải cách hành chính của Chính phủ là “Hơn 80% NDTC 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

- Tăng cường thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung của SIPAS giai đoạn 2019 - 2020, kết quả SIPAS 2019 theo nhiều hình thức thiết thực nhằm nâng cao nhận thức, hiểu biết về quyền lợi, trách nhiệm và thúc đẩy sự tham gia của NDTC trong việc giám sát và phản hồi ý kiến về chất lượng cung ứng dịch vụ công, phục vụ của cơ quan HCNN đối với chính quyền, cơ quan HCNN, công chức.

- Tăng cường đưa tin về những việc làm tốt và chưa tốt của các bộ, ngành, địa phương trong dịch vụ công, cung ứng dịch vụ công; về phản ánh, kiến nghị của NDTC 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:

- Phối hợp hiệu quả với Bộ Nội vụ triển khai SIPAS 2020; thực hiện giám sát, phúc tra kết quả điều tra xã hội học SIPAS 2020.

- Hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các tổ chức ngành dọc tại các địa phương trong cả nước thực hiện một cách chủ động, tích cực, có chất lượng công tác giám sát chọn mẫu điều tra xã hội học đối với Sở Nội vụ; giám sát, phúc tra kết quả phát, thu phiếu điều tra xã hội học SIPAS 2020 đối với Bưu điện tỉnh nhằm đảm bảo việc chọn mẫu, phát, thu phiếu điều tra xã hội học khách quan, đúng yêu cầu đặt ra và kết quả chọn mẫu, phát thu phiếu điều tra chính xác, khách quan. Rút kinh nghiệm đối với các Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Hội Cựu chiến binh tỉnh thực hiện chưa tốt công tác giám sát, phúc tra trong năm 2019.

- Tuyên truyền kết quả SIPAS 2019 và kế hoạch triển khai SIPAS 2020; vận động NDTC tích cực tham gia giám sát quá trình cung ứng dịch vụ công, phục vụ NDTC 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 công, chất lượng phục vụ của cơ quan HCNN thông qua cung cấp thông tin cho điều tra xã hội học SIPAS 2020 một cách khách quan, trung thực, đầy đủ.

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

- Phối hợp với Bộ Nội vụ thực hiện điều tra xã hội học SIPAS 2020 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.

- Rút kinh nghiệm đối với Bưu điện các tỉnh về những tồn tại, hạn chế trong quá trình triển khai SIPAS 2019; làm rõ và có hình thức xử lý phù hợp với những đơn vị, cá nhân mắc sai sót, khuyết điểm trong quá trình thực hiện điều tra XHH năm 2019.

- 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 2020.

- 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 2020 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 2020 đầy đủ, chính xác, khách quan./.

PHỤ LỤC 1: CHỈ SỐ HÀI LÒNG CỦA 63 TỈNH NĂM 2019

AN GIANG

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	39.82%
	Bộ phận TNTKQ huyện	46.61%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	11.09%
	Trung tâm HCC tỉnh	12.44%
	Khác.	0.23%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	36.88%
	Qua chính quyền xã.	50.23%
	Qua thông tin đại chúng.	17.19%
	Qua internet.	8.60%
	Khác	1.81%
Kênh thông tin để biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	74.43%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	21.72%
	Qua qua Internet	5.66%
	Qua qua người thân, bạn bè.	8.14%
	Khác	0.68%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	30.32%
	2 lần	55.88%
	3 lần	8.82%
	4 lần	2.26%
	Khác	2.71%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.58%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.45%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	91.63%
	Sớm hẹn	3.62%
	Trễ hẹn.	4.75%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	38.10%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	14.29%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	98.64%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	96.38%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	95.02%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	92.08%

AN GIANG

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	92.08%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	93.89%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	91.18%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	89.59%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	91.69%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	89.37%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	90.05%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	92.53%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	91.40%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	88.69%
TTHC nói chung	90.41%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	92.53%
Công chức chăm chú lắng nghe	90.27%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	90.95%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	92.53%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	90.95%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	91.86%
Công chức tận tình giúp đỡ	90.50%
Công chức nói chung	91.37%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	90.72%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	91.86%
Kết quả có thông tin chính xác	92.08%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	91.40%
Kết quả nói chung	91.52%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	82.76%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	82.76%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	86.21%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	79.31%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	82.76%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	89.81%

AN GIANG

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	66.97%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	19.46%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	28.28%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	27.60%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	12.44%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	52.71%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	47.96%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	14.06%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	2.95%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4.08%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	7.48%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	7.71%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	7.94%
Khác	0.68%

BÀ RỊA - VŨNG TÀU

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	36.88%
	Bộ phận TNTKQ huyện	37.92%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	14.38%
	Trung tâm HCC tỉnh	11.04%
	Khác.	0.00%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	22.92%
	Qua chính quyền xã.	59.17%
	Qua thông tin đại chúng.	10.21%
	Qua internet.	7.08%
	Khác	0.63%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	76.46%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	16.25%
	Qua qua Internet	1.88%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5.21%
	Khác	0.00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	18.13%
	2 lần	61.67%
	3 lần	15.21%
	4 lần	5.00%
	Khác	0.00%
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 hạn	Đúng hạn	93.54%
	Sớm hạn	0.63%
	Trễ hạn.	5.83%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	50.00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	35.71%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	66.53%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	19.66%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	17.48%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	6.83%

BÀ RỊA - VŨNG TÀU

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	86.46%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	87.29%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	86.04%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	80.83%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	85.16%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	81.46%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	81.88%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	80.00%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	77.29%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	77.50%
TTHC nói chung	79.63%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	87.92%
Công chức chăm chú lắng nghe	85.00%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	85.83%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	83.96%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	81.25%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	84.38%
Công chức tận tình giúp đỡ	84.58%
Công chức nói chung	84.70%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	80.63%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	82.08%
Kết quả có thông tin chính xác	79.79%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	78.96%
Kết quả nói chung	80.36%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	88.89%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	87.30%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	88.89%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	90.48%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	88.89%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	83.70%

BÀ RỊA - VŨNG TÀU

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	58.13%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	21.46%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	31.04%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	25.63%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	7.92%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	51.04%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	50.21%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	11.67%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6.88%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5.83%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	9.58%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	8.33%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	11.25%
Khác	0.42%

BẮC GIANG

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	43.33%
	Bộ phận TNTKQ huyện	40.00%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	18.13%
	Trung tâm HCC tỉnh	6.04%
	Khác.	0.21%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	17.71%
	Qua chính quyền xã.	61.25%
	Qua thông tin đại chúng.	23.33%
	Qua internet.	5.42%
	Khác	0.83%
Kênh thông tin để biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	63.13%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	34.17%
	Qua qua Internet	4.79%
	Qua qua người thân, bạn bè.	3.54%
	Khác	0.63%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	31.25%
	2 lần	56.04%
	3 lần	8.33%
	4 lần	4.17%
	Khác	0.21%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.04%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.21%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	96.88%
	Sớm hạn	1.04%
	Trễ hạn.	2.08%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	40.00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	18.18%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	97.29%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	97.50%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	96.04%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	85.83%

BẮC GIANG

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	92.92%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	94.17%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	92.50%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	92.50%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	93.02%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	90.83%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	91.88%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	93.33%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	91.25%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	91.04%
TTHC nói chung	91.67%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	93.54%
Công chức chăm chú lắng nghe	92.92%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	92.92%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	93.33%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	91.88%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	93.75%
Công chức tận tình giúp đỡ	91.67%
Công chức nói chung	92.86%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	91.46%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	92.71%
Kết quả có thông tin chính xác	92.71%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	91.46%
Kết quả nói chung	92.08%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	66.67%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	77.78%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	72.22%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	75.00%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	72.92%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	89.18%

BẮC GIANG

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	71.25%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	24.58%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	30.21%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	43.13%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	5.21%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	46.04%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	38.33%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	11.04%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6.25%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6.25%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	7.50%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	5.00%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	5.63%
Khác	0.63%

BẮC KẠN

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	47.92%
	Bộ phận TNTKQ huyện	32.08%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	18.75%
	Trung tâm HCC tỉnh	6.04%
	Khác.	0.00%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	21.46%
	Qua chính quyền xã.	60.63%
	Qua thông tin đại chúng.	20.42%
	Qua internet.	3.33%
	Khác	1.25%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	81.04%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	17.50%
	Qua qua Internet	2.92%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5.00%
	Khác	0.42%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	34.17%
	2 lần	42.29%
	3 lần	13.13%
	4 lần	8.33%
	Khác	2.08%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.25%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.21%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	94.79%
	Sớm hạn	1.04%
	Trễ hạn.	4.17%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	20.00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	0.00%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	96.67%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	98.13%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	95.00%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	82.92%

BẮC KẠN

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	88.96%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	88.75%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	85.63%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	85.42%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	87.19%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	86.67%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	86.88%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	91.25%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	89.38%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	88.13%
TTHC nói chung	88.46%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	88.54%
Công chức chăm chú lắng nghe	86.46%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	87.29%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	87.71%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	84.58%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	87.50%
Công chức tận tình giúp đỡ	85.63%
Công chức nói chung	86.82%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	90.00%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	90.42%
Kết quả có thông tin chính xác	90.00%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	90.63%
Kết quả nói chung	90.26%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	70.45%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	75.00%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	68.18%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	70.45%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	71.02%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	85.16%

BẮC KẠN

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	72.50%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	27.71%
Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	26.88%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	31.88%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	11.67%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	46.88%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	37.71%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	10.00%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	3.54%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3.33%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	10.00%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	6.25%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	11.67%
Khác	0.00%

BẠC LIÊU

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	45.51%
	Bộ phận TNTKQ huyện	38.20%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	14.82%
	Trung tâm HCC tỉnh	9.60%
	Khác.	0.42%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	29.23%
	Qua chính quyền xã.	55.74%
	Qua thông tin đại chúng.	17.75%
	Qua internet.	3.55%
	Khác	1.88%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	81.00%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	17.12%
	Qua qua Internet	2.92%
	Qua qua người thân, bạn bè.	7.10%
	Khác	0.21%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	26.51%
	2 lần	58.46%
	3 lần	11.90%
	4 lần	2.51%
	Khác	0.63%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.84%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.42%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	94.57%
	Sớm hạn	2.09%
	Trễ hạn.	3.34%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	68.75%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	37.50%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	97.29%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	97.08%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	97.08%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	86.64%

BẠC LIÊU

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	88.94%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	87.27%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	83.72%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	82.88%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	85.70%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	83.30%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	84.13%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	85.39%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	84.13%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	83.72%
TTHC nói chung	84.13%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	88.10%
Công chức chăm chú lắng nghe	84.13%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	87.68%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	85.80%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	85.18%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	84.76%
Công chức tận tình giúp đỡ	84.97%
Công chức nói chung	85.80%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	87.27%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	85.80%
Kết quả có thông tin chính xác	85.80%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	84.13%
Kết quả nói chung	85.75%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	72.22%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	55.56%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	55.56%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	55.56%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	59.72%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	81.08%

BẠC LIÊU

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	67.85%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	33.82%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	33.61%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	26.10%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	17.95%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	38.00%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	38.00%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	7.72%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4.38%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6.26%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	8.14%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	8.14%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	9.39%
Khác	0.63%

BẮC NINH

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	34.54%
	Bộ phận TNTKQ huyện	47.86%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	11.51%
	Trung tâm HCC tỉnh	15.58%
	Khác.	0.23%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	28.89%
	Qua chính quyền xã.	44.92%
	Qua thông tin đại chúng.	29.57%
	Qua internet.	8.80%
	Khác	2.26%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	65.46%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	29.80%
	Qua qua Internet	6.55%
	Qua qua người thân, bạn bè.	8.58%
	Khác	0.68%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	22.80%
	2 lần	60.27%
	3 lần	11.96%
	4 lần	3.84%
	Khác	1.13%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2.26%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.68%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	93.45%
	Sớm hẹn	0.90%
	Trễ hẹn.	5.64%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	40.00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	40.00%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	96.39%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	94.36%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	90.07%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	90.97%

BẮC NINH

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	89.84%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	91.20%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	88.26%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	87.36%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	89.16%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	89.62%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	89.84%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	88.04%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	88.49%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	88.94%
TTHC nói chung	88.98%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	89.62%
Công chức chăm chú lắng nghe	87.58%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	88.71%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	86.46%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	86.68%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	88.94%
Công chức tận tình giúp đỡ	86.46%
Công chức nói chung	87.78%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	89.84%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	93.45%
Kết quả có thông tin chính xác	91.42%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	91.42%
Kết quả nói chung	91.53%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	77.46%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	76.06%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	78.87%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	74.65%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	76.76%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	87.05%

BẮC NINH

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	45.60%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	22.57%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	32.73%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	17.16%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	18.28%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	47.40%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	42.66%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	20.54%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	15.80%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	10.38%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	8.35%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	10.84%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	7.45%
Khác	0.23%

BẾN TRE

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	50.22%
	Bộ phận TNTKQ huyện	30.82%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	13.58%
	Trung tâm HCC tỉnh	8.62%
	Khác.	0.65%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	25.00%
	Qua chính quyền xã.	59.70%
	Qua thông tin đại chúng.	26.29%
	Qua internet.	4.31%
	Khác	4.09%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	71.55%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	31.47%
	Qua qua Internet	7.76%
	Qua qua người thân, bạn bè.	6.90%
	Khác	1.08%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	29.53%
	2 lần	51.72%
	3 lần	13.15%
	4 lần	4.53%
	Khác	1.08%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2.16%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.86%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	95.91%
	Sớm hạn	1.72%
	Trễ hạn.	2.37%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	9.09%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	9.09%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	99.14%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	96.34%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	93.97%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	82.54%

BẾN TRE

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	89.44%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	88.15%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	85.78%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	85.78%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	87.28%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	85.78%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	87.93%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	90.30%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	88.36%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	87.72%
TTHC nói chung	88.02%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	89.44%
Công chức chăm chú lắng nghe	86.85%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	88.15%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	88.15%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	88.15%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	90.52%
Công chức tận tình giúp đỡ	88.36%
Công chức nói chung	88.52%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	89.87%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	90.30%
Kết quả có thông tin chính xác	91.16%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	89.66%
Kết quả nói chung	90.25%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	81.63%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	73.47%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	75.51%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	77.55%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	77.04%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	86.58%

BẾN TRE

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	69.18%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	32.11%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	30.60%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	20.91%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	11.64%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	50.65%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	41.81%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	7.33%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	3.66%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4.53%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	7.97%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	9.70%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	8.62%
Khác	1.08%

BÌNH ĐỊNH

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	42.29%
	Bộ phận TNTKQ huyện	48.33%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	13.54%
	Trung tâm HCC tỉnh	9.58%
	Khác.	1.04%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	31.88%
	Qua chính quyền xã.	58.75%
	Qua thông tin đại chúng.	28.54%
	Qua internet.	7.08%
	Khác	2.92%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	71.04%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	29.38%
	Qua qua Internet	5.00%
	Qua qua người thân, bạn bè.	18.96%
	Khác	0.63%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	15.42%
	2 lần	70.63%
	3 lần	10.83%
	4 lần	2.71%
	Khác	0.42%
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 hạn	Đúng hạn	94.58%
	Sớm hạn	1.46%
	Trễ hạn.	3.96%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	68.42%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	21.05%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	98.54%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	98.75%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	96.67%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	84.38%

BÌNH ĐỊNH

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	83.13%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	88.75%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	76.67%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	77.08%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	81.41%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	80.63%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	80.42%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	88.13%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	76.88%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	86.88%
TTHC nói chung	82.58%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	88.96%
Công chức chăm chú lắng nghe	79.58%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	81.46%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	82.08%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	79.79%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	86.67%
Công chức tận tình giúp đỡ	85.21%
Công chức nói chung	83.39%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	89.17%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	91.04%
Kết quả có thông tin chính xác	90.00%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	89.38%
Kết quả nói chung	89.90%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	81.48%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	74.07%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	62.96%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	62.96%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	70.37%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	81.81%

BÌNH ĐỊNH

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	67.29%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	27.08%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	39.58%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	35.00%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	7.29%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	38.96%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	37.71%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	8.54%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	2.50%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	2.08%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	15.00%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	7.08%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	11.04%
Khác	0.21%

BÌNH DƯƠNG

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	43.22%
	Bộ phận TNTKQ huyện	38.20%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	12.73%
	Trung tâm HCC tỉnh	6.68%
	Khác.	0.21%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	21.92%
	Qua chính quyền xã.	58.87%
	Qua thông tin đại chúng.	14.82%
	Qua internet.	6.89%
	Khác	1.04%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	73.49%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	22.34%
	Qua qua Internet	4.18%
	Qua qua người thân, bạn bè.	2.71%
	Khác	0.21%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	23.80%
	2 lần	54.28%
	3 lần	18.37%
	4 lần	3.34%
	Khác	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 hạn	Đúng hạn	96.24%
	Sớm hạn	0.42%
	Trễ hạn.	3.34%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	62.50%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	37.50%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	99.37%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	98.33%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	97.70%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	91.86%

BÌNH DƯƠNG

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	91.23%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	90.81%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	88.73%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	85.80%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	89.14%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	88.73%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	87.47%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	90.61%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	88.52%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	87.89%
TTHC nói chung	88.64%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	93.53%
Công chức chăm chú lắng nghe	89.56%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	87.47%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	87.89%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	88.10%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	89.98%
Công chức tận tình giúp đỡ	88.52%
Công chức nói chung	89.29%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	92.07%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	92.28%
Kết quả có thông tin chính xác	93.11%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	90.81%
Kết quả nói chung	92.07%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	80.65%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	87.10%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	77.42%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	74.19%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	79.84%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	88.02%

BÌNH DƯƠNG

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	61.17%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	22.76%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	29.44%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	26.93%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	14.82%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	49.06%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	52.61%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	13.57%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5.22%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5.22%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	7.10%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	4.59%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	7.52%
Khác	0.21%

BÌNH PHƯỚC

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	41.96%
	Bộ phận TNTKQ huyện	37.17%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	7.39%
	Trung tâm HCC tỉnh	15.87%
	Khác.	1.09%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	25.22%
	Qua chính quyền xã.	52.83%
	Qua thông tin đại chúng.	15.87%
	Qua internet.	5.00%
	Khác	6.52%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	75.43%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	21.52%
	Qua qua Internet	3.91%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5.87%
	Khác	0.43%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	21.30%
	2 lần	54.13%
	3 lần	13.48%
	4 lần	9.13%
	Khác	1.96%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.74%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.43%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	91.74%
	Sớm hạn	2.17%
	Trễ hạn.	6.09%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	39.29%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	17.86%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	98.70%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	95.43%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	91.96%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	85.43%

BÌNH PHƯỚC

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	85.65%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	88.26%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	83.91%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	82.83%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	85.16%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	85.43%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	85.43%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	87.61%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	88.26%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	85.00%
TTHC nói chung	86.35%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	84.78%
Công chức chăm chú lắng nghe	83.26%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	83.26%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	84.13%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	83.48%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	83.91%
Công chức tận tình giúp đỡ	81.74%
Công chức nói chung	83.51%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	86.96%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	89.35%
Kết quả có thông tin chính xác	89.13%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	88.70%
Kết quả nói chung	88.53%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	82.86%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	77.14%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	82.86%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	82.86%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	81.43%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	84.87%

BÌNH PHƯỚC

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	58.70%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	23.04%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	27.39%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	27.61%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	11.30%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	46.74%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	55.43%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	8.26%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4.13%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5.00%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	13.04%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	8.91%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	9.57%
Khác	0.65%

BÌNH THUẬN

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	49.57%
	Bộ phận TNTKQ huyện	34.57%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	8.48%
	Trung tâm HCC tỉnh	12.17%
	Khác.	0.87%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	25.87%
	Qua chính quyền xã.	54.78%
	Qua thông tin đại chúng.	16.52%
	Qua internet.	6.74%
	Khác	4.35%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	73.26%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	19.13%
	Qua qua Internet	4.13%
	Qua qua người thân, bạn bè.	8.04%
	Khác	0.87%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	21.74%
	2 lần	57.83%
	3 lần	13.26%
	4 lần	5.00%
	Khác	2.17%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	4.78%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1.74%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	84.57%
	Sớm hạn	1.09%
	Trễ hạn.	14.35%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	59.09%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	37.88%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	94.78%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	93.91%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	92.61%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	85.22%

BÌNH THUẬN

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	75.00%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	78.26%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	75.87%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	73.04%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	75.54%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	75.22%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	76.09%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	76.96%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	78.70%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	75.65%
TTHC nói chung	76.52%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	75.87%
Công chức chăm chú lắng nghe	73.26%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	72.39%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	74.78%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	75.65%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	76.30%
Công chức tận tình giúp đỡ	75.43%
Công chức nói chung	74.81%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	75.87%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	77.39%
Kết quả có thông tin chính xác	77.83%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	75.65%
Kết quả nói chung	76.68%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	65.38%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	66.92%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	62.31%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	61.54%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	64.04%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	73.81%

BÌNH THUẬN

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	68.70%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	27.39%
Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	30.43%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	30.22%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	6.74%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	38.26%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	45.00%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	10.00%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	7.17%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	7.83%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	10.00%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	7.17%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	9.13%
Khác	1.74%

CÀ MAU

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	38.11%
	Bộ phận TNTKQ huyện	39.65%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	7.93%
	Trung tâm HCC tỉnh	18.28%
	Khác.	2.20%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	29.07%
	Qua chính quyền xã.	52.20%
	Qua thông tin đại chúng.	22.03%
	Qua internet.	6.39%
	Khác	1.32%
Kênh thông tin để biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	72.25%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	31.50%
	Qua qua Internet	4.41%
	Qua qua người thân, bạn bè.	2.86%
	Khác	0.22%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	28.19%
	2 lần	55.07%
	3 lần	12.11%
	4 lần	2.86%
	Khác	1.76%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.66%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.22%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	95.81%
	Sớm hẹn	2.42%
	Trễ hẹn.	1.76%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	37.50%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	0.00%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	98.90%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	98.46%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	95.59%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	85.68%

CÀ MAU

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	94.27%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	94.93%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	93.83%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	93.61%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	94.16%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	93.17%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	93.39%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	94.05%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	93.61%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	94.05%
TTHC nói chung	93.66%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	95.59%
Công chức chăm chú lắng nghe	93.61%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	94.27%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	94.49%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	92.29%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	94.27%
Công chức tận tình giúp đỡ	93.39%
Công chức nói chung	93.99%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	94.49%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	94.71%
Kết quả có thông tin chính xác	94.05%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	94.05%
Kết quả nói chung	94.33%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	78.26%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	82.61%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	82.61%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	73.91%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	79.35%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	91.57%

CÀ MAU

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	69.38%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	28.19%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	19.82%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	30.84%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	8.37%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	51.10%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	49.12%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	9.47%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	2.86%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	1.98%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	5.07%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	12.33%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	11.23%
Khác	0.22%

CẦN THƠ

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	40.12%
	Bộ phận TNTKQ huyện	36.20%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	22.17%
	Trung tâm HCC tỉnh	2.71%
	Khác.	0.30%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	18.40%
	Qua chính quyền xã.	59.43%
	Qua thông tin đại chúng.	13.12%
	Qua internet.	10.11%
	Khác	4.22%
Kênh thông tin để biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	75.57%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	17.95%
	Qua qua Internet	5.73%
	Qua qua người thân, bạn bè.	4.83%
	Khác	0.90%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	15.54%
	2 lần	61.24%
	3 lần	15.23%
	4 lần	6.49%
	Khác	1.51%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2.11%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.30%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	94.12%
	Sớm hạn	1.66%
	Trễ hạn.	4.22%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	25.00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	7.14%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	97.89%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	96.08%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	95.02%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	90.80%

CÀN THƠ

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	86.88%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	89.14%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	86.27%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	85.07%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	86.84%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	86.73%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	84.92%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	87.63%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	86.43%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	86.73%
TTHC nói chung	86.49%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	85.52%
Công chức chăm chú lắng nghe	83.11%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	84.92%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	84.16%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	83.56%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	84.92%
Công chức tận tình giúp đỡ	83.41%
Công chức nói chung	84.23%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	87.78%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	88.54%
Kết quả có thông tin chính xác	88.39%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	87.78%
Kết quả nói chung	88.12%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	40.74%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	55.56%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	51.85%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	59.26%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	51.85%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	80.39%

CẦN THƠ

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	62.14%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	23.53%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	23.23%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	25.04%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	12.22%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	44.19%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	50.53%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	12.07%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	7.69%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6.33%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	9.95%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	11.01%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	11.76%
Khác	0.15%

CAO BẢNG

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	45.47%
	Bộ phận TNTKQ huyện	37.09%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	20.31%
	Trung tâm HCC tỉnh	2.87%
	Khác.	0.22%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	21.63%
	Qua chính quyền xã.	65.56%
	Qua thông tin đại chúng.	12.80%
	Qua internet.	5.74%
	Khác	2.43%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	76.38%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	20.97%
	Qua qua Internet	6.62%
	Qua qua người thân, bạn bè.	8.39%
	Khác	0.22%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	30.46%
	2 lần	46.80%
	3 lần	10.60%
	4 lần	10.60%
	Khác	1.55%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2.65%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.88%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	95.58%
	Sớm hạn	0.00%
	Trễ hạn.	4.42%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	42.86%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	5.00%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	98.68%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	98.01%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	97.57%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	83.89%

CAO BẢNG

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	82.78%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	83.44%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	78.81%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	73.29%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	79.58%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	79.25%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	79.47%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	86.31%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	84.33%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	78.15%
TTHC nói chung	81.50%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	78.59%
Công chức chăm chú lắng nghe	79.03%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	82.34%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	83.89%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	77.04%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	80.13%
Công chức tận tình giúp đỡ	78.81%
Công chức nói chung	79.97%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	83.44%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	84.77%
Kết quả có thông tin chính xác	84.11%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	83.89%
Kết quả nói chung	84.05%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	51.43%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	57.14%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	45.71%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	45.71%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	50.00%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	75.91%

CAO BẢNG

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	66.00%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	22.30%
Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	33.77%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	22.08%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	7.06%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	38.63%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	46.80%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	15.45%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4.64%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	2.87%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	11.48%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	11.70%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	15.67%
Khác	0.00%

ĐÀ NẴNG

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	40.16%
	Bộ phận TNTKQ huyện	36.69%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	5.98%
	Trung tâm HCC tỉnh	17.95%
	Khác.	0.16%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	22.83%
	Qua chính quyền xã.	48.82%
	Qua thông tin đại chúng.	20.16%
	Qua internet.	12.13%
	Khác	2.83%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	70.24%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	22.68%
	Qua qua Internet	9.61%
	Qua qua người thân, bạn bè.	3.62%
	Khác	0.79%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	17.80%
	2 lần	59.53%
	3 lần	17.01%
	4 lần	4.57%
	Khác	1.10%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.79%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.47%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	96.06%
	Sớm hẹn	0.94%
	Trễ hẹn.	2.99%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	63.16%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	36.84%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	98.58%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	93.23%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	88.35%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	85.04%

DA NANG

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	90.39%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	91.34%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	87.87%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	86.30%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	88.98%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	88.03%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	88.98%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	90.55%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	87.09%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	87.09%
TTHC nói chung	88.35%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	87.56%
Công chức chăm chú lắng nghe	86.46%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	88.03%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	87.87%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	85.35%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	88.19%
Công chức tận tình giúp đỡ	85.35%
Công chức nói chung	86.97%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	90.71%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	91.81%
Kết quả có thông tin chính xác	91.65%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	88.82%
Kết quả nói chung	90.75%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	76.47%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	70.59%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	67.65%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	67.65%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	70.59%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	85.49%

ĐÀ NẴNG

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	54.96%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	24.41%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	31.18%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	28.19%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	18.43%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	49.45%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	44.57%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	10.08%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4.41%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3.94%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	9.29%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	8.50%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	10.71%
Khác	0.16%

ĐẮK LẮK

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	40.42%
	Bộ phận TNTKQ huyện	45.47%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	20.03%
	Trung tâm HCC tỉnh	4.01%
	Khác.	0.52%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	25.44%
	Qua chính quyền xã.	55.40%
	Qua thông tin đại chúng.	16.38%
	Qua internet.	6.27%
	Khác	3.83%
Kênh thông tin để biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	67.94%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	27.00%
	Qua qua Internet	2.96%
	Qua qua người thân, bạn bè.	7.67%
	Khác	0.17%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	26.48%
	2 lần	49.13%
	3 lần	14.29%
	4 lần	9.23%
	Khác	0.87%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	3.48%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.87%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	88.33%
	Sớm hẹn	1.92%
	Trễ hẹn.	9.76%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	33.93%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	19.64%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	96.34%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	95.47%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	93.73%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	90.59%

ĐẮK LẮK

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	75.78%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	76.66%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	75.96%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	74.56%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	75.74%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	75.96%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	74.22%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	78.22%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	78.22%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	74.04%
TTHC nói chung	76.13%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	75.09%
Công chức chăm chú lắng nghe	72.82%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	75.96%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	74.04%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	70.91%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	73.87%
Công chức tận tình giúp đỡ	71.78%
Công chức nói chung	73.49%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	83.09%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	81.57%
Kết quả có thông tin chính xác	82.44%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	80.00%
Kết quả nói chung	81.78%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	69.81%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	68.26%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	69.72%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	68.60%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	69.10%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	75.07%

ĐẮK LẮK

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	45.82%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	29.09%
Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	27.70%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	23.17%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	18.29%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	50.00%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	50.70%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	15.33%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	7.49%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6.62%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	6.45%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	9.23%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	9.58%
Khác	0.35%

ĐẮK NÔNG

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	39.75%
	Bộ phận TNTKQ huyện	38.10%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	12.84%
	Trung tâm HCC tỉnh	14.70%
	Khác.	0.00%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	19.25%
	Qua chính quyền xã.	59.21%
	Qua thông tin đại chúng.	19.67%
	Qua internet.	8.07%
	Khác	0.83%
Kênh thông tin để biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	66.87%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	28.16%
	Qua qua Internet	6.42%
	Qua qua người thân, bạn bè.	4.35%
	Khác	0.41%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	20.91%
	2 lần	58.18%
	3 lần	12.22%
	4 lần	8.07%
	Khác	0.62%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2.69%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1.24%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	92.96%
	Sớm hẹn	2.69%
	Trễ hẹn.	4.35%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	28.57%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	9.52%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	97.31%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	94.41%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	95.45%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	85.92%

ĐẮK NÔNG

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	79.30%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	83.23%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	79.30%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	77.64%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	79.87%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	79.71%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	81.16%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	83.02%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	83.64%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	78.88%
TTHC nói chung	81.28%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	78.05%
Công chức chăm chú lắng nghe	77.43%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	78.88%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	78.26%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	75.78%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	80.54%
Công chức tận tình giúp đỡ	75.98%
Công chức nói chung	77.85%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	81.57%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	82.61%
Kết quả có thông tin chính xác	83.02%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	82.82%
Kết quả nói chung	82.51%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	65.17%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	68.62%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	68.28%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	61.72%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	65.95%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	77.69%

ĐÁK NÔNG

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	63.98%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	21.53%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	35.20%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	34.99%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	9.73%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	34.58%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	40.79%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	8.90%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	8.07%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4.76%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	8.70%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	15.32%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	11.59%
Khác	0.62%

DIỆN BIÊN

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	35.91%
	Bộ phận TNTKQ huyện	33.61%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	26.72%
	Trung tâm HCC tỉnh	5.43%
	Khác.	0.21%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	24.43%
	Qua chính quyền xã.	53.03%
	Qua thông tin đại chúng.	17.12%
	Qua internet.	6.89%
	Khác	1.04%
Kênh thông tin để biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	64.93%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	26.10%
	Qua qua Internet	5.64%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5.64%
	Khác	0.00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	18.37%
	2 lần	63.05%
	3 lần	12.73%
	4 lần	4.59%
	Khác	1.25%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.46%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.21%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	92.90%
	Sớm hẹn	1.25%
	Trễ hẹn.	5.85%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	28.57%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	7.14%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	97.91%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	96.87%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	94.36%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	82.88%

DIỆN BIÊN

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	88.52%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	89.77%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	85.80%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	84.55%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	87.16%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	87.06%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	87.06%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	89.56%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	87.68%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	85.59%
TTHC nói chung	87.39%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	87.47%
Công chức chăm chú lắng nghe	84.34%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	86.64%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	86.64%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	86.85%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	87.89%
Công chức tận tình giúp đỡ	87.89%
Công chức nói chung	86.82%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	89.56%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	89.35%
Kết quả có thông tin chính xác	90.40%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	87.89%
Kết quả nói chung	89.30%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	71.19%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	72.88%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	71.19%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	74.14%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	72.35%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	85.00%

DIỆN BIÊN

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	68.48%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	24.22%
Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	32.57%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	31.32%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	6.68%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	41.54%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	46.97%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	14.20%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	7.52%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	2.71%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	5.85%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	8.14%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	8.77%
Khác	0.42%

ĐỒNG NAI

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	55.10%
	Bộ phận TNTKQ huyện	51.99%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	23.34%
	Trung tâm HCC tỉnh	26.14%
	Khác.	2.07%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	46.82%
	Qua chính quyền xã.	63.66%
	Qua thông tin đại chúng.	31.61%
	Qua internet.	18.46%
	Khác	0.89%
Kênh thông tin để biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	80.21%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	40.47%
	Qua qua Internet	21.86%
	Qua qua người thân, bạn bè.	16.40%
	Khác	0.44%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	34.71%
	2 lần	56.28%
	3 lần	7.53%
	4 lần	1.03%
	Khác	0.44%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.74%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	93.80%
	Sớm hạn	3.99%
	Trễ hạn.	2.22%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	60.00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	73.33%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	98.82%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	96.31%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	95.54%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	93.33%

ĐỒNG NAI

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	89.22%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	89.36%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	86.56%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	85.38%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	87.63%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	86.56%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	86.24%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	88.92%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	88.48%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	88.77%
TTHC nói chung	87.80%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	92.32%
Công chức chăm chú lắng nghe	88.48%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	88.48%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	88.18%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	90.55%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	89.51%
Công chức tận tình giúp đỡ	87.00%
Công chức nói chung	89.22%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	88.43%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	88.31%
Kết quả có thông tin chính xác	89.05%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	88.17%
Kết quả nói chung	88.49%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	80.43%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	78.26%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	76.09%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	82.61%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	79.35%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	86.89%

ĐỒNG NAI

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	74.89%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	29.69%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	30.13%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	22.45%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	15.66%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	51.99%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	42.25%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	7.39%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4.73%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4.73%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	4.73%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	4.87%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	4.58%
Khác	1.33%

ĐỒNG THÁP

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	40.60%
	Bộ phận TNTKQ huyện	42.74%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	9.62%
	Trung tâm HCC tỉnh	10.26%
	Khác.	0.85%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	27.99%
	Qua chính quyền xã.	55.98%
	Qua thông tin đại chúng.	21.58%
	Qua internet.	4.70%
	Khác	3.85%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	79.06%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	20.73%
	Qua qua Internet	3.42%
	Qua qua người thân, bạn bè.	4.27%
	Khác	2.99%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	20.73%
	2 lần	60.04%
	3 lần	13.25%
	4 lần	3.85%
	Khác	2.14%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.07%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.21%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	92.52%
	Sớm hạn	1.50%
	Trễ hạn.	5.98%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	21.43%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	21.43%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	99.36%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	97.44%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	97.01%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	94.23%

ĐỒNG THÁP

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	89.74%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	89.32%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	87.82%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	87.61%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	88.62%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	86.75%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	87.39%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	89.74%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	87.61%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	88.68%
TTHC nói chung	88.03%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	89.96%
Công chức chăm chú lắng nghe	87.82%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	88.89%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	89.10%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	86.11%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	88.68%
Công chức tận tình giúp đỡ	87.18%
Công chức nói chung	88.25%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	89.74%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	89.96%
Kết quả có thông tin chính xác	91.24%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	89.96%
Kết quả nói chung	90.22%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	83.33%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	80.77%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	82.05%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	83.33%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	82.37%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	87.62%

ĐỒNG THÁP

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	62.82%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	20.94%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	21.79%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	33.55%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	14.53%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	39.96%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	55.56%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	18.80%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5.34%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3.21%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	5.77%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	8.12%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	9.62%
Khác	0.85%

GIA LAI

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	42.18%
	Bộ phận TNTKQ huyện	34.81%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	8.41%
	Trung tâm HCC tỉnh	17.26%
	Khác.	0.00%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	20.35%
	Qua chính quyền xã.	48.67%
	Qua thông tin đại chúng.	26.11%
	Qua internet.	4.87%
	Khác	2.65%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	69.47%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	21.83%
	Qua qua Internet	5.01%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5.01%
	Khác	0.15%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	33.78%
	2 lần	55.31%
	3 lần	7.67%
	4 lần	3.10%
	Khác	0.15%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.29%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.15%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	96.61%
	Sớm hạn	0.59%
	Trễ hạn.	2.80%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	88.89%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	94.44%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	92.48%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	91.45%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	92.48%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	81.27%

GIA LAI

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	85.43%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	86.46%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	83.07%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	83.66%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	84.65%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	82.77%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	84.10%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	87.05%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	85.72%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	84.84%
TTHC nói chung	84.90%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	85.87%
Công chức chăm chú lắng nghe	83.07%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	82.48%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	82.63%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	82.77%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	85.13%
Công chức tận tình giúp đỡ	83.95%
Công chức nói chung	83.70%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	92.02%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	90.17%
Kết quả có thông tin chính xác	90.90%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	92.63%
Kết quả nói chung	91.43%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	78.38%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	81.08%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	78.38%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	74.32%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	78.04%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	84.45%

GIA LAI

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	54.57%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	26.70%
Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	25.81%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	32.74%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	12.98%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	40.12%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	48.38%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	18.88%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5.31%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4.72%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	9.29%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	7.96%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	12.09%
Khác	0.00%

HÀ GIANG

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	35.86%
	Bộ phận TNTKQ huyện	41.98%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	5.27%
	Trung tâm HCC tỉnh	24.47%
	Khác.	0.21%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	23.84%
	Qua chính quyền xã.	52.11%
	Qua thông tin đại chúng.	33.76%
	Qua internet.	11.39%
	Khác	0.00%
Kênh thông tin để biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	57.38%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	38.40%
	Qua qua Internet	12.03%
	Qua qua người thân, bạn bè.	8.44%
	Khác	0.21%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	22.15%
	2 lần	58.65%
	3 lần	16.03%
	4 lần	2.53%
	Khác	0.63%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.84%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	96.84%
	Sớm hạn	2.32%
	Trễ hạn.	0.84%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	25.00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	25.00%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	99.37%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	98.95%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	99.16%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	89.66%

HÀ GIANG

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	82.41%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	82.62%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	80.93%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	87.66%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	83.40%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	84.30%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	85.83%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	86.56%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	87.83%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	89.45%
TTHC nói chung	86.79%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	82.24%
Công chức chăm chú lắng nghe	83.19%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	82.97%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	84.61%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	82.82%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	84.93%
Công chức tận tình giúp đỡ	83.40%
Công chức nói chung	83.45%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	88.77%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	89.19%
Kết quả có thông tin chính xác	89.98%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	87.93%
Kết quả nói chung	88.97%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	82.91%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	80.21%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	83.62%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	80.91%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	81.91%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	84.80%

HÀ GIANG

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	65.40%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	22.57%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	26.37%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	44.73%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	9.92%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	42.41%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	42.62%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	12.90%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5.71%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3.81%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	6.77%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	5.71%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	11.21%
Khác	0.21%

HÀ NAM

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	40.09%
	Bộ phận TNTKQ huyện	35.39%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	10.02%
	Trung tâm HCC tỉnh	17.27%
	Khác.	0.00%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	22.17%
	Qua chính quyền xã.	55.65%
	Qua thông tin đại chúng.	18.98%
	Qua internet.	5.33%
	Khác	0.43%
Kênh thông tin để biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	66.10%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	27.08%
	Qua qua Internet	4.48%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5.97%
	Khác	0.00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	29.42%
	2 lần	55.65%
	3 lần	11.09%
	4 lần	3.62%
	Khác	0.21%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.43%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	97.01%
	Sớm hạn	0.64%
	Trễ hạn.	2.35%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	36.36%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	9.09%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	98.08%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	96.38%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	96.38%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	84.86%

HÀ NAM

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	91.47%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	93.39%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	91.90%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	89.98%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	91.68%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	91.90%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	90.62%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	93.60%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	91.47%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	91.26%
TTHC nói chung	91.77%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	89.34%
Công chức chăm chú lắng nghe	89.34%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	89.77%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	89.77%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	88.91%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	90.62%
Công chức tận tình giúp đỡ	90.19%
Công chức nói chung	89.70%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	91.68%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	92.11%
Kết quả có thông tin chính xác	93.60%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	92.75%
Kết quả nói chung	92.54%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	73.08%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	80.77%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	73.08%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	69.23%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	74.04%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	88.33%

HÀ NAM

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	69.94%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	18.55%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	31.77%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	26.65%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	11.09%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	53.94%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	46.48%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	10.45%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	3.41%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4.90%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	5.97%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	8.96%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	7.46%
Khác	0.00%

HÀ NỘI

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	69.24%
	Bộ phận TNTKQ huyện	42.71%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	12.13%
	Trung tâm HCC tỉnh	5.04%
	Khác.	3.27%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	26.40%
	Qua chính quyền xã.	69.20%
	Qua thông tin đại chúng.	21.04%
	Qua internet.	13.77%
	Khác	2.23%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	75.57%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	38.47%
	Qua qua Internet	14.36%
	Qua qua người thân, bạn bè.	8.16%
	Khác	0.59%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	34.11%
	2 lần	48.24%
	3 lần	10.90%
	4 lần	5.24%
	Khác	1.50%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	3.23%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1.27%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	90.35%
	Sớm hẹn	0.91%
	Trễ hẹn.	8.74%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	53.89%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	43.52%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	92.91%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	93.07%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	90.85%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	87.16%

HÀ NỘI

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	83.73%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	83.73%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	82.46%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	82.64%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	83.14%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	81.78%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	82.42%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	84.64%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	83.82%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	82.09%
TTHC nói chung	82.95%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	80.24%
Công chức chăm chú lắng nghe	76.33%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	78.83%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	78.33%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	77.28%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	81.05%
Công chức tận tình giúp đỡ	76.60%
Công chức nói chung	78.38%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	83.55%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	84.55%
Kết quả có thông tin chính xác	85.05%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	83.72%
Kết quả nói chung	84.22%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	72.12%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	73.33%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	72.33%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	71.56%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	72.33%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	80.09%

HÀ NỘI

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	57.36%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	26.91%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	32.05%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	23.81%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	20.76%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	43.07%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	38.35%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	10.22%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	8.68%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6.77%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	8.63%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	9.50%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	10.00%
Khác	1.91%

HÀ TỈNH

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	42.40%
	Bộ phận TNTKQ huyện	37.41%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	6.12%
	Trung tâm HCC tỉnh	18.14%
	Khác.	0.23%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	21.32%
	Qua chính quyền xã.	53.97%
	Qua thông tin đại chúng.	21.54%
	Qua internet.	5.44%
	Khác	2.72%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	65.31%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	24.94%
	Qua qua Internet	4.99%
	Qua qua người thân, bạn bè.	7.26%
	Khác	0.23%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	30.61%
	2 lần	60.09%
	3 lần	7.26%
	4 lần	1.59%
	Khác	0.45%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.13%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.23%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	97.51%
	Sớm hạn	0.91%
	Trễ hạn.	1.59%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	28.57%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	14.29%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	98.87%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	97.05%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	95.46%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	90.48%

HÀ TỈNH

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	88.44%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	90.48%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	90.25%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	88.89%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	89.51%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	90.70%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	91.16%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	91.38%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	90.93%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	90.48%
TTHC nói chung	90.93%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	91.16%
Công chức chăm chú lắng nghe	89.34%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	90.25%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	90.02%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	89.57%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	89.80%
Công chức tận tình giúp đỡ	88.66%
Công chức nói chung	89.83%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	92.29%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	92.52%
Kết quả có thông tin chính xác	91.84%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	90.25%
Kết quả nói chung	91.72%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	64.86%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	67.57%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	67.57%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	56.76%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	64.19%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	86.05%

HÀ TỈNH

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	72.34%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	19.05%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	21.77%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	40.14%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	21.32%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	52.15%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	37.64%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	12.47%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	1.13%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	2.49%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	4.76%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	7.71%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	9.98%
Khác	1.59%

HẢI DƯƠNG

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	46.25%
	Bộ phận TNTKQ huyện	35.00%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	8.33%
	Trung tâm HCC tỉnh	20.83%
	Khác.	0.00%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	36.04%
	Qua chính quyền xã.	58.54%
	Qua thông tin đại chúng.	29.58%
	Qua internet.	18.96%
	Khác	0.00%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	56.67%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	44.38%
	Qua qua Internet	17.08%
	Qua qua người thân, bạn bè.	8.75%
	Khác	0.00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	32.08%
	2 lần	60.42%
	3 lần	6.88%
	4 lần	0.63%
	Khác	0.00%
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 hạn	Đúng hạn	98.13%
	Sớm hạn	0.63%
	Trễ hạn.	1.25%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	83.33%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	50.00%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	97.92%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	97.92%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	97.29%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	92.08%

HẢI DƯƠNG

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	91.25%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	91.92%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	90.00%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	93.96%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	91.78%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	92.17%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	90.33%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	91.79%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	92.21%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	94.58%
TTHC nói chung	92.22%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	92.71%
Công chức chăm chú lắng nghe	91.63%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	92.88%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	94.38%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	95.83%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	92.29%
Công chức tận tình giúp đỡ	91.21%
Công chức nói chung	92.99%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	92.92%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	91.71%
Kết quả có thông tin chính xác	93.13%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	92.75%
Kết quả nói chung	92.63%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	82.10%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	82.10%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	81.87%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	82.10%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	82.04%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	90.74%

HẢI DƯƠNG

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	53.96%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	21.88%
Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	27.92%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	40.21%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	11.04%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	57.50%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	39.79%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	20.63%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	2.71%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3.54%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	6.88%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	5.42%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	7.50%
Khác	0.21%

HẢI PHÒNG

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	39.57%
	Bộ phận TNTKQ huyện	36.67%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	23.04%
	Trung tâm HCC tỉnh	1.30%
	Khác.	0.00%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	25.36%
	Qua chính quyền xã.	44.49%
	Qua thông tin đại chúng.	18.55%
	Qua internet.	12.75%
	Khác	0.58%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	58.89%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	23.91%
	Qua qua Internet	11.81%
	Qua qua người thân, bạn bè.	6.71%
	Khác	0.00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	24.89%
	2 lần	58.22%
	3 lần	12.66%
	4 lần	4.08%
	Khác	0.15%
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 hạn	Đúng hạn	97.82%
	Sớm hạn	0.29%
	Trễ hạn.	1.89%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	38.46%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	38.46%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	97.09%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	97.23%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	95.91%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	92.54%

HẢI PHÒNG

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	95.94%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	95.07%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	93.31%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	92.61%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	94.23%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	92.75%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	92.89%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	93.48%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	92.46%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	90.75%
TTHC nói chung	92.47%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	94.06%
Công chức chăm chú lắng nghe	93.62%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	94.19%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	93.33%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	92.03%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	93.19%
Công chức tận tình giúp đỡ	91.88%
Công chức nói chung	93.19%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	94.64%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	95.07%
Kết quả có thông tin chính xác	93.62%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	93.19%
Kết quả nói chung	94.13%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	87.10%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	87.10%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	87.10%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	83.87%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	86.29%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	92.22%

HẢI PHÒNG

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	67.68%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	28.41%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	39.13%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	32.32%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	16.38%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	42.75%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	41.45%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	5.94%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	3.91%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4.49%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	7.10%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	4.20%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	4.93%
Khác	0.00%

HẬU GIANG

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	46.84%
	Bộ phận TNTKQ huyện	41.61%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	12.42%
	Trung tâm HCC tỉnh	10.24%
	Khác.	0.00%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	26.14%
	Qua chính quyền xã.	58.61%
	Qua thông tin đại chúng.	16.12%
	Qua internet.	3.70%
	Khác	0.44%
Kênh thông tin để biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	76.91%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	19.83%
	Qua qua Internet	4.36%
	Qua qua người thân, bạn bè.	4.79%
	Khác	0.00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	12.85%
	2 lần	64.92%
	3 lần	14.16%
	4 lần	7.84%
	Khác	0.22%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.09%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	94.55%
	Sớm hẹn	1.74%
	Trễ hẹn.	3.70%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	52.94%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	17.65%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	98.26%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	96.73%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	94.99%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	88.24%

HẬU GIANG

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	90.20%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	94.99%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	91.07%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	89.54%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	91.45%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	89.32%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	88.45%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	90.41%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	89.11%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	88.45%
TTHC nói chung	89.15%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	87.58%
Công chức chăm chú lắng nghe	88.67%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	90.41%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	89.32%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	88.24%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	89.11%
Công chức tận tình giúp đỡ	89.76%
Công chức nói chung	89.01%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	90.41%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	91.29%
Kết quả có thông tin chính xác	91.50%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	91.29%
Kết quả nói chung	91.12%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	78.79%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	78.79%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	75.76%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	75.76%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	77.27%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	87.84%

HẬU GIANG

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	65.14%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	26.58%
Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	28.32%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	30.72%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	6.54%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	45.75%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	44.66%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	14.60%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5.01%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5.01%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	7.63%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	9.37%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	8.93%
Khác	0.00%

TP. HỒ CHÍ MINH

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	65.44%
	Bộ phận TNTKQ huyện	34.39%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	10.35%
	Trung tâm HCC tỉnh	3.79%
	Khác.	2.06%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	30.72%
	Qua chính quyền xã.	65.98%
	Qua thông tin đại chúng.	15.34%
	Qua internet.	12.00%
	Khác	2.64%
Kênh thông tin để biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	75.32%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	27.86%
	Qua qua Internet	13.87%
	Qua qua người thân, bạn bè.	7.51%
	Khác	0.70%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	28.47%
	2 lần	53.84%
	3 lần	12.27%
	4 lần	3.97%
	Khác	1.45%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.86%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.41%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	94.27%
	Sớm hạn	1.07%
	Trễ hạn.	4.66%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	30.97%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	17.86%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	96.83%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	91.06%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	87.63%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	85.19%

TP. HỒ CHÍ MINH

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	85.70%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	86.27%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	84.20%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	82.25%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	84.60%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	82.77%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	83.06%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	84.13%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	83.01%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	82.97%
TTHC nói chung	83.19%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	84.12%
Công chức chăm chú lắng nghe	82.80%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	82.11%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	82.39%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	80.82%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	83.18%
Công chức tận tình giúp đỡ	80.83%
Công chức nói chung	82.32%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	82.55%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	84.28%
Kết quả có thông tin chính xác	84.61%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	82.95%
Kết quả nói chung	83.60%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	68.96%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	69.54%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	67.23%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	68.38%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	68.53%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	80.80%

TP. HỒ CHÍ MINH

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	52.76%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	26.63%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	26.34%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	21.60%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	14.63%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	41.18%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	45.47%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	22.92%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	8.00%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	7.54%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	9.48%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	9.56%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	11.30%
Khác	1.53%

HÒA BÌNH

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	49.89%
	Bộ phận TNTKQ huyện	46.04%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	9.42%
	Trung tâm HCC tỉnh	12.42%
	Khác.	0.00%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	30.41%
	Qua chính quyền xã.	67.88%
	Qua thông tin đại chúng.	18.84%
	Qua internet.	4.07%
	Khác	1.50%
Kênh thông tin để biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	76.23%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	32.55%
	Qua qua Internet	4.93%
	Qua qua người thân, bạn bè.	7.49%
	Khác	0.21%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	29.34%
	2 lần	48.18%
	3 lần	13.49%
	4 lần	7.71%
	Khác	1.28%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.71%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1.28%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	94.00%
	Sớm hạn	1.07%
	Trễ hạn.	4.93%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	17.39%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	0.00%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	97.00%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	96.79%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	95.50%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	89.29%

HÒA BÌNH

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	90.36%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	88.87%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	86.94%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	86.08%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	88.06%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	88.01%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	86.94%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	91.43%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	89.72%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	85.87%
TTHC nói chung	88.39%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	88.01%
Công chức chăm chú lắng nghe	83.73%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	83.94%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	87.79%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	85.44%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	88.87%
Công chức tận tình giúp đỡ	83.94%
Công chức nói chung	85.96%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	89.51%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	91.65%
Kết quả có thông tin chính xác	91.01%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	89.51%
Kết quả nói chung	90.42%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	73.08%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	71.15%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	75.00%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	71.15%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	72.60%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	85.33%

HÒA BÌNH

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	65.10%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	29.98%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	37.26%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	29.55%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	10.71%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	42.83%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	41.33%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	15.63%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	3.43%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	2.57%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	5.57%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	7.07%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	7.92%
Khác	0.21%

HƯNG YÊN

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	48.50%
	Bộ phận TNTKQ huyện	29.91%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	20.73%
	Trung tâm HCC tỉnh	1.92%
	Khác.	0.21%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	31.20%
	Qua chính quyền xã.	54.27%
	Qua thông tin đại chúng.	26.71%
	Qua internet.	19.87%
	Khác	1.92%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	75.85%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	36.75%
	Qua qua Internet	13.68%
	Qua qua người thân, bạn bè.	7.69%
	Khác	0.43%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	40.17%
	2 lần	46.58%
	3 lần	10.04%
	4 lần	2.78%
	Khác	0.43%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.07%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.85%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	96.79%
	Sớm hạn	1.71%
	Trễ hạn.	1.50%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	14.29%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	0.00%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	97.44%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	97.01%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	96.79%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	88.46%

HUNG YÊN

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	91.94%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	92.44%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	91.73%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	92.80%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	92.23%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	90.73%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	91.37%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	92.22%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	90.37%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	90.94%
TTHC nói chung	91.12%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	89.30%
Công chức chăm chú lắng nghe	90.44%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	90.94%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	91.15%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	92.66%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	92.08%
Công chức tận tình giúp đỡ	91.66%
Công chức nói chung	91.18%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	96.58%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	93.29%
Kết quả có thông tin chính xác	93.08%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	91.44%
Kết quả nói chung	93.60%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	88.75%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	85.20%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	86.20%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	87.30%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	86.87%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	91.03%

HƯNG YÊN

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	66.67%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	17.09%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	24.57%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	64.74%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	13.68%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	54.49%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	34.19%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	4.91%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	3.42%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3.42%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	3.85%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	4.49%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	4.06%
Khác	0.43%

KHÁNH HÒA

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	39.38%
	Bộ phận TNTKQ huyện	39.58%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	20.21%
	Trung tâm HCC tỉnh	6.46%
	Khác.	1.04%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	31.04%
	Qua chính quyền xã.	54.17%
	Qua thông tin đại chúng.	19.58%
	Qua internet.	8.54%
	Khác	3.13%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	73.54%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	25.21%
	Qua qua Internet	6.46%
	Qua qua người thân, bạn bè.	10.00%
	Khác	0.63%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	19.17%
	2 lần	60.83%
	3 lần	15.21%
	4 lần	3.75%
	Khác	1.04%
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	92.71%
	Sớm hẹn	2.71%
	Trễ hẹn.	4.58%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	50.00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	13.64%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	93.96%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	97.92%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	94.79%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	92.29%

KHÁNH HÒA

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	85.83%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	83.13%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	77.50%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	74.58%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	80.26%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	81.67%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	80.21%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	81.46%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	78.13%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	80.83%
TTHC nói chung	80.46%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	82.71%
Công chức chăm chú lắng nghe	78.75%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	78.33%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	78.54%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	75.21%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	80.83%
Công chức tận tình giúp đỡ	77.71%
Công chức nói chung	78.87%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	81.67%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	84.38%
Kết quả có thông tin chính xác	84.17%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	82.50%
Kết quả nói chung	83.18%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	63.85%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	68.72%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	61.28%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	61.28%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	63.78%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	77.64%

KHÁNH HÒA

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	55.21%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	29.17%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	28.54%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	27.29%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	9.58%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	41.88%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	46.25%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	17.50%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	8.96%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	8.75%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	10.42%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	7.50%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	8.75%
Khác	1.05%

KIÊN GIANG

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	38.51%
	Bộ phận TNTKQ huyện	51.80%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	40.77%
	Trung tâm HCC tỉnh	6.98%
	Khác.	0.23%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	19.82%
	Qua chính quyền xã.	66.67%
	Qua thông tin đại chúng.	12.84%
	Qua internet.	2.48%
	Khác	0.68%
Kênh thông tin để biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	65.77%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	30.18%
	Qua qua Internet	2.93%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5.63%
	Khác	0.23%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	24.55%
	2 lần	60.81%
	3 lần	9.91%
	4 lần	4.28%
	Khác	0.45%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.35%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.45%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	94.59%
	Sớm hạn	1.58%
	Trễ hạn.	3.83%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	52.94%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	29.41%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	99.32%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	97.75%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	95.72%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	91.67%

KIÊN GIANG

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	77.93%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	84.68%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	81.31%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	81.31%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	81.31%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	83.33%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	83.33%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	83.78%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	83.33%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	83.56%
TTHC nói chung	83.47%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	78.38%
Công chức chăm chú lắng nghe	82.43%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	81.76%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	81.08%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	81.76%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	83.11%
Công chức tận tình giúp đỡ	81.76%
Công chức nói chung	81.47%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	83.78%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	86.26%
Kết quả có thông tin chính xác	85.81%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	84.91%
Kết quả nói chung	85.19%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	45.33%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	52.00%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	74.67%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	64.00%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	59.00%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	78.73%

KIÊN GIANG

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	59.01%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	22.97%
Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	24.55%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	30.86%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	12.39%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	42.79%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	49.10%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	15.77%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	10.36%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5.86%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	6.08%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	11.26%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	8.11%
Khác	0.23%

KON TUM

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	36.42%
	Bộ phận TNTKQ huyện	39.51%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	20.09%
	Trung tâm HCC tỉnh	5.53%
	Khác.	0.66%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	42.26%
	Qua chính quyền xã.	41.37%
	Qua thông tin đại chúng.	21.24%
	Qua internet.	10.40%
	Khác	0.88%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	73.67%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	25.44%
	Qua qua Internet	4.20%
	Qua qua người thân, bạn bè.	8.19%
	Khác	0.00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	25.44%
	2 lần	59.73%
	3 lần	12.83%
	4 lần	1.55%
	Khác	0.44%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.44%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1.10%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	89.87%
	Sớm hạn	9.25%
	Trễ hạn.	0.88%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	0.00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	0.00%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	99.78%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	99.56%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	98.68%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	97.57%

KON TUM

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	85.19%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	87.61%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	85.41%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	87.29%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	86.38%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	89.49%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	88.93%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	89.37%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	88.71%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	87.71%
TTHC nói chung	88.85%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	88.36%
Công chức chăm chú lắng nghe	88.14%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	86.13%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	89.26%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	89.81%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	90.26%
Công chức tận tình giúp đỡ	88.04%
Công chức nói chung	88.57%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	88.58%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	89.24%
Kết quả có thông tin chính xác	87.92%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	86.14%
Kết quả nói chung	87.97%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	85.00%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	80.00%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	80.00%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	80.00%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	81.25%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	86.94%

KON TUM

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	67.99%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	36.87%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	37.75%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	48.12%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	18.32%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	39.74%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	28.92%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	5.96%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	1.55%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	1.10%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	5.08%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	7.28%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	3.31%
Khác	0.00%

LAI CHÂU

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	44.05%
	Bộ phận TNTKQ huyện	34.14%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	19.16%
	Trung tâm HCC tỉnh	2.42%
	Khác.	0.22%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	23.79%
	Qua chính quyền xã.	56.83%
	Qua thông tin đại chúng.	17.18%
	Qua internet.	2.42%
	Khác	1.32%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	68.06%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	21.81%
	Qua qua Internet	5.51%
	Qua qua người thân, bạn bè.	4.85%
	Khác	0.22%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	24.89%
	2 lần	56.61%
	3 lần	11.89%
	4 lần	6.61%
	Khác	0.00%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2.86%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	1.32%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	94.05%
	Sớm hạn	2.20%
	Trễ hạn.	3.74%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	41.18%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	41.18%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	98.90%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	95.59%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	95.59%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	87.00%

LAI CHÂU

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	85.68%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	83.92%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	81.28%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	80.62%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	82.87%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	84.36%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	85.90%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	87.89%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	84.36%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	81.28%
TTHC nói chung	84.76%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	83.70%
Công chức chăm chú lắng nghe	81.28%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	81.28%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	81.72%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	79.07%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	81.50%
Công chức tận tình giúp đỡ	77.53%
Công chức nói chung	80.87%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	85.02%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	85.68%
Kết quả có thông tin chính xác	84.80%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	84.14%
Kết quả nói chung	84.91%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	83.87%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	78.69%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	77.05%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	75.41%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	78.75%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	82.33%

LAI CHÂU

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	59.91%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	27.97%
Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	33.92%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	21.59%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	6.17%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	41.85%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	40.97%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	17.88%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	7.28%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	7.51%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	13.00%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	10.79%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	11.45%
Khác	0.00%

LÂM ĐỒNG

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	44.70%
	Bộ phận TNTKQ huyện	39.19%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	6.57%
	Trung tâm HCC tỉnh	11.65%
	Khác.	0.64%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	17.37%
	Qua chính quyền xã.	63.14%
	Qua thông tin đại chúng.	15.47%
	Qua internet.	4.66%
	Khác	4.24%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	73.73%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	22.25%
	Qua qua Internet	3.60%
	Qua qua người thân, bạn bè.	3.39%
	Khác	2.12%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	31.99%
	2 lần	50.64%
	3 lần	11.44%
	4 lần	5.08%
	Khác	0.85%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.06%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.42%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	96.61%
	Sớm hạn	1.06%
	Trễ hạn.	2.33%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	36.36%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	36.36%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	98.73%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	98.73%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	98.09%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	90.45%

LÂM ĐỒNG

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	88.95%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	87.53%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	86.77%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	85.44%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	87.17%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	88.43%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	87.37%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	88.22%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	87.58%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	86.74%
TTHC nói chung	87.67%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	86.31%
Công chức chăm chú lắng nghe	87.10%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	86.47%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	87.10%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	86.68%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	88.13%
Công chức tận tình giúp đỡ	86.37%
Công chức nói chung	86.88%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	88.07%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	89.70%
Kết quả có thông tin chính xác	89.64%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	88.13%
Kết quả nói chung	88.89%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	83.55%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	82.71%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	83.32%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	82.32%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	82.98%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	86.78%

LÂM ĐỒNG

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	59.11%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	25.64%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	29.87%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	22.88%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	11.23%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	43.22%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	48.94%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	13.14%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	9.96%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	8.47%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	8.47%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	8.47%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	9.11%
Khác	0.64%

LẠNG SƠN

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	44.67%
	Bộ phận TNTKQ huyện	35.83%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	13.15%
	Trung tâm HCC tỉnh	10.20%
	Khác.	0.45%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	26.53%
	Qua chính quyền xã.	52.38%
	Qua thông tin đại chúng.	21.32%
	Qua internet.	4.54%
	Khác	4.31%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	78.23%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	16.78%
	Qua qua Internet	3.63%
	Qua qua người thân, bạn bè.	7.71%
	Khác	1.13%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	27.21%
	2 lần	52.61%
	3 lần	12.70%
	4 lần	5.44%
	Khác	2.04%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2.27%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.91%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	90.02%
	Sớm hạn	0.45%
	Trễ hạn.	9.52%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	19.51%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	12.20%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	97.05%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	92.97%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	90.48%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	78.23%

LẠNG SƠN

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	85.26%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	85.26%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	84.81%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	83.67%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	84.75%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	87.07%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	89.34%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	90.48%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	90.93%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	82.99%
TTHC nói chung	88.16%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	85.03%
Công chức chăm chú lắng nghe	84.58%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	84.13%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	85.49%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	86.17%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	84.35%
Công chức tận tình giúp đỡ	84.58%
Công chức nói chung	84.90%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	88.44%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	90.02%
Kết quả có thông tin chính xác	90.70%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	89.34%
Kết quả nói chung	89.63%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	56.41%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	58.97%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	48.72%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	51.28%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	53.85%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	81.17%

LẠNG SƠN

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	64.40%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	23.58%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	37.41%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	19.27%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	7.48%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	40.59%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	43.31%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	10.43%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4.99%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5.90%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	8.62%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	15.87%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	17.23%
Khác	0.68%

LÀO CAI

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	42.07%
	Bộ phận TNTKQ huyện	31.71%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	24.95%
	Trung tâm HCC tỉnh	1.27%
	Khác.	0.85%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	27.12%
	Qua chính quyền xã.	47.46%
	Qua thông tin đại chúng.	16.95%
	Qua internet.	6.36%
	Khác	2.12%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	71.88%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	18.82%
	Qua qua Internet	3.59%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5.50%
	Khác	0.21%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	24.95%
	2 lần	56.66%
	3 lần	11.84%
	4 lần	5.92%
	Khác	0.63%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.90%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.63%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	91.31%
	Sớm hẹn	1.91%
	Trễ hẹn.	6.78%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	48.28%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	30.00%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	96.19%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	95.56%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	95.35%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	80.51%

LÀO CAI

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	92.60%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	87.53%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	84.36%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	83.93%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	87.10%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	82.88%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	82.24%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	89.77%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	87.50%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	83.09%
TTHC nói chung	85.09%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	88.37%
Công chức chăm chú lắng nghe	82.88%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	81.82%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	81.61%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	79.07%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	83.93%
Công chức tận tình giúp đỡ	83.30%
Công chức nói chung	83.00%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	89.64%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	88.58%
Kết quả có thông tin chính xác	90.27%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	90.91%
Kết quả nói chung	89.85%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	75.81%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	69.35%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	67.74%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	66.13%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	69.76%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	83.05%

LÀO CAI

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	55.60%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	24.10%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	31.92%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	46.30%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	10.78%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	44.19%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	37.42%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	9.09%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	2.54%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4.02%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	6.77%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	10.99%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	14.16%
Khác	0.63%

LONG AN

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	34.33%
	Bộ phận TNTKQ huyện	41.20%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	12.45%
	Trung tâm HCC tỉnh	15.45%
	Khác.	1.50%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	24.25%
	Qua chính quyền xã.	48.28%
	Qua thông tin đại chúng.	22.75%
	Qua internet.	5.36%
	Khác	5.79%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	75.54%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	17.81%
	Qua qua Internet	3.43%
	Qua qua người thân, bạn bè.	7.08%
	Khác	1.50%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	21.89%
	2 lần	62.66%
	3 lần	11.37%
	4 lần	1.50%
	Khác	2.58%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.86%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	92.49%
	Sớm hẹn	4.94%
	Trễ hẹn.	2.58%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	50.00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	25.00%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	98.50%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	94.85%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	92.27%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	90.13%

LONG AN

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	88.92%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	87.06%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	86.06%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	88.99%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	87.76%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	89.25%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	89.25%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	88.47%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	87.77%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	88.04%
TTHC nói chung	88.56%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	88.42%
Công chức chăm chú lắng nghe	85.06%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	84.91%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	85.20%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	86.54%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	86.06%
Công chức tận tình giúp đỡ	85.20%
Công chức nói chung	85.91%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	88.13%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	89.78%
Kết quả có thông tin chính xác	87.99%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	88.42%
Kết quả nói chung	88.58%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	81.82%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	77.27%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	68.18%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	77.27%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	76.14%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	85.59%

LONG AN

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	64.16%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	19.10%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	25.11%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	19.53%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	12.02%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	52.15%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	51.93%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	12.66%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	2.58%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	2.58%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	12.23%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	10.52%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	12.88%
Khác	1.94%

NAM ĐỊNH

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	50.74%
	Bộ phận TNTKQ huyện	26.22%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	21.56%
	Trung tâm HCC tỉnh	5.07%
	Khác.	0.21%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	20.30%
	Qua chính quyền xã.	57.93%
	Qua thông tin đại chúng.	19.45%
	Qua internet.	13.74%
	Khác	0.21%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	59.20%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	34.67%
	Qua qua Internet	10.78%
	Qua qua người thân, bạn bè.	6.77%
	Khác	0.00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	28.33%
	2 lần	57.93%
	3 lần	8.88%
	4 lần	4.65%
	Khác	0.21%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.63%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.42%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	90.27%
	Sớm hạn	0.42%
	Trễ hạn.	9.30%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	27.27%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	13.64%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	98.10%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	96.83%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	94.71%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	86.89%

NAM ĐỊNH

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	80.76%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	79.49%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	78.01%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	76.74%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	78.75%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	79.07%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	78.22%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	78.44%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	79.28%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	79.28%
TTHC nói chung	78.86%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	76.11%
Công chức chăm chú lắng nghe	74.63%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	73.57%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	75.26%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	76.53%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	79.92%
Công chức tận tình giúp đỡ	78.01%
Công chức nói chung	76.29%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	80.55%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	81.18%
Kết quả có thông tin chính xác	80.97%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	80.13%
Kết quả nói chung	80.71%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	66.25%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	65.21%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	63.13%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	62.08%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	64.17%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	75.95%

NAM ĐỊNH

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	60.68%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	22.20%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	42.71%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	30.66%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	6.34%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	36.58%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	37.21%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	8.46%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6.55%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4.23%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	9.73%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	10.15%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	21.35%
Khác	0.00%

NGHỆ AN

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	49.06%
	Bộ phận TNTKQ huyện	31.20%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	19.74%
	Trung tâm HCC tỉnh	4.64%
	Khác.	0.15%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	25.69%
	Qua chính quyền xã.	59.07%
	Qua thông tin đại chúng.	14.80%
	Qua internet.	9.43%
	Khác	1.74%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	65.89%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	31.93%
	Qua qua Internet	8.27%
	Qua qua người thân, bạn bè.	6.10%
	Khác	0.29%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	47.90%
	2 lần	39.48%
	3 lần	9.14%
	4 lần	3.05%
	Khác	0.44%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.31%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.58%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	94.34%
	Sớm hạn	0.58%
	Trễ hạn.	5.08%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	44.44%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	31.43%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	93.03%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	92.31%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	93.03%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	84.91%

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	85.34%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	83.02%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	79.68%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	77.65%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	81.42%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	82.15%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	81.13%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	84.62%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	82.44%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	80.70%
TTHC nói chung	82.21%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	81.57%
Công chức chăm chú lắng nghe	79.83%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	79.54%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	81.57%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	79.39%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	83.45%
Công chức tận tình giúp đỡ	78.52%
Công chức nói chung	80.55%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	83.31%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	84.91%
Kết quả có thông tin chính xác	84.18%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	83.89%
Kết quả nói chung	84.07%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	76.14%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	71.59%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	67.05%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	69.32%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	71.02%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	80.04%

NGHỆ AN

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	61.10%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	32.51%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	34.83%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	21.34%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	11.76%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	40.35%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	37.74%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	11.03%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6.68%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	7.84%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	13.06%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	11.61%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	8.71%
Khác	0.29%

NINH BÌNH

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	46.88%
	Bộ phận TNTKQ huyện	32.92%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	18.96%
	Trung tâm HCC tỉnh	2.29%
	Khác.	0.42%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	21.46%
	Qua chính quyền xã.	58.75%
	Qua thông tin đại chúng.	13.75%
	Qua internet.	4.58%
	Khác	2.29%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	69.38%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	22.92%
	Qua qua Internet	3.13%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5.00%
	Khác	0.63%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	41.88%
	2 lần	50.83%
	3 lần	5.21%
	4 lần	1.67%
	Khác	0.42%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.04%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.63%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	95.63%
	Sớm hạn	0.83%
	Trễ hạn.	3.54%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	52.94%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	47.06%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	92.29%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	93.33%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	93.96%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	84.79%

NINH BÌNH

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	89.17%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	89.58%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	87.50%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	86.46%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	88.18%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	89.17%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	89.38%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	89.79%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	89.38%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	88.33%
TTHC nói chung	89.21%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	85.42%
Công chức chăm chú lắng nghe	85.42%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	85.21%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	85.63%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	84.38%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	85.63%
Công chức tận tình giúp đỡ	84.79%
Công chức nói chung	85.21%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	89.17%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	90.42%
Kết quả có thông tin chính xác	90.83%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	90.21%
Kết quả nói chung	90.16%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	78.08%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	69.86%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	63.01%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	64.38%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	68.84%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	84.63%

NINH BÌNH

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	54.17%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	26.25%
Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	30.83%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	28.96%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	13.75%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	49.17%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	38.54%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	9.38%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	7.08%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6.46%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	15.21%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	7.50%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	9.79%
Khác	0.00%

NINH THUẬN

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	50.42%
	Bộ phận TNTKQ huyện	22.78%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	19.41%
	Trung tâm HCC tỉnh	8.86%
	Khác.	0.21%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	21.52%
	Qua chính quyền xã.	54.43%
	Qua thông tin đại chúng.	18.35%
	Qua internet.	6.12%
	Khác	1.69%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	73.42%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	23.21%
	Qua qua Internet	1.90%
	Qua qua người thân, bạn bè.	2.53%
	Khác	0.00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	26.37%
	2 lần	61.81%
	3 lần	9.70%
	4 lần	1.90%
	Khác	0.21%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.63%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	93.46%
	Sớm hạn	4.22%
	Trễ hạn.	2.32%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	45.45%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	36.36%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	99.16%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	97.89%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	96.41%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	86.08%

NINH THUẬN

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	85.65%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	82.49%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	78.48%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	77.64%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	81.07%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	81.86%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	81.01%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	82.91%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	83.12%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	81.65%
TTHC nói chung	82.11%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	84.39%
Công chức chăm chú lắng nghe	83.76%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	82.70%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	81.22%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	82.49%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	83.97%
Công chức tận tình giúp đỡ	85.44%
Công chức nói chung	83.42%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	86.08%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	89.24%
Kết quả có thông tin chính xác	88.82%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	86.71%
Kết quả nói chung	87.71%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	74.07%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	69.23%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	65.38%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	66.67%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	68.84%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	81.04%

NINH THUẬN

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	55.49%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	26.58%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	30.59%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	36.50%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	13.92%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	52.95%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	42.62%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	14.35%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	2.74%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4.43%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	8.86%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	5.06%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	3.80%
Khác	0.42%

PHÚ THỌ

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	50.42%
	Bộ phận TNTKQ huyện	31.04%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	7.50%
	Trung tâm HCC tỉnh	14.79%
	Khác.	0.00%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	20.42%
	Qua chính quyền xã.	60.42%
	Qua thông tin đại chúng.	20.83%
	Qua internet.	5.00%
	Khác	0.83%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	66.04%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	30.00%
	Qua qua Internet	6.25%
	Qua qua người thân, bạn bè.	4.17%
	Khác	0.00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	33.75%
	2 lần	55.21%
	3 lần	7.92%
	4 lần	2.92%
	Khác	0.21%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.42%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.21%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	97.29%
	Sớm hạn	1.25%
	Trễ hạn.	1.46%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	42.86%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	57.14%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	97.29%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	97.29%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	96.25%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	92.50%

PHÚ THỌ

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	87.92%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	88.63%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	88.79%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	86.17%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	87.88%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	86.79%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	86.58%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	88.25%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	87.25%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	86.79%
TTHC nói chung	87.13%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	84.79%
Công chức chăm chú lắng nghe	83.96%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	85.63%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	85.21%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	83.54%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	84.79%
Công chức tận tình giúp đỡ	84.79%
Công chức nói chung	84.67%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	90.25%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	89.67%
Kết quả có thông tin chính xác	88.88%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	89.88%
Kết quả nói chung	89.67%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	78.95%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	80.84%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	82.84%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	80.21%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	80.71%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	85.89%

PHÚ THỌ

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	68.54%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	28.33%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	33.13%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	24.79%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	14.38%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	38.33%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	36.04%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	17.50%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	3.54%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4.17%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	6.46%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	10.63%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	12.92%
Khác	0.00%

PHÚ YÊN

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	46.97%
	Bộ phận TNTKQ huyện	29.02%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	16.08%
	Trung tâm HCC tỉnh	9.60%
	Khác.	0.00%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	27.35%
	Qua chính quyền xã.	56.99%
	Qua thông tin đại chúng.	15.24%
	Qua internet.	5.22%
	Khác	1.67%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	77.45%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	17.33%
	Qua qua Internet	4.59%
	Qua qua người thân, bạn bè.	6.05%
	Khác	0.42%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	22.55%
	2 lần	59.71%
	3 lần	11.69%
	4 lần	5.22%
	Khác	0.84%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.88%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.84%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	92.48%
	Sớm hẹn	2.71%
	Trễ hẹn.	4.80%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	45.45%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	36.36%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	98.74%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	96.86%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	96.65%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	79.29%

PHÚ YÊN

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	88.08%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	87.66%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	88.08%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	85.77%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	87.40%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	85.56%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	87.24%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	89.54%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	88.49%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	85.15%
TTHC nói chung	87.20%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	87.03%
Công chức chăm chú lắng nghe	86.19%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	84.52%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	86.19%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	83.89%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	87.45%
Công chức tận tình giúp đỡ	85.77%
Công chức nói chung	85.86%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	88.28%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	88.70%
Kết quả có thông tin chính xác	88.91%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	87.66%
Kết quả nói chung	88.39%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	74.19%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	75.81%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	74.19%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	64.52%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	72.18%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	84.54%

PHÚ YÊN

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	65.27%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	31.80%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	29.71%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	20.29%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	12.34%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	40.79%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	42.26%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	24.48%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5.23%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3.56%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	7.11%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	9.21%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	6.90%
Khác	0.84%

QUẢNG BÌNH

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	39.78%
	Bộ phận TNTKQ huyện	42.61%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	11.09%
	Trung tâm HCC tỉnh	9.35%
	Khác.	0.43%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	25.65%
	Qua chính quyền xã.	61.96%
	Qua thông tin đại chúng.	16.96%
	Qua internet.	5.22%
	Khác	1.09%
Kênh thông tin để biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	71.09%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	24.35%
	Qua qua Internet	7.17%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5.65%
	Khác	0.22%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	26.96%
	2 lần	59.35%
	3 lần	9.13%
	4 lần	3.70%
	Khác	0.87%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2.39%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.87%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	92.39%
	Sớm hạn	1.96%
	Trễ hạn.	5.65%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	50.00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	46.15%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	92.83%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	91.30%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	85.43%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	78.48%

QUẢNG BÌNH

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	85.87%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	85.65%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	83.26%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	82.39%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	84.29%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	83.91%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	85.00%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	85.22%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	83.26%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	83.26%
TTHC nói chung	84.13%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	85.22%
Công chức chăm chú lắng nghe	82.61%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	84.35%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	86.96%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	84.13%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	84.57%
Công chức tận tình giúp đỡ	81.74%
Công chức nói chung	84.22%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	88.48%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	87.17%
Kết quả có thông tin chính xác	87.83%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	85.65%
Kết quả nói chung	87.28%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	72.41%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	80.70%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	77.19%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	75.44%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	76.44%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	83.43%

QUẢNG BÌNH

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	61.09%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	36.52%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	30.00%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	25.65%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	10.65%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	40.87%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	45.65%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	16.52%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4.57%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	2.83%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	9.78%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	4.78%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	9.78%
Khác	0.65%

QUẢNG NAM

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	43.15%
	Bộ phận TNTKQ huyện	35.57%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	7.89%
	Trung tâm HCC tỉnh	15.77%
	Khác.	1.04%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	17.71%
	Qua chính quyền xã.	59.67%
	Qua thông tin đại chúng.	21.13%
	Qua internet.	5.95%
	Khác	1.79%
Kênh thông tin để biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	69.49%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	24.40%
	Qua qua Internet	6.55%
	Qua qua người thân, bạn bè.	6.55%
	Khác	0.60%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	23.36%
	2 lần	51.19%
	3 lần	13.39%
	4 lần	9.52%
	Khác	2.53%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.64%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.45%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	90.18%
	Sớm hạn	0.74%
	Trễ hạn.	9.08%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	37.70%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	19.67%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	95.39%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	96.88%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	95.09%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	85.57%

QUẢNG NAM

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	83.78%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	83.93%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	80.06%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	76.49%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	81.06%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	82.38%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	80.53%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	84.85%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	83.06%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	82.08%
TTHC nói chung	82.58%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	85.27%
Công chức chăm chú lắng nghe	82.44%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	79.02%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	80.95%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	79.17%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	78.87%
Công chức tận tình giúp đỡ	79.46%
Công chức nói chung	80.74%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	87.70%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	86.23%
Kết quả có thông tin chính xác	87.08%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	87.89%
Kết quả nói chung	87.22%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	76.00%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	77.33%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	78.00%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	71.33%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	75.67%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	81.41%

QUẢNG NAM

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	67.11%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	27.23%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	31.40%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	28.57%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	12.20%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	36.61%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	45.09%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	12.20%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6.10%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6.10%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	9.97%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	8.48%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	8.63%
Khác	0.30%

QUẢNG NGÃI

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	43.97%
	Bộ phận TNTKQ huyện	45.98%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	6.70%
	Trung tâm HCC tỉnh	15.18%
	Khác.	0.22%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	22.10%
	Qua chính quyền xã.	54.24%
	Qua thông tin đại chúng.	22.32%
	Qua internet.	6.70%
	Khác	3.79%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	76.79%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	18.75%
	Qua qua Internet	4.69%
	Qua qua người thân, bạn bè.	7.14%
	Khác	0.67%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	34.60%
	2 lần	49.11%
	3 lần	10.49%
	4 lần	3.57%
	Khác	2.23%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	2.01%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.45%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	91.96%
	Sớm hạn	1.79%
	Trễ hạn.	6.25%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	21.43%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	21.43%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	98.44%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	95.54%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	93.08%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	86.13%

QUẢNG NGÃI

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	83.26%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	85.94%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	84.15%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	81.92%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	83.82%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	80.13%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	81.70%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	85.71%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	85.04%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	82.59%
TTHC nói chung	83.04%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	82.59%
Công chức chăm chú lắng nghe	80.80%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	80.36%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	81.47%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	79.02%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	81.25%
Công chức tận tình giúp đỡ	78.57%
Công chức nói chung	80.58%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	83.93%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	83.93%
Kết quả có thông tin chính xác	84.60%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	83.04%
Kết quả nói chung	83.87%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	64.29%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	67.14%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	62.86%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	61.43%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	63.93%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	79.40%

QUẢNG NGÃI

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	67.86%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	25.00%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	29.75%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	30.43%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	6.71%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	31.25%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	40.27%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	11.41%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6.94%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	7.83%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	12.30%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	15.66%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	16.11%
Khác	0.67%

QUẢNG NINH

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	41.61%
	Bộ phận TNTKQ huyện	46.27%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	6.99%
	Trung tâm HCC tỉnh	17.08%
	Khác.	2.64%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	25.00%
	Qua chính quyền xã.	50.62%
	Qua thông tin đại chúng.	32.45%
	Qua internet.	12.89%
	Khác	0.78%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	68.32%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	33.23%
	Qua qua Internet	11.02%
	Qua qua người thân, bạn bè.	6.21%
	Khác	0.16%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	32.14%
	2 lần	59.78%
	3 lần	6.06%
	4 lần	1.09%
	Khác	0.93%
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 hạn	Đúng hạn	97.05%
	Sớm hạn	2.95%
	Trễ hạn.	0.00%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	100.00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	100.00%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	89.29%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	98.29%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	88.20%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	84.47%

QUẢNG NINH

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	95.29%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	95.91%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	95.60%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	96.22%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	95.76%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	95.60%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	96.91%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	96.38%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	96.07%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	95.53%
TTHC nói chung	96.10%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	95.22%
Công chức chăm chú lắng nghe	95.53%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	96.69%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	94.76%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	94.07%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	94.53%
Công chức tận tình giúp đỡ	93.76%
Công chức nói chung	94.94%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	97.69%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	97.69%
Kết quả có thông tin chính xác	97.84%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	97.69%
Kết quả nói chung	97.73%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	94.55%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	94.55%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	96.36%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	81.82%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	91.82%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	95.26%

QUẢNG NINH

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	75.62%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	28.88%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	29.81%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	37.01%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	9.47%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	42.39%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	33.07%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	9.94%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	2.48%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	2.95%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	6.83%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	8.23%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	8.39%
Khác	0.16%

QUẢNG TRỊ

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	47.08%
	Bộ phận TNTKQ huyện	42.08%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	27.29%
	Trung tâm HCC tỉnh	2.29%
	Khác.	0.00%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	30.00%
	Qua chính quyền xã.	58.96%
	Qua thông tin đại chúng.	31.67%
	Qua internet.	9.38%
	Khác	1.25%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	73.54%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	36.46%
	Qua qua Internet	8.33%
	Qua qua người thân, bạn bè.	10.83%
	Khác	0.42%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	35.42%
	2 lần	56.67%
	3 lần	5.83%
	4 lần	1.88%
	Khác	0.21%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.83%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	94.58%
	Sớm hạn	3.13%
	Trễ hạn.	2.29%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	36.36%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	0.00%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	97.29%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	97.29%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	96.04%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	77.08%

QUẢNG TRỊ

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	85.00%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	82.29%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	81.63%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	81.63%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	82.64%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	85.75%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	86.96%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	87.04%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	83.33%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	82.50%
TTHC nói chung	85.12%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	83.96%
Công chức chăm chú lắng nghe	84.29%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	84.38%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	85.75%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	92.92%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	94.17%
Công chức tận tình giúp đỡ	90.33%
Công chức nói chung	87.97%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	89.83%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	88.83%
Kết quả có thông tin chính xác	90.25%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	88.63%
Kết quả nói chung	89.39%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	75.00%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	83.33%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	79.17%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	79.17%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	79.17%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	85.26%

QUẢNG TRỊ

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	57.71%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	25.21%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	24.79%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	62.50%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	11.88%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	45.21%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	36.46%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	12.29%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	2.50%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	6.46%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	4.58%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	3.33%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	6.04%
Khác	0.83%

SÓC TRĂNG

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	41.88%
	Bộ phận TNTKQ huyện	33.96%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	14.79%
	Trung tâm HCC tỉnh	9.79%
	Khác.	0.21%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	27.29%
	Qua chính quyền xã.	54.38%
	Qua thông tin đại chúng.	14.17%
	Qua internet.	3.54%
	Khác	1.67%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	85.83%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	9.38%
	Qua qua Internet	1.67%
	Qua qua người thân, bạn bè.	3.75%
	Khác	0.21%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	17.92%
	2 lần	65.83%
	3 lần	10.42%
	4 lần	5.42%
	Khác	0.42%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.63%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	98.33%
	Sớm hẹn	0.83%
	Trễ hẹn.	0.83%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	50.00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	0.00%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	98.75%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	98.33%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	97.71%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	87.71%

SÓC TRĂNG

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	92.08%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	93.13%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	91.46%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	90.21%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	91.72%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	90.00%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	89.58%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	91.67%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	90.83%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	90.21%
TTHC nói chung	90.46%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	94.38%
Công chức chăm chú lắng nghe	93.13%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	93.54%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	93.33%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	91.67%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	92.71%
Công chức tận tình giúp đỡ	93.54%
Công chức nói chung	93.18%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	93.54%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	93.96%
Kết quả có thông tin chính xác	94.38%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	93.96%
Kết quả nói chung	93.96%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	66.67%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	66.67%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	83.33%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	66.67%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	70.83%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	88.78%

SÓC TRĂNG

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	67.29%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	15.83%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	17.92%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	33.96%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	11.46%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	56.25%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	60.63%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	18.75%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	3.75%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	1.25%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	2.92%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	4.79%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	5.42%
Khác	0.00%

SON LA

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	44.99%
	Bộ phận TNTKQ huyện	30.19%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	6.68%
	Trung tâm HCC tỉnh	18.14%
	Khác.	0.87%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	24.96%
	Qua chính quyền xã.	48.19%
	Qua thông tin đại chúng.	25.40%
	Qua internet.	5.81%
	Khác	0.15%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	62.84%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	28.16%
	Qua qua Internet	4.06%
	Qua qua người thân, bạn bè.	6.24%
	Khác	0.29%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	38.32%
	2 lần	53.70%
	3 lần	5.81%
	4 lần	1.89%
	Khác	0.29%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.15%
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	1.16%
	Trễ hẹn.	0.73%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	33.33%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	66.67%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	99.13%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	98.40%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	96.80%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	93.60%

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	91.15%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	91.00%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	90.42%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	89.39%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	90.49%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	88.24%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	89.70%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	90.57%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	90.86%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	90.71%
TTHC nói chung	90.01%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	92.89%
Công chức chăm chú lắng nghe	91.00%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	91.87%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	91.87%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	90.71%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	92.60%
Công chức tận tình giúp đỡ	91.87%
Công chức nói chung	91.83%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	93.18%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	93.76%
Kết quả có thông tin chính xác	93.61%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	93.03%
Kết quả nói chung	93.40%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	89.25%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	84.95%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	87.10%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	84.95%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	86.56%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	90.61%

SƠN LA

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	64.88%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	25.83%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	38.32%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	29.90%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	6.10%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	43.83%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	44.70%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	10.74%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4.21%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	2.32%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	8.13%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	10.45%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	10.45%
Khác	0.15%

TÂY NINH

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	43.61%
	Bộ phận TNTKQ huyện	46.87%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	12.53%
	Trung tâm HCC tỉnh	15.04%
	Khác.	0.75%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	32.08%
	Qua chính quyền xã.	56.89%
	Qua thông tin đại chúng.	20.05%
	Qua internet.	8.52%
	Khác	3.01%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	77.19%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	22.81%
	Qua qua Internet	7.27%
	Qua qua người thân, bạn bè.	12.03%
	Khác	1.00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	27.07%
	2 lần	46.87%
	3 lần	14.79%
	4 lần	9.52%
	Khác	1.75%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.25%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.00%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	91.73%
	Sớm hạn	0.75%
	Trễ hạn.	7.52%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	40.00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	20.00%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	97.74%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	96.49%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	95.49%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	85.96%

TÂY NINH

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	85.21%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	86.72%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	85.46%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	83.96%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	85.34%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	84.71%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	85.21%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	87.72%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	86.47%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	85.46%
TTHC nói chung	85.91%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	86.72%
Công chức chăm chú lắng nghe	85.96%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	85.96%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	87.97%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	84.46%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	87.22%
Công chức tận tình giúp đỡ	83.96%
Công chức nói chung	86.04%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	87.72%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	87.72%
Kết quả có thông tin chính xác	87.72%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	87.97%
Kết quả nói chung	87.78%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	70.27%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	70.27%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	67.57%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	70.27%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	69.59%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	83.45%

TÂY NINH

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	62.16%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	18.80%
Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	24.81%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	25.31%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	11.28%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	43.86%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	50.88%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	18.55%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	9.52%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	9.02%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	8.77%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	7.77%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	9.02%
Khác	1.00%

THÁI BÌNH

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	45.42%
	Bộ phận TNTKQ huyện	35.63%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	6.04%
	Trung tâm HCC tỉnh	24.17%
	Khác.	0.21%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	26.25%
	Qua chính quyền xã.	54.79%
	Qua thông tin đại chúng.	20.21%
	Qua internet.	8.75%
	Khác	1.88%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	76.88%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	22.08%
	Qua qua Internet	6.04%
	Qua qua người thân, bạn bè.	8.54%
	Khác	0.00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	32.50%
	2 lần	45.21%
	3 lần	16.46%
	4 lần	5.21%
	Khác	0.63%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.46%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.21%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	93.33%
	Sớm hạn	1.88%
	Trễ hạn.	4.79%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	39.13%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	8.70%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	92.08%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	93.75%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	92.50%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	78.13%

THÁI BÌNH

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	90.00%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	91.04%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	89.79%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	90.21%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	90.26%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	88.75%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	88.54%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	90.42%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	90.42%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	84.79%
TTHC nói chung	88.58%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	88.33%
Công chức chăm chú lắng nghe	85.63%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	86.46%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	88.13%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	87.29%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	88.75%
Công chức tận tình giúp đỡ	84.38%
Công chức nói chung	86.99%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	90.21%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	90.63%
Kết quả có thông tin chính xác	91.04%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	90.42%
Kết quả nói chung	90.57%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	65.52%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	75.86%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	68.97%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	58.62%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	67.24%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	85.17%

THÁI BÌNH

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	66.88%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	29.79%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	34.79%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	33.33%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	8.33%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	40.00%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	42.29%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	10.00%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	2.92%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3.75%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	9.79%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	5.21%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	12.29%
Khác	0.83%

THÁI NGUYÊN

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	51.46%
	Bộ phận TNTKQ huyện	36.82%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	21.13%
	Trung tâm HCC tỉnh	5.02%
	Khác.	0.21%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	17.99%
	Qua chính quyền xã.	61.09%
	Qua thông tin đại chúng.	24.69%
	Qua internet.	7.95%
	Khác	3.77%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	69.67%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	35.15%
	Qua qua Internet	5.86%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5.23%
	Khác	0.00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	31.17%
	2 lần	51.05%
	3 lần	14.44%
	4 lần	3.35%
	Khác	0.00%
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 hạn	Đúng hạn	95.82%
	Sớm hạn	2.51%
	Trễ hạn.	1.67%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	37.50%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	37.50%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	97.49%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	99.37%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	98.74%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	79.71%

THÁI NGUYÊN

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	87.87%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	88.91%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	88.91%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	89.12%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	88.70%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	91.42%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	92.89%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	92.26%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	92.26%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	90.17%
TTHC nói chung	91.80%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	86.61%
Công chức chăm chú lắng nghe	86.40%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	88.91%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	87.87%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	86.40%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	89.54%
Công chức tận tình giúp đỡ	85.77%
Công chức nói chung	87.36%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	93.72%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	93.31%
Kết quả có thông tin chính xác	94.14%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	93.72%
Kết quả nói chung	93.72%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	70.00%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	75.00%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	65.00%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	60.00%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	67.50%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	86.26%

THÁI NGUYÊN

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	64.23%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	23.43%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	21.55%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	31.80%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	10.67%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	47.28%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	42.47%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	15.27%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4.39%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3.97%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	12.13%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	7.74%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	14.02%
Khác	0.84%

THANH HÓA

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	49.20%
	Bộ phận TNTKQ huyện	37.12%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	9.17%
	Trung tâm HCC tỉnh	17.76%
	Khác.	0.29%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	23.87%
	Qua chính quyền xã.	62.45%
	Qua thông tin đại chúng.	23.44%
	Qua internet.	7.13%
	Khác	2.91%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	64.48%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	36.97%
	Qua qua Internet	6.70%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5.68%
	Khác	0.58%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	30.86%
	2 lần	55.46%
	3 lần	8.30%
	4 lần	4.66%
	Khác	0.73%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.46%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.73%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	93.16%
	Sớm hạn	3.20%
	Trễ hạn.	3.64%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	32.00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	16.00%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	95.05%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	93.45%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	90.95%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	80.35%

THANH HÓA

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	89.67%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	89.96%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	86.46%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	85.15%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	87.81%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	88.06%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	88.94%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	91.41%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	90.68%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	85.59%
TTHC nói chung	88.94%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	83.70%
Công chức chăm chú lắng nghe	86.03%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	87.63%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	85.59%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	86.32%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	87.34%
Công chức tận tình giúp đỡ	85.30%
Công chức nói chung	85.98%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	89.52%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	90.54%
Kết quả có thông tin chính xác	91.27%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	88.94%
Kết quả nói chung	90.07%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	74.14%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	81.03%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	79.31%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	79.31%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	78.45%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	86.33%

THANH HÓA

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	68.12%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	32.46%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	34.50%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	31.73%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	8.30%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	36.83%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	41.92%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	12.37%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	3.93%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	2.47%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	6.40%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	9.46%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	11.06%
Khác	0.73%

THỪA THIÊN - HUẾ

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	42.24%
	Bộ phận TNTKQ huyện	31.88%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	4.55%
	Trung tâm HCC tỉnh	23.19%
	Khác.	0.83%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	21.95%
	Qua chính quyền xã.	58.18%
	Qua thông tin đại chúng.	18.43%
	Qua internet.	10.35%
	Khác	1.86%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	69.98%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	22.15%
	Qua qua Internet	8.49%
	Qua qua người thân, bạn bè.	6.63%
	Khác	1.86%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	19.25%
	2 lần	60.87%
	3 lần	14.29%
	4 lần	3.52%
	Khác	2.07%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.45%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.21%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	93.79%
	Sớm hạn	2.69%
	Trễ hạn.	3.52%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	47.06%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	23.53%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	98.96%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	98.14%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	95.03%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	90.48%

THỪA THIÊN - HUẾ

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	82.40%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	84.47%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	80.75%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	77.43%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	81.26%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	79.09%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	80.54%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	81.99%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	81.16%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	79.92%
TTHC nói chung	80.54%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	82.61%
Công chức chăm chú lắng nghe	78.88%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	80.54%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	82.19%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	78.88%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	81.78%
Công chức tận tình giúp đỡ	78.26%
Công chức nói chung	80.45%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	80.54%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	83.02%
Kết quả có thông tin chính xác	86.13%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	83.23%
Kết quả nói chung	83.23%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	64.00%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	65.00%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	64.67%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	63.33%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	64.25%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	78.37%

THỪA THIÊN - HUẾ

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	60.66%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	29.19%
Tăng cường niềm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	37.68%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	24.64%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	9.52%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	47.62%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	42.65%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	10.77%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4.55%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	2.69%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	10.56%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	6.42%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	12.42%
Khác	0.41%

TIỀN GIANG

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	44.92%
	Bộ phận TNTKQ huyện	41.90%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	16.41%
	Trung tâm HCC tỉnh	2.16%
	Khác.	0.86%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	22.03%
	Qua chính quyền xã.	67.39%
	Qua thông tin đại chúng.	12.10%
	Qua internet.	6.26%
	Khác	3.24%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	82.07%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	19.01%
	Qua qua Internet	3.24%
	Qua qua người thân, bạn bè.	7.78%
	Khác	0.43%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	33.48%
	2 lần	41.68%
	3 lần	15.55%
	4 lần	7.56%
	Khác	1.73%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.51%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.22%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	90.50%
	Sớm hạn	1.73%
	Trễ hạn.	7.78%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	33.33%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	11.11%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	98.06%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	96.11%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	90.50%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	83.15%

TIỀN GIANG

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	88.55%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	87.47%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	85.96%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	85.75%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	86.93%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	86.83%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	86.83%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	87.90%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	87.69%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	84.67%
TTHC nói chung	86.78%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	86.61%
Công chức chăm chú lắng nghe	86.39%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	85.31%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	84.45%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	81.86%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	85.96%
Công chức tận tình giúp đỡ	84.02%
Công chức nói chung	84.94%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	85.96%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	87.47%
Kết quả có thông tin chính xác	87.26%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	87.47%
Kết quả nói chung	87.04%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	71.79%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	69.23%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	69.23%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	66.67%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	69.23%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	83.39%

TIỀN GIANG

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	65.23%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	24.84%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	32.61%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	22.03%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	10.37%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	40.60%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	49.03%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	13.82%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6.70%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5.83%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	9.07%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	9.94%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	9.94%
Khác	2.16%

TRÀ VINH

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	45.42%
	Bộ phận TNTKQ huyện	26.88%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	12.92%
	Trung tâm HCC tỉnh	16.04%
	Khác.	0.63%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	14.38%
	Qua chính quyền xã.	63.13%
	Qua thông tin đại chúng.	10.00%
	Qua internet.	4.79%
	Khác	9.79%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	76.88%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	12.92%
	Qua qua Internet	4.17%
	Qua qua người thân, bạn bè.	4.17%
	Khác	3.13%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	27.29%
	2 lần	56.67%
	3 lần	10.42%
	4 lần	4.79%
	Khác	0.83%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.25%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.63%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	94.79%
	Sớm hẹn	1.67%
	Trễ hẹn.	3.54%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	35.29%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	29.41%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	94.38%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	95.83%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	95.00%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	85.00%

TRÀ VINH

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	94.17%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	95.21%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	90.00%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	90.42%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	92.45%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	91.46%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	90.83%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	93.33%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	88.13%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	90.00%
TTHC nói chung	90.75%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	93.96%
Công chức chăm chú lắng nghe	91.46%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	92.29%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	92.71%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	90.63%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	92.92%
Công chức tận tình giúp đỡ	91.25%
Công chức nói chung	92.17%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	91.67%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	90.83%
Kết quả có thông tin chính xác	92.92%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	90.83%
Kết quả nói chung	91.56%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	84.21%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	81.58%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	81.58%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	76.32%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	80.92%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	89.95%

TRÀ VINH

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	72.29%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	25.21%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	34.17%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	26.04%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	9.58%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	40.42%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	44.58%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	12.29%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	6.46%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	4.17%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	6.88%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	8.13%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	8.75%
Khác	0.63%

TUYÊN QUANG

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	41.54%
	Bộ phận TNTKQ huyện	37.58%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	18.24%
	Trung tâm HCC tỉnh	4.40%
	Khác.	0.44%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	32.31%
	Qua chính quyền xã.	59.56%
	Qua thông tin đại chúng.	12.53%
	Qua internet.	2.86%
	Khác	1.10%
Kênh thông tin để biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	73.41%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	28.13%
	Qua qua Internet	3.08%
	Qua qua người thân, bạn bè.	1.76%
	Khác	0.44%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	41.98%
	2 lần	38.68%
	3 lần	11.43%
	4 lần	7.03%
	Khác	0.88%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	1.76%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.66%
Cơ quan trả kết quả đúng hẹn	Đúng hẹn	95.16%
	Sớm hẹn	0.44%
	Trễ hẹn.	4.40%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	25.00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	10.00%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	98.24%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	91.87%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	89.23%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	73.41%

TUYÊN QUANG

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	89.89%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	90.55%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	86.37%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	86.59%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	88.35%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	85.93%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	85.71%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	88.13%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	88.79%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	87.03%
TTHC nói chung	87.12%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	89.23%
Công chức chăm chú lắng nghe	85.05%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	83.30%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	86.59%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	89.23%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	90.99%
Công chức tận tình giúp đỡ	86.15%
Công chức nói chung	87.22%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	88.13%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	89.89%
Kết quả có thông tin chính xác	90.11%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	90.77%
Kết quả nói chung	89.73%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	76.92%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	76.00%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	76.00%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	72.00%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	75.23%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	85.81%

TUYÊN QUANG

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	66.37%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	26.15%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	22.20%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	20.44%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	12.97%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	38.24%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	39.78%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	25.27%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	9.23%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	7.03%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	6.59%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	11.65%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	13.85%
Khác	0.00%

VĨNH LONG

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	49.57%
	Bộ phận TNTKQ huyện	32.76%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	10.34%
	Trung tâm HCC tỉnh	8.41%
	Khác.	0.43%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	16.16%
	Qua chính quyền xã.	63.58%
	Qua thông tin đại chúng.	16.16%
	Qua internet.	3.45%
	Khác	0.65%
Kênh thông tin để biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	73.28%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	18.97%
	Qua qua Internet	2.80%
	Qua qua người thân, bạn bè.	5.60%
	Khác	0.00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	24.78%
	2 lần	59.91%
	3 lần	11.64%
	4 lần	2.59%
	Khác	1.08%
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 hạn	Đúng hạn	93.75%
	Sớm hạn	1.08%
	Trễ hạn.	5.17%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	70.83%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	37.50%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	99.78%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	97.41%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	96.12%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	92.67%

VĨNH LONG

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	85.99%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	84.05%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	81.47%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	78.66%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	82.54%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	79.31%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	77.80%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	78.02%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	76.08%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	78.88%
TTHC nói chung	78.02%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	81.47%
Công chức chăm chú lắng nghe	79.31%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	79.74%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	77.16%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	73.71%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	77.37%
Công chức tận tình giúp đỡ	75.86%
Công chức nói chung	77.80%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	82.54%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	80.82%
Kết quả có thông tin chính xác	79.96%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	79.09%
Kết quả nói chung	80.60%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	86.36%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	78.79%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	80.30%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	81.82%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	81.82%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	79.77%

VĨNH LONG

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	65.52%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	23.28%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	22.63%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	42.46%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	9.05%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	40.52%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	39.66%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	10.13%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	5.39%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5.17%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	13.58%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	6.68%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	6.47%
Khác	0.43%

VĨNH PHÚC

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	42.50%
	Bộ phận TNTKQ huyện	38.75%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	15.42%
	Trung tâm HCC tỉnh	8.96%
	Khác.	0.00%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	22.08%
	Qua chính quyền xã.	54.38%
	Qua thông tin đại chúng.	24.79%
	Qua internet.	10.63%
	Khác	0.63%
Kênh thông tin để biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	55.00%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	28.96%
	Qua qua Internet	15.63%
	Qua qua người thân, bạn bè.	13.96%
	Khác	0.00%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	38.54%
	2 lần	50.00%
	3 lần	9.58%
	4 lần	1.88%
	Khác	0.00%
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	93.96%
	Sớm hẹn	0.83%
	Trễ hẹn.	5.21%
Cơ quan thông báo về việc trễ hẹn	Có	96.00%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn	Có	88.00%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	98.54%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	96.46%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	95.83%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	96.04%

VĨNH PHÚC

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	89.79%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	91.46%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	88.54%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	89.17%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	89.74%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	88.75%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	89.17%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	90.00%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	91.67%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	89.38%
TTHC nói chung	89.79%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	91.04%
Công chức chăm chú lắng nghe	91.46%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	90.00%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	90.21%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	89.58%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	91.67%
Công chức tận tình giúp đỡ	89.17%
Công chức nói chung	90.45%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	91.46%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	91.04%
Kết quả có thông tin chính xác	90.63%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	89.17%
Kết quả nói chung	90.57%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	80.39%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	86.27%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	74.51%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	76.47%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	79.41%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	88.37%

VĨNH PHÚC

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	53.75%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	32.29%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	32.50%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	41.25%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	10.42%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	43.54%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	37.92%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	6.67%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	4.58%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	5.42%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	18.33%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	5.83%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	6.25%
Khác	0.00%

YÊN BÁI

		Năm 2019
Cơ quan giải quyết công việc.	Bộ phận TNTKQ xã	48.01%
	Bộ phận TNTKQ huyện	33.54%
	Bộ phận TNTKQ tỉnh	10.90%
	Trung tâm HCC tỉnh	9.85%
	Khác.	1.05%
Kênh thông tin để biết về cơ quan giải quyết công việc.	Qua người thân, bạn bè.	19.08%
	Qua chính quyền xã.	60.80%
	Qua thông tin đại chúng.	24.11%
	Qua internet.	5.87%
	Khác	1.68%
Kênh thông tin để biết về biết về quy định TTHC	Qua công chức tại nơi nộp hồ sơ	69.81%
	Qua niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ	26.62%
	Qua qua Internet	4.19%
	Qua qua người thân, bạn bè.	7.34%
	Khác	0.21%
Số lần đi lại để giải quyết công việc	1 lần	25.79%
	2 lần	55.56%
	3 lần	13.42%
	4 lần	3.98%
	Khác	1.26%
Công chức gây phiền hà, sách nhiễu	Có	0.84%
Công chức gợi ý nộp tiền ngoài phi/lệ phí	Có	0.42%
Cơ quan trả kết quả đúng hạn	Đúng hạn	96.02%
	Sớm hạn	0.84%
	Trễ hạn.	3.14%
Cơ quan thông báo về việc trễ hạn	Có	46.67%
Cơ quan xin lỗi vì trễ hạn	Có	13.33%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	Phù hợp	98.95%
Tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	95.18%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ Bưu chính	Phù hợp	93.50%
Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tuyến qua internet	Phù hợp	91.40%

YÊN BÁI

	Năm 2019
I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ	
Trụ sở cơ quan có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	89.94%
Trụ sở cơ quan có đủ chỗ ngồi cho NDTC	88.87%
Trang thiết bị phục vụ NDTC đầy đủ	88.24%
Trang thiết bị phục vụ NDTC dễ sử dụng	89.19%
Tiếp cận dịch vụ nói chung	89.06%
II. TTHC	
Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	88.57%
Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	89.03%
Thành phần hồ sơ yêu cầu nộp đúng quy định	89.66%
Mức phí/lệ phí yêu cầu nộp đúng quy định	88.24%
Thời hạn giải quyết công việc đúng quy định	87.57%
TTHC nói chung	88.61%
III. CÔNG CHỨC	
Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	85.68%
Công chức chăm chú lắng nghe	85.68%
Công chức trả lời, giải thích đầy đủ	87.10%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	84.31%
Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ 01 lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	84.00%
Công chức giải quyết công việc đúng quy định	85.94%
Công chức tận tình giúp đỡ	85.05%
Công chức nói chung	85.39%
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ	
Kết quả phù hợp với quy định	89.66%
Kết quả giải có thông tin đầy đủ	90.08%
Kết quả có thông tin chính xác	90.55%
Kết quả đảm bảo tính công bằng	89.66%
Kết quả nói chung	89.99%
V. VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ GYPAKN	
Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN	87.50%
NDTC dễ dàng thực hiện GYPAKN	83.33%
Cơ quan tiếp nhận, xử lý GYPAKN tích cực	79.17%
Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý GYPAKN	77.08%
Việc tiếp nhận, xử lý GYPAKN nói chung	81.77%
CHỈ SỐ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH	86.84%

YÊN BÁI

	Năm 2019
Mở rộng các hình thức thông tin để biết đến cơ quan nơi nộp hồ sơ và nhận kết quả dịch vụ công một cách dễ dàng, nhanh chóng	65.83%
Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ NDTC	23.90%
Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định TTHC	26.83%
Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công qua dịch vụ bưu chính công ích	27.04%
Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4	5.66%
Tiếp tục đơn giản hóa TTHC	47.59%
Rút ngắn thời gian dịch vụ công	42.56%
Giảm phí/lệ phí dịch vụ công	14.88%
Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức	3.14%
Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức	3.35%
Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức	10.48%
Bố trí hình thức tiếp nhận GYPAKN dễ dàng, thuận tiện hơn	12.16%
Tiếp nhận, giải quyết GYPAKN kịp thời, tích cực	15.30%
Khác	0.84%

PHỤ LỤC 2
MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC NĂM 2019

BỘ NỘI VỤ

Mã số phiếu

Tỉnh:

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ
PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2019**

Dịch vụ hành chính công:
.....

Cơ quan giải quyết:
.....

A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT

Để có cơ sở giúp các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức một cách hiệu lực, hiệu quả, 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 nhà nước theo sự phân công của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

Trên cơ sở kinh nghiệm giải quyết thủ tục hành chính của bản thân Ông/Bà, Bộ Nội vụ kính mong Ông/Bà đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và cho biết mức độ hài lòng và nhu cầu của Ông/Bà thông qua cung cấp thông tin vào phiếu khảo sát được gửi kèm theo đây.

Kính mong Ông/Bà cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, khách quan để kết quả khảo sát phản ánh đúng chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với Ông/Bà.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

Xin Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số (1, 2, ...) đứng trước phương án trả lời mà Ông/Bà chọn đối với từng câu hỏi.

Điều tra viên

Họ tên:

Số điện thoại:

Địa chỉ:

III. THÔNG TIN CÁ NHÂN

Xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi ở HỘP 1. Nếu Ông/Bà làm thủ tục hành chính cho cơ quan/tổ chức/doanh nghiệp nơi Ông/Bà làm việc thì xin Ông/Bà trả lời thêm các câu hỏi ở HỘP 2.

HỘP 1	HỘP 2
Giới tính: 1. Nam 2. Nữ	Loại hình cơ quan/tổ chức nơi đang làm việc: 1. Cơ quan hành chính nhà nước/Đơn vị sự nghiệp công/Cơ quan lực lượng vũ trang/Tổ chức chính trị xã hội. 2. Tổ chức nước ngoài. 3. Tổ chức phi chính phủ/Hiệp hội/Hội. 4. Doanh nghiệp nhà nước. 5. Doanh nghiệp tư nhân/Công ty TNHH/Công ty cổ phần/Công ty hợp danh. 6. Doanh nghiệp nước ngoài/Doanh nghiệp liên doanh/Công ty nước ngoài. 7. Khác (xin viết cụ thể):
Dân tộc: 1. Kinh 2. Khác (xin viết cụ thể):	
Độ tuổi: 1. Dưới 25 tuổi 2. 25 - 34 tuổi 3. 35 - 49 tuổi 4. 50 - 60 tuổi 5. Trên 60 tuổi	
Trình độ học vấn: 1. Tiểu học (cấp I) 2. Trung học cơ sở (cấp II) 3. Trung học phổ thông (cấp III) 4. Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng 5. Đại học 6. Trên Đại học 7. Khác (xin viết cụ thể):	Vị trí công việc: 1. Giám đốc/Phó Giám đốc. 2. Trưởng phòng/Phó trưởng phòng hoặc tương đương. 3. Kế toán trưởng. 4. Kỹ sư/Kế toán 5. Nhân viên văn phòng/kỹ thuật viên 6. Khác (xin viết cụ thể):
Nghề nghiệp: 1. Làm nội trợ/Lao động tự do 2. Nghỉ hưu 3. Sinh viên 4. Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư 5. Cán bộ/công chức/viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang 6. Khác (xin viết cụ thể):	

Nơi sinh sống: 1. Đô thị 2. Nông thôn 3. Miền núi 4. Hải đảo 5. 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?

1. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã.
2. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện.
3. Tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh.
4. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh.
5. Khác (xin viết cụ thể):

Câu 2. Ông/Bà biết về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả/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?

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

Câu 3. Ông/Bà biết về quy định thủ tục hành chính (gồm 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?

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

Câu 4. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần để giải quyết công việc?

1. 01 lần (chờ nhận kết quả ngay).
2. 02 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).
3. 03 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả).
4. 04 lần trở lên (do bổ sung hồ sơ nhiều lần).
5. Khác (xin viết cụ thể):

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

1. Không

2. Có

Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:.....

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)?

1. Không

2. Có

Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:.....

Câu 7. Cơ quan trả kết quả giải quyết công việc cho Ông/Bà có đúng hẹn không?

1. Đúng hẹn

2. Sớm hơn hẹn

3. Trễ hẹn

Nếu Ông/Bà bị trễ hẹn trả kết quả, xin Ông/Bà cho biết:

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

1. Có

2. Không

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

1. Có

2. Không

Câu 8. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước khi giải quyết công việc cho Ông/Bà thông qua các nội dung sau:

Xin Ông/Bà khoanh tròn vào 01 mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn, trong đó: 5 = “Rất hài lòng”, 4 = “Hài lòng”, 3 = “Bình thường”, 2 = “Không hài lòng”; 1 = “Rất không hài lòng”.

	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. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	5	4	3	2	1
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng	5	4	3	2	1

	Rất hài lòng = 5	Hài lòng = 4	Bình thường = 3	Không hài lòng = 2	Rất không hài lòng = 1
II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH					
5. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai dễ thấy	5	4	3	2	1
6. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	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 với Ông/Bà	5	4	3	2	1
11. Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà	5	4	3	2	1
12. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà	5	4	3	2	1
13. Công chức hướng dẫn Ông/Bà kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
14. Công chức hướng dẫn Ông/Bà kê khai một lần là Ông/Bà có thể hoàn thiện hồ sơ	5	4	3	2	1
15. Công chức giải quyết công việc cho Ông/Bà theo đúng quy định	5	4	3	2	1
16. Công chức tận tình giúp đỡ Ông/Bà trong quá trình giải quyết công việc	5	4	3	2	1
IV. KẾT QUẢ DỊCH VỤ					
17. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà là phù hợp với quy định (Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ)	5	4	3	2	1
18. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
19. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
20. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng	5	4	3	2	1

Câu 9: Ông/Bà đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan về việc giải quyết thủ tục hành chính cho Ông/Bà chưa?

1. Chưa có

2. Đã có

- Nếu Ông/Bà đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan, xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà?

	Rất hài lòng = 5	Hài lòng = 4	Bình thường = 3	Không hài lòng = 2	Rất không hài lòng = 1
1. 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
2. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
4. 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 10: Hiện nay trong giải quyết thủ tục hành chính, cơ quan hành chính có thể thực hiện các hình thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính khác nhau. Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của mỗi hình thức đối với bản thân Ông/Bà?

a. Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả /Trung tâm phục vụ hành chính công

1. Phù hợp

2. Không phù hợp

b. Tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả /Trung tâm phục vụ hành chính công và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ Bưu chính công ích

1. Phù hợp

2. Không phù hợp

c. Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích

1. Phù hợp

2. Không phù hợp

d. Tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính qua mạng internet (dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, 4) và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả/Trung tâm phục vụ hành chính công

1. Phù hợp
2. Không phù hợp

Câu 11. 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?

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.
2. Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất; hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức.
3. Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính.
4. Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.
5. Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.
6. Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính.
7. Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.
8. Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.
9. Cải thiện thái độ giao tiếp của công chức.
10. Cải thiện tinh thần phục vụ của công chức.
11. Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
12. Bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức dễ dàng, thuận tiện hơn.
13. Tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực.
14. Khác (xin viết cụ thể):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ !